



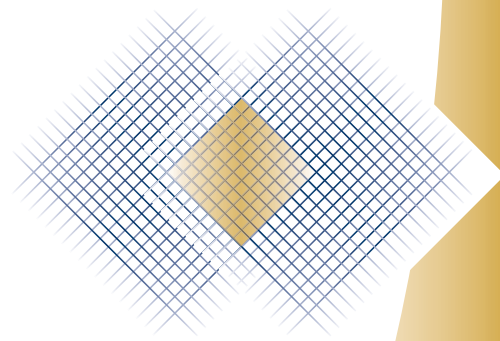
Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

À louer

Services bilingues recherchés
dans les commerces des édifices
fédéraux de la RCN

Suivi



Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles, composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2005
N° de cat. : SF31-74/2005
ISBN : 0-662-69557-7
OCOL-CLO PP006-01-2006

Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication trouvées après impression, veuillez visiter notre site Web à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

En mars 2004, le Commissariat aux langues officielles a publié les résultats d'une étude effectuée auprès des locataires commerciaux installés dans des immeubles fédéraux dans la région de la capitale nationale (RCN). La commissaire formulait alors 13 recommandations à l'intention de la Commission de la capitale nationale (CCN), de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et de Patrimoine canadien.

À l'été 2005, le Commissariat a effectué un suivi afin d'évaluer dans quelle mesure les trois institutions avaient mis en œuvre les recommandations et de mesurer les progrès accomplis quant à la disponibilité des services dans les deux langues officielles de la part des locataires commerciaux dans les édifices appartenant à la CCN et à TPSGC.

Disponibilité des services dans les deux langues officielles

Après analyse des résultats obtenus dans le cadre du suivi effectué auprès de 198 commerces situés dans des édifices fédéraux de la RCN, on constate que la disponibilité des services dans la langue de la minorité varie selon l'institution responsable d'administrer les baux et le lieu où se situent les commerces.

Du côté de la rive québécoise, la disponibilité des services en anglais, en personne et au téléphone dans les commerces est excellente. Par contre, la situation s'est légèrement détériorée depuis 2003 en ce qui a trait à l'affichage et au matériel écrit. Nous avons même noté qu'à quelques endroits, le matériel n'est pas offert en français.

Du côté ontarien, 60 p. 100 des locataires sont en mesure de servir le public en français en personne ou au téléphone, soit sensiblement la même situation qui prévalait en 2003. Les commerces éprouvent des difficultés à offrir un affichage et des menus en français dans une proportion de 60 p. 100.

La CCN a une bonne longueur d'avance en matière de promotion du bilinguisme auprès de ses locataires de la RCN et commence à récolter le fruit de ses efforts puisque le niveau de bilinguisme des commerces ayant un bail avec la CCN s'est légèrement amélioré depuis 2003. Les progrès accomplis par la CCN sont encourageants, mais elle doit toutefois continuer ses efforts afin d'inciter davantage ses locataires, notamment ceux de la rive ontarienne, à offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Presque tous les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés du côté québécois étaient en mesure d'offrir le service en personne et au téléphone dans les deux langues officielles en 2005.

Par contre, l'affichage et le matériel écrit n'étaient bilingues que dans la moitié des commerces, ce qui constitue une légère détérioration depuis 2003. Du côté de la rive ontarienne, TPSGC accuse un recul, depuis les deux dernières années, dans le niveau de bilinguisme des commerces installés dans ses édifices. D'ailleurs, la faible performance de ces derniers affecte à la baisse les résultats globaux de l'Ontario. Le Ministère doit s'attaquer rapidement à la tâche pour redresser la situation.

Mise en œuvre des recommandations

Des 13 recommandations, seulement 5 ont été pleinement mises en œuvre comme le montre le tableau ci-dessous.

État de la mise en œuvre des recommandations du rapport de 2004

	TPSGC	CCN	Patrimoine canadien
Recommandation 1	Mise en œuvre	Mise en œuvre	s/o
Recommandation 2	Mise en œuvre	Mise en œuvre	s/o
Recommandation 3	s/o	Mise en œuvre	s/o
Recommandation 4	s/o	Partiellement mise en œuvre	s/o
Recommandation 5	Mise en œuvre	s/o	s/o
Recommandation 6	Non mise en œuvre	s/o	s/o
Recommandation 7	Partiellement mise en œuvre	s/o	s/o
Recommandation 8	s/o	s/o	Mise en œuvre
Recommandation 9	Partiellement mise en œuvre	Mise en œuvre	s/o
Recommandation 10	Non mise en œuvre	s/o	s/o
Recommandation 11	s/o	s/o	Partiellement mise en œuvre
Recommandation 12	s/o	s/o	En voie de mise en œuvre
Recommandation 13	s/o	s/o	Partiellement mise en œuvre

La CCN a mis en œuvre quatre des cinq recommandations qui lui étaient adressées. En ce qui concerne la recommandation 4, la commissaire s'attend à ce que la CCN soit en mesure de la mettre pleinement en œuvre dans un bref délai. Un suivi continu du dossier est toutefois nécessaire afin de prévenir les reculs.

Des sept recommandations adressées à TPSGC, seulement trois ont été mises en œuvre. TPSGC n'a pas donné suite à certains des engagements qu'il a pris devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat et auprès de la commissaire en réponse aux recommandations du rapport de 2004. La commissaire s'attend à ce que la haute direction du Ministère saisisse ce dossier et exerce le leadership nécessaire afin de mettre en place des mesures correctives le plus rapidement possible. Pour ce faire, elle a adressé trois nouvelles recommandations à TPSGC.

Patrimoine canadien a mis en œuvre une des quatre recommandations qui lui étaient adressées par la commissaire, une autre est en voie de mise en œuvre, alors que deux sont partiellement mises en œuvre. La commissaire considère que le Ministère a une interprétation restrictive de ses responsabilités en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et qu'afin de mieux répondre à l'esprit de la *Loi*, il doit promouvoir plus activement la dualité linguistique auprès du secteur privé et le bilinguisme dans la RCN.

Nouvelles recommandations

Dans le cadre du présent rapport de suivi, la commissaire aux langues officielles formule quatre nouvelles recommandations :

Nouvelle recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de modifier le libellé de la clause sur le service, de sorte que tous ses locataires commerciaux de la région de la capitale nationale soient tenus de servir le public dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 28 avril 2006.

Nouvelle recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de prendre les mesures qui s'imposent, notamment clarifier les exigences linguistiques dans les baux et rappeler périodiquement ces exigences à ses locataires, afin de s'assurer que ces derniers fournissent leurs services dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 29 septembre 2006.

Nouvelle recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande à Patrimoine canadien de prendre des mesures concrètes visant à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale, d'entreprendre des projets de promotion de la dualité linguistique auprès du secteur privé et de promouvoir plus activement le volet Promotion de la dualité linguistique au sein des organismes admissibles afin de favoriser une meilleure participation. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 30 mars 2007.

Nouvelle recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de collaborer plus activement avec Patrimoine canadien, la Commission de la capitale nationale et les administrations municipales de Gatineau et d'Ottawa afin de promouvoir activement la nature bilingue de la région de la capitale nationale auprès du milieu des affaires.

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	2
CADRE LÉGISLATIF	3
EXIGENCES LINGUISTIQUES DANS LES BAUX	4
VÉRIFICATION DES COMMERCES	9
Méthodologie	9
Vérification des commerces dans la RCN, selon la province	12
Disponibilité des services du côté québécois de la RCN	12
Disponibilité des services du côté ontarien de la RCN	14
Vérification des commerces de la CCN situés dans la RCN	15
Services en personne et au téléphone	15
Affichage, matériel écrit et sites Internet	17
Vérification des commerces de TPSGC situés dans la RCN	18
Services en personne et au téléphone	19
Affichage, matériel écrit et sites Internet	20
Conclusions	21
MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE SUIVI	23
PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE	26
AIDE OFFERTE AUX LOCATAIRES	31
CONCLUSIONS	34
ANNEXE A Liste des nouvelles recommandations, réponses des institutions et nos réponses	35
ANNEXE B Suivi des recommandations de 2004	38

En avril 1997, le Comité mixte permanent des langues officielles a déposé devant le Parlement un rapport sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans la région de la capitale nationale (RCN). Le Comité y examinait notamment les exigences linguistiques dans les baux des locataires commerciaux des immeubles fédéraux. Il y proposait aussi « des mesures susceptibles de contribuer de façon significative à ce que la région de la capitale nationale reflète le plus fidèlement possible la dualité linguistique du pays dans l'ensemble de ses activités des secteurs public et privé ».

En mars 2004, le Commissariat aux langues officielles a publié les résultats d'une étude effectuée auprès de 207 locataires commerciaux installés dans des immeubles fédéraux situés au cœur de la RCN, en tenant compte des recommandations du Comité. Les résultats de l'étude ont révélé que, du côté de la rive québécoise, la majorité des commerces communiquaient avec le public dans les deux langues officielles. Du côté ontarien, par contre, la majorité des commerces n'affichaient pas dans les deux langues officielles et près de la moitié d'entre eux ne pouvaient pas servir leurs clients en français. Pour remédier à la situation, la commissaire a formulé 13 recommandations à l'intention de la Commission de la capitale nationale (CCN), de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et de Patrimoine canadien (voir l'annexe B). Ces recommandations portaient principalement sur le contenu des clauses linguistiques dans les baux, sur les mécanismes de surveillance et de suivi visant à ce que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques, ainsi que sur la création de programmes afin d'encourager et d'aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.

En mai 2004, la CCN, TPSGC et Patrimoine canadien ont comparu devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat pour exposer les mesures prises afin de répondre aux recommandations de la commissaire. Le Commissariat aux langues officielles a effectué un suivi à l'été 2005, afin d'évaluer dans quelle mesure les recommandations formulées dans l'étude de mars 2004 avaient été mises en œuvre dans les délais impartis.

En vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* de 1988, le gouvernement du Canada s'est engagé à « promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». Cet engagement du gouvernement, prévu à l'article 41 de la *Loi*, et les responsabilités qui incombent aux institutions fédérales pour en garantir la réalisation, prévues aux articles 42 et 43 de la *Loi*, ont été adoptés conformément au pouvoir du Parlement, prévu au paragraphe 16(3) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, de favoriser la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Le respect de cet engagement par la CCN, TPSGC et Patrimoine canadien est assujéti à la fois à l'objet de la *Loi* et à l'esprit de celle-ci, tel qu'il est décrit dans le préambule où le Parlement souligne les responsabilités du gouvernement envers la dualité linguistique et, en particulier, son engagement « à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale et à encourager les entreprises, les organisations patronales et syndicales, ainsi que les organismes bénévoles canadiens à promouvoir la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais ».

C'est donc en fonction de ce cadre législatif qu'il faut examiner les responsabilités qui incombent aux institutions fédérales propriétaires de terrains et de biens fédéraux situés dans la RCN. Plus particulièrement, la CCN et TPSGC ont la responsabilité de s'assurer que leurs locataires commerciaux dans la RCN communiquent avec le public et offrent leurs services dans les deux langues officielles. Pour ce faire, ils incluent des exigences linguistiques dans leurs baux, tant en matière d'affichage que de prestation de services au public.

Patrimoine canadien a aussi un rôle important à jouer auprès du milieu des affaires afin d'encourager et d'aider celui-ci dans la prestation de services en français et en anglais et dans la promotion de la reconnaissance et de l'usage des deux langues. Ce mandat lui est conféré en vertu de l'alinéa 43(1)f) de la *Loi sur les langues officielles*, selon lequel Patrimoine canadien doit prendre les mesures qu'il estime indiquées « pour encourager les entreprises, les organisations patronales et syndicales, les organismes bénévoles et autres à fournir leurs services en français et en anglais et à favoriser la reconnaissance et l'usage de ces deux langues ». Le Ministère doit donc voir à la mise en place de programmes à cet effet.

Afin de respecter les engagements du gouvernement du Canada énoncés à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, la CCN et TPSGC ont la responsabilité d'inclure des obligations en matière de langues officielles dans les baux commerciaux négociés dans la RCN.

Dans son rapport de 2004, la commissaire a formulé cinq recommandations visant à assurer que les clauses linguistiques soient clairement définies, qu'elles soient insérées dans tous les baux commerciaux et que les locataires soient informés de leurs obligations.

Recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prennent les mesures nécessaires pour que le contenu des clauses linguistiques soit discuté et clarifié avec les locataires commerciaux quand ils signent ou renouvellent leur bail et qu'ils les informent des mesures concrètes qui doivent être prises afin de respecter leurs obligations linguistiques.

Afin que ses locataires puissent facilement repérer les renseignements sur leurs obligations linguistiques, la CCN a regroupé, en annexe, toutes les clauses linguistiques contenues dans le bail. De plus, lors de la conclusion d'un bail, la CCN demande au locataire de signer l'annexe afin d'indiquer qu'il en a pris connaissance. La commissaire considère que cette façon de procéder répond à la recommandation.

Du côté de TPSGC, lors de la négociation d'un bail, l'agent responsable du contrat de location discute des clauses linguistiques contenues dans le bail avec le locataire afin de s'assurer qu'il est au courant des responsabilités que lui confèrent ces clauses. L'agent signe alors une lettre attestant qu'il a discuté des clauses avec le locataire, laquelle sera ensuite versée au dossier du locataire. Cette mesure répond à la recommandation de la commissaire.

Suivi de la recommandation 1 : mise en œuvre.

Recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mettent en place, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, un mécanisme de surveillance pour garantir que les deux clauses linguistiques sont automatiquement ajoutées à tout nouveau bail commercial et à ceux qui sont renouvelés et fournissent les résultats de cette activité au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Tous les baux commerciaux de la CCN dans la RCN contiennent des clauses linguistiques. Une clause sur l'affichage et une clause sur le service au public font partie du bail type de la CCN. Les deux clauses linguistiques sont automatiquement insérées dans tout nouveau bail et bail renouvelé, ce qui répond à la recommandation de la commissaire. Depuis 2003, la CCN a renouvelé douze baux et en a conclu trois nouveaux.

Depuis janvier 2004, TPSGC utilise un bail type pour tous les baux de commerces situés dans la RCN. Celui-ci contient une clause sur l'affichage et une clause sur le service au public. Au fur et à mesure que les baux sont renouvelés ou conclus, les clauses linguistiques y sont insérées. Bien que le Ministère n'ait pas fait rapport des résultats de cette activité dans les délais impartis dans la recommandation, la commissaire considère que le Ministère a répondu à la recommandation en mettant en place un bail type.

Suivi de la recommandation 2 : mise en œuvre.

Recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale garantisse l'ajout et l'application des clauses linguistiques sur le service et les documents écrits dans tous les nouveaux baux à long terme négociés ou renouvelés avec des sociétés de développement et veille à ce que leurs locataires commerciaux soient informés de leurs obligations linguistiques.

En plus de baux commerciaux, la CCN négocie des baux fonciers ou de développement, c'est-à-dire des baux à long terme conclus avec des sociétés de développement, lesquelles rénovent ou construisent des édifices sur les terrains de la CCN pour ensuite y sous-louer

des espaces commerciaux. Par suite de la recommandation de la commissaire, la CCN insère maintenant des clauses linguistiques dans ses baux fonciers et exige que les sociétés de développement insèrent des clauses linguistiques (les mêmes que la CCN insère dans ses propres baux commerciaux) dans les baux signés par les commerces qui sous-louent des locaux.

Suivi de la recommandation 3 : mise en œuvre.

Recommandation 5

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada informe, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, tous les locataires commerciaux de la région de la capitale nationale qui ont des clauses linguistiques dans leur bail de ce qu'on attend d'eux en ce qui a trait au service et à l'affichage.

Au cours de l'été 2004, par suite de la recommandation de la commissaire, TPSGC a envoyé une lettre à ses locataires afin de les informer de leurs obligations linguistiques et de leur fournir une liste de ressources et d'outils pour les aider à s'en acquitter. Le Ministère a jugé bon d'envoyer une deuxième lettre au cours du même été, afin de dissiper les inquiétudes de ses locataires suscitées par la couverture médiatique à laquelle l'envoi de la première lettre avait donné lieu.

Suivi de la recommandation 5 : mise en œuvre.

Recommandation 7

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prenne, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures appropriées pour garantir que les clauses linguistiques ajoutées à tout nouveau bail déterminent clairement les exigences en matière de service et d'affichage dans les deux langues et que les éléments de service figurant dans les clauses soient semblables à ceux de la Commission de la capitale nationale.

Dans son rapport précédent, la commissaire demandait que les clauses linguistiques utilisées par TPSGC précisent clairement les exigences en matière de service et d'affichage. La commissaire est satisfaite de constater que le libellé actuel de la clause concernant l'affichage, et celui de la clause sur les services « en support au gouvernement fédéral », sont clairs et détaillés.

Les locataires qui donnent un service en support au gouvernement fédéral ont l'obligation suivante :

« Le nombre d'employés présents sur les lieux sera toujours suffisant pour permettre la prestation du meilleur service possible, et ce, dans les deux langues officielles du Canada. »

Le Ministère utilise deux clauses sur les services qui diffèrent selon la teneur des services offerts par les locataires. Pourtant, avant janvier 2004, TPSGC n'utilisait qu'une seule clause, semblable à celle qu'il utilise maintenant pour les locataires qui fournissent un service en support au gouvernement fédéral. Ainsi, les autres locataires qui donnent un service « au public en général » ont l'obligation suivante :

« Le locateur veut promouvoir l'utilisation des deux langues officielles du Canada et encourage le locataire à offrir ses services sur les lieux en français et en anglais. Le locataire promet qu'il fera tout en son pouvoir pour offrir des services bilingues au public, là où la chose est possible. »

Nous constatons des problèmes en ce qui concerne la clause linguistique sur les services au public en général qu'utilise le Ministère. Lors de sa comparution devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat en mai 2004, le Ministère déclarait que « depuis l'an 2000, TPSGC exige que tous les baux commerciaux comprennent des clauses obligeant les locataires à respecter les deux langues officielles en ce qui a trait aux services et à l'affichage dans la région de la capitale nationale ».

À notre avis, les locataires qui donnent un service au public en général ne sont tenus à aucune obligation spécifique, car la clause linguistique élaborée par le Ministère se limite à les encourager à offrir des services bilingues. En outre, l'expression « là où la chose est possible » dans le libellé de la clause est ambiguë et pourrait mener les locataires à une interprétation restrictive de leurs obligations linguistiques.

La commissaire considère qu'il n'y a pas lieu de distinguer les locataires commerciaux qui offrent des services au public en général de ceux qui le font en support au gouvernement fédéral, d'autant plus que le Ministère ne fait pas une telle distinction en ce qui concerne la clause sur l'affichage.

La commissaire rappelle que le Ministère, lors de sa comparution devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat en mai 2004, avait pris l'engagement suivant : « TPSGC entend favoriser la pleine reconnaissance et l'utilisation de l'anglais et du français dans la société canadienne, ainsi qu'augmenter le bilinguisme dans la région de la capitale nationale ». Selon nous, cet engagement doit être lu en parallèle avec la déclaration de TPSGC devant le Comité sénatorial mentionnée ci-dessus dans laquelle le Ministère affirmait qu'il exigeait que tous ses baux comprennent des clauses obligeant les locataires à respecter les deux langues officielles.

La commissaire demande au Ministère de réexaminer la clause sur les services afin de la renforcer et d'ainsi mieux répondre à sa recommandation. D'ailleurs, comme le montrent clairement les résultats de la vérification des commerces en 2005, TPSGC doit faire preuve de plus de fermeté envers ses locataires.

Suivi de la recommandation 7 : partiellement mise en œuvre.

Nouvelle recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de modifier le libellé de la clause sur le service, de sorte que tous ses locataires commerciaux de la région de la capitale nationale soient tenus de servir le public dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 28 avril 2006.

Afin de connaître les progrès réalisés depuis la dernière étude, nous avons procédé à une nouvelle vérification des commerces locataires de la CCN et de TPSGC. Cette nouvelle vérification a été effectuée selon la même méthodologie que la précédente, qui s'était déroulée à l'été 2003.

Méthodologie

La capitale du Canada doit être le reflet du pays. Tous les citoyens et les citoyennes de la région de la capitale nationale, de même que les visiteurs, devraient donc pouvoir recevoir des services dans la langue officielle de leur choix dans les édifices fédéraux. Dans le cadre de notre vérification, nous nous sommes concentrés sur les commerces facilement accessibles au public, situés dans des endroits très fréquentés ou qui représentent un certain attrait touristique; la majorité d'entre eux sont situés au cœur de la RCN¹. Nous avons donc visité des entreprises commerciales situées dans les villes d'Ottawa et de Gatineau, à quelques exceptions près².

La CCN et TPSGC louent leurs locaux et terrains à une grande variété d'organismes et d'entreprises. Nous avons effectué notre vérification auprès de boutiques et de détaillants, de restaurants, d'établissements de restauration rapide, de musées et de galeries d'art, de lunetteries, d'établissements de nettoyage à sec, d'agences de voyage, d'institutions bancaires, de terrains de golf et de minigolf, de terrains de camping, d'hôtels, de salons de coiffure et de beauté, de centres sportifs, de marinas, de plages ainsi que de compagnies offrant des excursions guidées. Notre vérification a donc porté sur un total de 198 établissements commerciaux, dont 33 situés du côté québécois et 165 du côté ontarien. Parmi ceux-ci, 76 ont un bail avec la CCN et 122 avec TPSGC (voir le tableau 1).

Nous n'avons pas tenu compte des établissements qui n'offrent pas de services au grand public (p. ex., installations de recherche, fermes), de ceux qui ne sont pas facilement accessibles au grand public (p. ex., cafétérias, dépanneurs et centres de mise en forme situés dans des édifices à bureaux, clubs privés) et de ceux offrant des services spécialisés (p. ex., cabinets de notaires, cabinets dentaires, sociétés de développement, librairies spécialisées dans une langue).

-
1. La région de la capitale nationale, telle que définie dans la *Loi sur la capitale nationale* (1985), couvre une superficie de plus ou moins 4 715 km² et dépasse donc largement les limites municipales des villes d'Ottawa et de Gatineau.
 2. Certains commerces situés quelque peu en dehors des limites municipales ont fait l'objet d'une vérification, car nous estimions qu'ils représentaient un certain attrait touristique.

Tableau 1

Répartition des établissements commerciaux vérifiés

	Ontario	Québec	Total
Nombre d'établissements ayant un bail avec la CCN	67	9	76
Nombre d'établissements ayant un bail avec TPSGC	98	24	122
Total des établissements	165	33	198

Dans le cadre de ce suivi, nous avons procédé à la vérification des 198 commerces répondant aux critères de sélection. La plupart des commerces vérifiés (78 p. 100) étaient les mêmes qu'en 2003³. Il est à noter que la vérification porte sur l'ensemble des commerces. En effet, nous n'avons pu procéder par échantillon étant donné le petit nombre de commerces de la CCN situés du côté québécois. Chacun des commerces a donc fait l'objet d'une visite ponctuelle lors de laquelle nous avons vérifié la langue d'affichage et du matériel écrit, ainsi que la disponibilité du service dans les deux langues officielles et la qualité linguistique des services dispensés. Nous avons aussi procédé à une vérification des services téléphoniques et à une vérification des sites Internet. Dans tous les cas, le vérificateur se présentait comme un client.

Les éléments vérifiés sont les mêmes que ceux vérifiés lors de l'étude précédente :

Affichage et matériel écrit

Pour chacun des éléments suivants, le vérificateur notait s'il était bilingue ou unilingue :

- l'affichage extérieur, c'est-à-dire l'information inscrite sur l'enseigne principale annonçant le commerce (outre le nom), ainsi que la publicité affichée à l'extérieur du commerce et dans les vitrines, notamment les spéciaux, les ventes, les tables d'hôte;
- la publicité affichée à l'intérieur du commerce, notamment les soldes et les tables d'hôte;
- les menus des restaurants et d'établissements de restauration rapide;
- le matériel promotionnel, c'est-à-dire les dépliants, les brochures et les circulaires.

3. Il est à noter que, au cours des deux dernières années, certains commerces ont fermé leurs portes et de nouveaux commerces ont vu le jour.

Service en personne

Le vérificateur notait si les services étaient disponibles ou non dans la langue de la minorité (soit le français du côté de l'Ontario et l'anglais du côté du Québec).

Dans le cas où le service était fourni dans la langue de la minorité, le vérificateur en notait la qualité linguistique :

- pauvre : la personne qui offre le service a une faible connaissance de la langue de la minorité, éprouve de la difficulté à comprendre le vérificateur et à communiquer l'information demandée;
- satisfaisante : la personne qui offre le service connaît suffisamment la langue de la minorité pour comprendre le vérificateur et lui communiquer l'information demandée;
- très bonne : la personne qui offre le service maîtrise la langue de la minorité.

Dans le calcul des résultats, nous avons considéré qu'une qualité linguistique de satisfaisante à très bonne répondait aux exigences de la prestation de services bilingues puisque le vérificateur a été capable de recevoir un service de qualité comparable à celui qu'il aurait reçu dans l'autre langue.

Service au téléphone

Chaque établissement a fait l'objet d'une vérification téléphonique, sauf les établissements de restauration rapide situés dans une foire d'alimentation. Les appels ont été faits pendant les heures normales de travail. Le vérificateur n'a effectué qu'un seul appel par établissement. Les modes de réponse ont varié : soit ils ont été traités par un préposé ou une préposée, soit ils ont été acheminés à une boîte vocale ou à un répondeur automatique.

Le vérificateur notait si le service était disponible ou non dans la langue de la minorité. Dans le cas où le service était disponible dans la langue de la minorité, le vérificateur en évaluait la qualité linguistique.

Sites Internet

Nous avons vérifié les sites Internet gérés par les commerçants locaux. Les sites Internet de grandes chaînes exploitant des commerces à l'échelle du pays n'ont pas été retenus puisqu'ils débordaient du cadre de notre étude, celui de la RCN. Bien que les clauses linguistiques figurant dans les baux des locataires commerciaux de la CCN et de TPSGC ne fassent pas état des sites Internet, ceux-ci constituent un outil publicitaire. À ce titre, l'information affichée sur le site Internet des commerces est assujettie aux clauses linguistiques concernant l'affichage.

De la même façon que pour le matériel écrit, le vérificateur notait si le site Internet était bilingue ou unilingue.

CONSIDÉRATIONS LÉGISLATIVES EN MATIÈRE D’AFFICHAGE COMMERCIAL

La compétence législative en matière de langue d’affichage commercial relève des gouvernements provinciaux. La langue d’affichage n’est pas réglementée en Ontario alors qu’elle l’est au Québec. L’article 58 de la *Charte de la langue française* énonce que « l’affichage public et la publicité commerciale doivent se faire en français. Ils peuvent également être faits à la fois en français et dans une autre langue pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante. » Il en va de même pour la publicité écrite, laquelle est traitée à l’article 52 de la *Charte*.

Les institutions fédérales, par contre, sont assujetties aux législations fédérales. L’article 29 de la *Loi sur les langues officielles* indique que « tous les panneaux et enseignes signalant les bureaux d’une institution fédérale doivent être dans les deux langues officielles, ou placés ensemble de façon que les textes de chaque langue soient également en évidence ».

La promotion du caractère bilingue de la région de la capitale nationale et de l’usage des deux langues officielles est donc compatible avec les législations provinciales et fédérale.

Vérification des commerces dans la RCN, selon la province

La disponibilité des services⁴ dans les deux langues officielles varie considérablement dans la RCN, selon qu’on se trouve du côté du Québec ou de l’Ontario. Comme nous le verrons aussi dans les sections suivantes, le niveau de bilinguisme des commerces diffère selon qu’ils sont locataires de la CCN ou de TPSGC.

Disponibilité des services du côté québécois de la RCN

Des 33 établissements vérifiés, 9 ont un bail avec la CCN et 24 avec TPSGC. La plupart des commerces (79 p. 100) avaient aussi fait l’objet d’une vérification en 2003, le reste étant de nouveaux commerces.

À quelques exceptions près, le service en personne et au téléphone était disponible en anglais du côté québécois de la RCN, tout comme il l’était en 2003 (voir le tableau 2).

4. Dans le cas du service en personne et au téléphone, nous n’avons vérifié que la disponibilité du service dans la langue de la minorité, soit l’anglais du côté québécois et le français du côté ontarien.

Tableau 2

Résultats de la vérification du service dans les commerces situés au Québec en 2003 et 2005

	Service disponible en anglais dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	100 % (33/33)	97 % (32/33)	≈
Service au téléphone	100 % (30/30)	92 % (24/26)	≈

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

En ce qui a trait à l’affichage et au matériel écrit, ils étaient bilingues dans environ 60 p. 100 des cas (voir le tableau 3). Dans la plupart des cas, le matériel n’était pas toujours offert en anglais. Toutefois, nous avons noté qu’à cinq endroits le matériel n’était pas toujours offert en français. En outre, le seul site Internet unilingue était en anglais.

Tableau 3

Résultats de la vérification de l’affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces situés au Québec en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	79 % (26/33)	59 % (17/29)	↓
Menus	75 % (9/12)	60 % (9/15)	↓
Affichage intérieur	76 % (22/29)	62 % (15/24)	↓
Matériel promotionnel	90 % (9/10)	69 % (9/13)	↓
Sites Internet	60 % (3/5)	83 % (5/6)	↑

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Comme nous avons pu le constater, les commerces situés du côté québécois éprouvent des difficultés en matière d’affichage et de matériel écrit, ceux-ci n’étant pas adéquatement offerts dans les deux langues officielles. La situation à cet égard s’est détériorée depuis 2003, et la commissaire s’en préoccupe. Toutefois, nous notons une amélioration au point de vue des sites Internet.

Disponibilité des services du côté ontarien de la RCN

Des 165 établissements vérifiés, 67 ont un bail avec la CCN et 98 avec TPSGC. La plupart d’entre eux (78 p. 100) avaient aussi été vérifiés en 2003, le reste étant de nouveaux commerces.

Comme le montre le tableau 4, près de 60 p. 100 des établissements ont été en mesure de nous servir en français en personne ou au téléphone. Ces résultats sont sensiblement les mêmes que ceux de 2003.

Tableau 4

Résultats de la vérification du service dans les commerces situés en Ontario en 2003 et 2005

	Service disponible en français dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	58 % (99/170)	57 % (94/165)	≈
Service au téléphone	63 % (95/150)	56 % (83/147)	↓

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

ont tous été en mesure de nous servir en anglais et nous avons, dans un seul cas, obtenu une boîte vocale dont le message n'était qu'en français. Ces résultats sont semblables à ceux de la vérification de 2003.

Tableau 6

Résultats de la vérification du service dans les commerces ayant un bail avec la CCN et situés au Québec en 2003 et 2005

	Service disponible en anglais dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	100 % (6/6)	100 % (9/9)	=
Service au téléphone	100 % (6/6)	88 % (7/8)	≈

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Du côté des établissements situés en Ontario, le service en personne était disponible en français dans près de 70 p. 100 des cas et le service au téléphone dans les trois quarts des cas. Nous constatons une légère amélioration par rapport à 2003 dans la disponibilité du service en français (voir le tableau 7).

Tableau 7

Résultats de la vérification du service dans les commerces ayant un bail avec la CCN et situés en Ontario en 2003 et 2005

	Service disponible en français dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	59 % (40/68)	67 % (45/67)	↑
Service au téléphone	70 % (42/60)	76 % (48/63)	↑

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Affichage, matériel écrit et sites Internet

On constate une fois de plus, en examinant le tableau 8 ci-dessous, qu'en 2005, les commerces situés au Québec et ayant un bail avec la CCN ont obtenu une note parfaite en ce qui concerne les menus, l'affichage intérieur et le matériel promotionnel. L'affichage extérieur et les sites Internet répertoriés étaient en général dans les deux langues officielles. Par contre, nous avons noté qu'un des commerces affichait majoritairement en anglais et que le seul site Internet unilingue répertorié était de langue anglaise.

Tableau 8

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces ayant un bail avec la CCN et situés au Québec en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	83 % (5/6)	78 % (7/9)	↓
Menus	50 % (1/2)	100 % (5/5)	↑
Affichage intérieur	100 % (4/4)	100 % (6/6)	=
Matériel promotionnel	100 % (4/4)	100 % (5/5)	=
Sites Internet	60 % (3/5)	83 % (5/6)	↑

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Nous notons en 2005, du côté de la rive ontarienne, une amélioration au niveau du matériel bilingue, comme en fait état le tableau 9. L'amélioration la plus marquée est visible au niveau de l'affichage intérieur et du matériel promotionnel. La commissaire encourage la CCN à poursuivre dans cette voie, afin que la proportion de commerces répondant aux exigences continue de s'accroître rapidement.

Tableau 9

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces ayant un bail avec la CCN et situés en Ontario en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	46 % (33/71)	55 % (31/56)	↑
Menus	47 % (9/19)	57 % (13/23)	↑
Affichage intérieur	9 % (5/55)	29 % (13/45)	↑
Matériel promotionnel	29 % (5/17)	44 % (11/25)	↑
Sites Internet	15 % (5/33)	16 % (3/19)	≈

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Vérification des commerces de TPSGC situés dans la RCN

Des 122 établissements visités ayant un bail avec TPSGC, 24 étaient situés du côté du Québec et 98 du côté de l'Ontario. La plupart des commerces vérifiés (86 p. 100) étaient les mêmes qu'en 2003, le reste étant de nouveaux commerces⁶.

6. Il n'y avait pas de différence significative entre la performance des nouveaux commerces et celle des commerces qui avaient aussi fait l'objet d'une vérification en 2003.

Services en personne et au téléphone

Presque tous les commerces ayant un bail avec TPSGC situés au Québec étaient en mesure d'offrir les services en personne et au téléphone dans les deux langues officielles en 2005 (voir le tableau 10).

Tableau 10

Résultats de la vérification du service dans les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés au Québec en 2003 et 2005

	Service disponible en anglais dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	100 % (27/27)	96 % (23/24)	≈
Service au téléphone	100 % (24/24)	94 % (17/18)	≈

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

La situation est toutefois différente du côté ontarien, où nous avons noté une baisse de la disponibilité des services en personne et au téléphone. En 2003, 58 p. 100 des commerces étaient en mesure de fournir un service en personne en français. En 2005, nous constatons qu'un peu plus de la moitié des commerces de la RCN situés dans cette province n'étaient pas en mesure d'offrir des services bilingues en personne ou au téléphone (voir le tableau 11). Nous pouvons donc conclure que la situation s'est détériorée au cours des deux dernières années, ce qui préoccupe la commissaire.

Tableau 11

Résultats de la vérification du service dans les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés en Ontario en 2003 et 2005

	Service disponible en français dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	58 % (59/102)	49 % (48/98)	↓
Service au téléphone	59 % (53/90)	42 % (35/84)	↓

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Affichage, matériel écrit et sites Internet

Comme l'indique le tableau 12, seulement la moitié des endroits visités du côté de la rive québécoise en 2005 avaient un affichage ou du matériel promotionnel dans les deux langues et moins de la moitié des restaurants offraient un menu bilingue. Quatre des commerces affichaient même majoritairement en anglais. Aucun site Internet n'a été repéré. Nous constatons donc que la situation s'est légèrement détériorée depuis 2003 en ce qui concerne l'affichage et le matériel écrit.

Tableau 12

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés au Québec en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	78 % (21/27)	50 % (10/20)	↓
Menus	80 % (8/10)	40 % (4/10)	↓
Affichage intérieur	72 % (18/25)	50 % (9/18)	↓
Matériel promotionnel	83 % (5/6)	50 % (4/8)	↓
Sites Internet	s/o	s/o	s/o

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Du côté de l'Ontario, la performance des commerces, déjà peu reluisante en 2003, s'est aussi détériorée. Comme le montre le tableau 13, un peu plus du quart des commerces possèdent un affichage extérieur dans les deux langues officielles et moins du tiers diffusent du matériel promotionnel bilingue. Moins de deux commerces sur dix ont un menu bilingue, et l'affichage intérieur fait défaut dans de nombreux cas. Des sept sites Internet répertoriés, aucun n'était bilingue.

Tableau 13

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés en Ontario en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	31 % (30/96)	28 % (22/78)	≈
Menus	32 % (8/25)	16 % (4/25)	↓
Affichage intérieur	29 % (25/85)	23 % (14/62)	↓
Matériel promotionnel	56 % (5/9)	31 % (4/13)	↓
Sites Internet	12 % (2/17)	0 % (0/7)	↓

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Conclusions

Notre vérification révèle que la disponibilité des services dans les deux langues officielles varie considérablement dans la RCN selon qu'on se situe du côté du Québec ou de l'Ontario, et principalement selon que les commerces sont locataires de la CCN ou de TPSGC.

En effet, les commerces ayant un bail avec la CCN et situés au Québec ont obtenu une note quasi parfaite en ce qui a trait aux services qu'ils dispensent en personne et au téléphone ainsi qu'à leur documentation écrite. Du côté de l'Ontario, depuis 2003, nous constatons une amélioration de la disponibilité du service en français et du matériel bilingue, l'amélioration la plus marquée étant visible au niveau de l'affichage intérieur et du matériel promotionnel. La CCN doit toutefois poursuivre ses efforts afin d'accroître le nombre de commerces qui répondent aux exigences linguistiques.

La commissaire souligne l'excellent rendement des commerces du côté québécois ayant un bail avec TPSGC en matière de service en personne et au téléphone. Toutefois, le rendement de ces mêmes commerces s'est détérioré depuis 2003 pour ce qui est de l'affichage et du matériel écrit. Du côté de l'Ontario, le niveau de bilinguisme des commerces s'est nettement détérioré depuis 2003. Cette situation est alarmante, d'autant plus que parmi les 24 commerces⁷ de TPSGC dont le bail a été signé ou renouvelé entre 2003 et 2005, la moitié n'étaient pas en mesure de nous servir dans les deux langues officielles et n'offraient pas d'affichage bilingue. TPSGC a donc fait un pas en arrière. Par conséquent, il ne fait aucun doute que TPSGC doit revoir rapidement sa stratégie de promotion de la dualité linguistique auprès de ses locataires, puisque les mesures mises en place au cours des deux dernières années n'ont pas donné les résultats escomptés. La commissaire s'attend à ce que le Ministère mette rapidement en place les mesures nécessaires pour redresser la situation.

Nouvelle recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de prendre les mesures qui s'imposent, notamment clarifier les exigences linguistiques dans les baux et rappeler périodiquement ces exigences à ses locataires, afin de s'assurer que ces derniers fournissent leurs services dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 29 septembre 2006.

7. Parmi ceux-ci, 21 étaient des renouvellements et 3 de nouveaux baux.

La commissaire juge nécessaire que la CCN et TPSGC mettent en place des mécanismes de surveillance et de suivi pour veiller à ce que leurs locataires respectent leurs obligations linguistiques. De telles mesures servent aussi à indiquer aux locataires l'importance qui est accordée aux langues officielles. La commissaire a formulé deux recommandations à cet effet dans le rapport précédent.

Recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale fasse en sorte que, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, Minto Properties Ltd. modifie sa méthodologie visant à évaluer les services offerts en personne pour que les données recueillies témoignent davantage de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles auprès des entreprises situées dans des immeubles appartenant à la Commission de la capitale nationale.

La gestion quotidienne des biens immobiliers de la CCN est assurée par la société Minto Properties Ltd., laquelle a le mandat de procéder à des vérifications ponctuelles des commerces afin d'évaluer la disponibilité des services et de l'affichage dans les deux langues officielles. L'entreprise s'acquitte de cette responsabilité en visitant chaque commerce une fois par année. Lors de l'étude précédente, les locataires étaient avisés à l'avance de la date et de l'heure de l'évaluation. Une fois sur les lieux, l'évaluateur se présentait et procédait à l'évaluation. La commissaire avait demandé à la CCN de revoir cette méthodologie afin que les données recueillies soient davantage représentatives de la disponibilité des services dans les deux langues officielles.

Pour faire suite à la recommandation de la commissaire, la société de gestion immobilière a changé sa façon de procéder. Les locataires sont maintenant avisés du mois au cours duquel se déroulera l'évaluation, mais non de la date précise. Toutefois, l'évaluateur continue de se présenter au commerçant lors de l'évaluation. Cette façon de procéder ne permet pas d'évaluer la disponibilité réelle des services dans les commerces, c'est-à-dire le service qu'un membre du public recevrait en entrant dans le commerce. En effet, il suffit qu'une personne bilingue se trouve sur les lieux pour que l'évaluateur conclue à la disponibilité de services bilingues. La CCN indique qu'aux termes de certaines dispositions de la *Loi sur la location commerciale de l'Ontario* et du *Code civil du Québec*, elle n'est pas habilitée à procéder à des vérifications ponctuelles de ses commerces à l'aide d'un « client mystère ». Nous ne partageons pas cet avis.

En Ontario, la législation qui régit les baux commerciaux se limite à garantir aux locataires la jouissance paisible des lieux, contrairement au régime applicable aux baux résidentiels qui énonce de façon assez précise les droits et les obligations des propriétaires en matière d'accès et d'inspection des logements. Le régime juridique applicable au Québec en ce qui concerne les baux commerciaux se limite également à imposer aux propriétaires une obligation d'agir de façon raisonnable. La CCN est donc habilitée à procéder à des vérifications ponctuelles des commerces afin d'évaluer la disponibilité des services et de l'affichage dans les deux langues officielles, sans avoir à se présenter. En avisant ses locataires du mois au cours duquel se déroulera l'évaluation, la CCN agit conformément à son obligation de garantir à ses locataires la jouissance paisible des lieux. Pour cette raison, la commissaire continue de privilégier le recours au « client mystère » et considère que la CCN n'a que partiellement répondu à la recommandation.

Suivi de la recommandation 4 : partiellement mise en œuvre.

Recommandation 6

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mette en place, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et de suivi pour garantir que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques et fournisse les résultats de ces activités au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Malgré la recommandation de la commissaire, TPSGC n'a toujours pas mis en place de mécanisme de surveillance formel pour garantir que les commerces respectent les clauses linguistiques de leur bail. Le Ministère se satisfait d'observations informelles et, de plus, a indiqué lors d'une rencontre avec les représentants du Commissariat aux langues officielles qu'il n'avait pas donné et n'avait pas l'intention de donner à la firme SNC-Lavalin ProFac (chargée de la gestion quotidienne de plusieurs édifices de TPSGC depuis avril 2005) le mandat de procéder à des vérifications ponctuelles des commerces.

Pourtant, lors de sa comparution devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat en mai 2004, TPSGC a indiqué qu'il mettrait en place « des mécanismes de surveillance pour vérifier si les locataires commerciaux respectent leurs obligations

linguistiques [et que] les locataires seront tenus au courant des résultats et invités à régler les points de non conformité ». À peine quelques jours plus tard, la commissaire recevait une lettre du sous-ministre délégué de TPSGC qui indiquait que : « Le Ministère s'engage à adopter un processus de contrôle et de rapport, ainsi qu'à vérifier si les locataires actuels et nouveaux respectent les dispositions relatives à la langue qui figurent dans leur bail. [...] TPSGC lancera un programme de surveillance, au moyen d'un formulaire rempli tous les 6 mois par un « acheteur secret » afin de voir si les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques en matière de services et d'affichage. Les locataires seront avisés des résultats et encouragés à résoudre tous les problèmes relatifs au non-respect de leurs exigences linguistiques. »

À ce jour, la commissaire constate qu'aucune de ces mesures n'a été mise en place. Selon le Ministère, la Ville d'Ottawa effectue déjà la vérification des commerces du centre-ville, dont ceux de TPSGC. Toutefois, il n'y a aucune entente formelle entre la Ville et TPSGC à ce sujet, et le Ministère n'a donc aucun droit de regard sur la méthodologie utilisée lors des vérifications ponctuelles.

La commissaire déplore que TPSGC n'ait pas donné suite aux engagements pris devant le Comité et auprès d'elle. Au vu des résultats décevants relevés lors de nos vérifications de 2003 et 2005, elle estime qu'une telle attitude de la part d'un ministère fédéral est inacceptable et démontre la grande timidité de TPSGC à l'égard de ses obligations en matière de langues officielles. Cette situation vient aussi renforcer les conclusions du récent rapport de vérification sur TPSGC⁸, où la commissaire signale un leadership insuffisant des membres de la haute gestion au titre du programme des langues officielles. La commissaire s'attend à ce que TPSGC donne suite sans plus tarder à la recommandation 6, comme il s'était clairement engagé à le faire. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 30 avril 2006.

Suivi de la recommandation 6 : non mise en œuvre.

8. *Vérification de la gestion du programme des langues officielles : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada*, Commissariat aux langues officielles, 2005.

Dans son rapport de 2004, la commissaire a adressé quatre recommandations à Patrimoine canadien visant la promotion des services bilingues au sein des entreprises privées, notamment celles situées dans la RCN, conformément à ses responsabilités énoncées au paragraphe 43(1) de la *Loi sur les langues officielles*.

Recommandation 8

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien passe en revue ses programmes actuels d'ici décembre 2004 afin d'y inclure des activités destinées expressément à encourager et à aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.

Afin d'aider à promouvoir et à appuyer la dualité linguistique, Patrimoine canadien a mis en place le programme Mise en valeur des langues officielles. Par le biais du volet Promotion de la dualité linguistique, le Ministère appuie financièrement diverses organisations bénévoles et à but non lucratif. Le financement qu'il accorde permet la réalisation d'activités mettant en valeur la dualité linguistique et encourageant l'offre de services dans les deux langues officielles. Le volet est divisé en trois composantes :

- Collaboration en matière de promotion : vise à appuyer l'engagement et l'action soutenue d'organisations œuvrant principalement dans le domaine de la promotion de la dualité linguistique et de l'offre de services dans les deux langues officielles en vue d'obtenir des résultats à long terme.
- Appui à l'innovation : vise à encourager l'innovation en matière de promotion de la dualité linguistique et de l'offre de services dans les deux langues officielles.
- Appui à l'interprétation et à la traduction : vise à appuyer des organisations souhaitant favoriser la participation dans les deux langues officielles lors d'événements publics et accroître le nombre de documents disponibles dans les deux langues officielles.

Le Ministère indique qu'il procède régulièrement à la révision de ses programmes afin d'en assurer l'efficacité et la pertinence. Il indique avoir notamment effectué une revue du volet Promotion de la dualité linguistique et en avoir modifié certains critères d'admissibilité afin d'en élargir la portée et de mieux répondre aux besoins de financement de projets ayant pour but d'aider les entreprises privées à offrir des services bilingues.

Parmi les projets financés par Patrimoine canadien, mentionnons celui de la Ville d'Ottawa. En 2002, Patrimoine canadien a conclu un accord visant à améliorer les services bilingues offerts par la Ville. Des 2,5 millions de dollars accordés, 250 000 dollars ont été affectés au

projet Aide aux entreprises en vue d'aider les entreprises commerciales à fournir des services bilingues à leurs clients et à afficher dans les deux langues officielles. Ce financement a été accordé à la Ville d'Ottawa dans le cadre de la composante Appui à l'innovation, qui a pour but de permettre la réalisation d'initiatives et de projets novateurs.

La CCN et TPSGC ont indiqué collaborer au projet Aide aux entreprises et remettre à leurs locataires les outils élaborés par la Ville. L'accord de financement entre la Ville d'Ottawa et Patrimoine canadien vient à échéance en mars 2006. La commissaire est d'avis que les efforts de la Ville d'Ottawa et de ses partenaires ne doivent pas être abandonnés faute de financement. Elle rappelle que la Ville d'Ottawa, à titre de capitale du Canada, doit être le reflet du pays et montrer un visage qui représente la dualité linguistique de la société canadienne. Patrimoine canadien a déjà indiqué qu'il serait favorable à une demande de la part de la province de l'Ontario, dans le cadre du programme de Collaboration intergouvernementale en matière de services dans la langue de la minorité, qui permettrait d'assurer la continuité du financement du projet de la Ville d'Ottawa.

Suivi de la recommandation 8 : mise en œuvre.

PROJET AIDE AUX ENTREPRISES

Amorcée à l'automne 2002, la première phase du projet avait pour but d'évaluer la volonté des commerçants d'offrir des services bilingues et de cerner leurs besoins. La Ville a amorcé la deuxième phase du projet à l'automne 2003, en offrant aux commerçants du Marché By et du centre commercial St-Laurent (les zones pilotes) des services et outils visant la promotion de services bilingues auprès de la clientèle. Les services et outils offerts incluaient : un service de traduction à faible coût, des séances de sensibilisation linguistique à l'intention des commerçants et de leur personnel, des conseils afin de faciliter le recrutement de personnel bilingue ainsi qu'une trousse d'outils comprenant un lexique, une affiche et des autocollants arborant le symbole de la campagne et un pictogramme d'offre active sous forme d'épinglette. L'évaluation de la deuxième phase du projet s'est terminée à l'été 2004. La Ville d'Ottawa signalait alors une amélioration du bilinguisme dans les services et l'affichage au sein des commerces du Marché By et du centre commercial St-Laurent.

Les deux premières phases du projet Aide aux entreprises ont permis à la Ville d'Ottawa et à ses partenaires d'évaluer la situation du bilinguisme dans les zones pilotes et d'établir les services à offrir afin de réaliser les objectifs du programme. La Ville a constaté une forte demande en matière de services de traduction et de séances de sensibilisation linguistique. Elle a aussi amélioré sa trousse d'outils. À l'automne 2004, elle entamait la troisième phase, qui visait à en étendre l'application à tous les commerçants du centre-ville. Le Centre Rideau ainsi que les commerces des rues Rideau, Sparks, Bank et Elgin ont notamment été ciblés. La troisième phase s'est terminée au printemps 2005. La Ville recommande une plus grande implication de ses partenaires dans la remise des trousse d'outils et le recrutement de nouveaux partenaires.

Recommandation 11

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien détermine, en collaboration avec la Commission de la capitale nationale, les moyens les plus efficaces de sensibiliser le secteur privé de la région de la capitale nationale à la dualité linguistique et organise une campagne à cette fin dans le but d'encourager les entreprises du secteur privé à respecter le caractère bilingue du Canada et, par conséquent, à fournir des services dans les deux langues officielles.

En réponse à la recommandation 11, Patrimoine canadien a jugé que le projet Aide aux entreprises de la Ville d'Ottawa était le moyen le plus efficace de sensibiliser le secteur privé de la RCN à la dualité linguistique. Le Ministère indique rencontrer régulièrement la CCN, TPSGC et la Ville d'Ottawa afin d'évaluer les progrès accomplis et d'explorer d'autres possibilités de collaboration. La participation du Ministère à ce projet est surtout de nature financière. L'appui financier fourni par Patrimoine canadien demeure, selon le Ministère, le seul moyen pour lui d'influer sur les résultats.

Bien que le Ministère collabore à de nombreux projets de promotion de la dualité linguistique et soit engagé à faire avancer le dossier, sa participation demeure essentiellement financière. De l'avis de la commissaire, cette approche démontre que Patrimoine canadien perçoit les rôles et les responsabilités qui lui sont conférés en vertu des articles 41 à 43 de la *Loi sur les langues officielles* selon une interprétation restrictive de la partie VII. La commissaire demande à Patrimoine canadien de jouer un rôle plus proactif dans la promotion du caractère bilingue de la RCN. Ainsi, tel qu'indiqué dans la recommandation, la commissaire s'attend à ce que le Ministère entreprenne certains projets, telle une campagne de sensibilisation auprès des entreprises de la RCN, et fasse preuve de plus de leadership dans le dossier.

Les responsabilités qui incombent à Patrimoine canadien en vertu de l'article 43 de la *Loi* ne se limitent pas aux différents axes d'intervention mentionnés au paragraphe 43(1). Qui plus est, en vertu de l'alinéa 43(1)f), non seulement Patrimoine canadien doit-il prendre des mesures pour « encourager » les entreprises à offrir leurs services dans les deux langues officielles, mais il doit également « collaborer » avec elles à cette fin. Une intervention proactive de la part de Patrimoine canadien visant à encourager les entreprises de la RCN à offrir leurs services dans les deux langues officielles s'inscrirait entièrement dans le cadre de

l'action prévue à l'alinéa 43(1)f), en plus d'être compatible avec l'engagement du gouvernement « de promouvoir le caractère bilingue de la capitale nationale » conformément au préambule de la *Loi*.

La commissaire considère qu'afin d'assumer pleinement ses responsabilités en ce qui a trait à la RCN, Patrimoine canadien devrait mettre en place un programme dédié spécifiquement à la promotion de la dualité linguistique au sein de la RCN. La commissaire est d'avis que les programmes d'envergure nationale présentement en place ne répondent pas nécessairement aux besoins spécifiques de la RCN.

Bien que Patrimoine canadien n'a pas pleinement mis en œuvre la recommandation de la commissaire, son rôle d'appui aux initiatives de promotion de la dualité linguistique dans la RCN et son rôle dans le cadre du projet Aide aux entreprises de la Ville d'Ottawa permet de considérer que celle-ci a partiellement été mise en œuvre.

Suivi de la recommandation 11 : partiellement mise en œuvre.

Recommandation 12

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien s'assure d'avoir rencontré, d'ici le 31 décembre 2004, le personnel représentant les gouvernements provinciaux et les administrations municipales en vue de déterminer les mesures à prendre pour encourager le milieu des affaires à offrir des services tant en français qu'en anglais.

En réponse à la recommandation, Patrimoine canadien indique avoir entamé des discussions avec certains gouvernements provinciaux et administrations municipales afin de discuter de la promotion de la dualité linguistique. Le Ministère indique jouer un rôle d'intermédiaire et d'assurer ainsi l'échange de pratiques exemplaires en ce qui a trait à l'offre de services bilingues. Les discussions n'en sont encore qu'aux stades préliminaires et aucune stratégie n'a été mise en place. La commissaire estime que les progrès accomplis aux fins de la mise en œuvre de la recommandation, bien qu'amorcés, sont lents, et elle encourage le Ministère à redoubler d'efforts.

Suivi de la recommandation 12 : en voie de mise en œuvre.

Recommandation 13

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien assure la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et les administrations municipales, ainsi que leurs partenaires du secteur privé, afin de promouvoir la nature bilingue de la région de la capitale nationale dans le cadre d'une stratégie de développement économique régional.

À titre de coordonnateur de la mise en œuvre de la partie VII, Patrimoine canadien doit agir de façon concertée avec les différentes institutions fédérales tenues de contribuer à la promotion du caractère bilingue de la capitale nationale, dont la CCN et TPSGC, ainsi que les autres paliers de gouvernement. La commissaire reconnaît que le Ministère rencontre régulièrement ses différents partenaires afin de discuter de divers projets de promotion de la dualité linguistique au sein de la RCN.

La commissaire considère cependant qu'à titre de ministère principalement responsable de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, Patrimoine canadien devrait faire preuve d'un plus grand dynamisme et du leadership nécessaire aux fins de la pleine réalisation des engagements du gouvernement du Canada. Cela est d'autant plus important que le Ministère indique avoir de la difficulté à générer de l'intérêt envers ses programmes de promotion de la dualité linguistique et à aller chercher des soumissions pour des projets novateurs. La commissaire est donc d'avis que le Ministère devrait aussi promouvoir plus activement ses programmes de financement.

Suivi de la recommandation 13 : partiellement mise en œuvre.

Nouvelle recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande à Patrimoine canadien de prendre des mesures concrètes visant à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale, d'entreprendre des projets de promotion de la dualité linguistique auprès du secteur privé et de promouvoir plus activement le volet Promotion de la dualité linguistique au sein des organismes admissibles afin de favoriser une meilleure participation. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 30 mars 2007.

La commissaire est d'avis que la CCN et TPSGC doivent veiller à ce que leurs locataires respectent les clauses linguistiques de leur bail. Toutefois, afin de s'acquitter pleinement de leurs responsabilités en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, la CCN et TPSGC doivent s'assurer de fournir à leurs locataires les outils nécessaires afin que ceux-ci puissent respecter leurs obligations linguistiques. À cet effet, la commissaire a formulé deux recommandations dans son rapport précédent.

Recommandation 9

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada aident leurs locataires commerciaux à respecter leurs obligations en matière linguistique telles que définies dans les clauses linguistiques de leur bail, soit par des mesures directes, soit en les référant aux sources appropriées.

La société de gestion immobilière Minto Properties Ltd. envoie annuellement une lettre à tous les locataires de la CCN pour leur rappeler leurs obligations linguistiques et faire la promotion du projet Aide aux entreprises de la Ville d'Ottawa. Les locataires sont ainsi mis au courant des ressources qui sont à leur disposition afin de les aider à s'acquitter de leurs obligations linguistiques. Selon la CCN, cette façon de procéder lui permet de s'assurer la collaboration de ses locataires tout en leur laissant savoir qu'elle accorde une importance au dossier des langues officielles.

Après la signature d'un nouveau bail, la CCN fait parvenir au locataire un envoi postal contenant la trousse d'outils de la Ville d'Ottawa ainsi qu'une lettre dans laquelle elle explique le projet Aide aux entreprises. Elle y invite le locataire à utiliser les ressources mises à sa disposition au besoin. La CCN révèle qu'elle obtient de très bons résultats en procédant ainsi.

La CCN collabore avec la Ville d'Ottawa à la rédaction et à l'envoi des lettres. La Ville d'Ottawa a aussi indiqué qu'elle recevait une excellente collaboration de la part de la CCN pour ce qui est de la promotion de son projet et de la remise des trousse d'outils.

La CCN nous a indiqué vouloir privilégier une approche personnelle avec ses locataires afin de les encourager à s'acquitter de leurs obligations linguistiques et de s'assurer leur collaboration. Au fur et à mesure que surviennent des problèmes, la CCN s'efforce de cerner des solutions et de communiquer avec les locataires afin de régler la situation. Étant donné ces initiatives, la commissaire considère que la CCN a répondu à la recommandation.

En réponse à la recommandation 5 de la commissaire (voir la section Exigences linguistiques dans les baux), TPSGC a fait parvenir à ses locataires, à l'été 2004, une lettre contenant des renseignements sur les ressources offertes gracieusement sur son site Internet ainsi qu'une liste de ressources complémentaires. Lors d'une rencontre avec les représentants du Commissariat aux langues officielles quelques mois plus tard, TPSGC a indiqué qu'il examinerait la possibilité de fournir un traducteur, pour une période déterminée, à ses locataires afin de les aider à traduire affiches, menus et autre matériel écrit. Or, en juillet 2005, le Ministère n'avait toujours pas donné suite à cette proposition ou effectué un nouvel envoi postal à ses locataires, même s'il en avait manifesté l'intention.

À l'heure actuelle, afin d'aider ses locataires à respecter leurs obligations linguistiques, TPSGC leur remet la trousse d'outils de la Ville d'Ottawa lors de la signature du bail. La commissaire considère que le Ministère n'a que partiellement répondu à la recommandation puisqu'il ne veille pas à ce que ses locataires soient régulièrement mis au courant des outils qui sont à leur disposition.

La commissaire s'explique mal l'attitude de TPSGC quant à la mise en œuvre de sa recommandation. Le Ministère semblait pourtant avoir de bonnes intentions en 2004 et la commissaire était encouragée par les idées soumises. Elle souhaite donc que le Ministère donne un sérieux coup de barre et collabore plus activement avec la CCN et la Ville d'Ottawa dans la promotion du caractère bilingue de la capitale nationale.

Suivi de la recommandation 9 : mise en œuvre par la CCN et partiellement mise en œuvre par TPSGC.

Nouvelle recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de collaborer plus activement avec Patrimoine canadien, la Commission de la capitale nationale et les administrations municipales de Gatineau et d'Ottawa afin de promouvoir plus activement la nature bilingue de la région de la capitale nationale auprès du milieu des affaires.

Recommandation 10

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible des outils technolinguistiques, notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie, comme Termium, sans frais pour ses locataires commerciaux, y compris ceux de la Commission de la capitale nationale.

Selon la commissaire, TPSGC, dont relève le Bureau de la traduction, est bien placé pour aider ses locataires, ainsi que ceux de la CCN, en matière de traduction. C'est pourquoi la commissaire demandait que TPSGC fournisse gratuitement aux commerçants l'ensemble de ses outils technolinguistiques. Afin de répondre à cette recommandation (et à des recommandations semblables contenues dans d'autres rapports de la commissaire), le Bureau de la traduction a entrepris une étude de faisabilité visant à examiner la possibilité de mettre Termium, ainsi que d'autres outils linguistiques, à la disposition de la population canadienne sans frais. L'étude est terminée et le Bureau de la traduction examine actuellement les possibilités qui s'offrent à lui.

La commissaire espère que la mesure retenue permettra à tous les Canadiens et Canadiennes de bénéficier gratuitement des outils spécialisés du Bureau de la traduction. Toutefois, il s'agit d'un projet à long terme. La commissaire considère que les locataires de TPSGC et de la CCN devraient pouvoir bénéficier immédiatement des outils et de l'expertise du Bureau de la traduction. De même, la commissaire croit que Termium ne réussira pas à répondre aux besoins du secteur privé, notamment des commerçants, puisqu'il s'agit d'une base de données mise en place spécifiquement pour le secteur gouvernemental. Elle suggère donc que des outils soient conçus pour répondre aux besoins du secteur privé en matière de traduction. La commissaire a donc décidé de reformuler la recommandation 10. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 29 septembre 2006.

Recommandation 10 (reformulée)

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible, et sans frais, des outils technolinguistiques, notamment des aides à la traduction et des lexiques, conçus spécifiquement pour les entreprises commerciales, à ses locataires commerciaux et à ceux de la Commission de la capitale nationale.

Suivi de la recommandation 10 : non mise en œuvre.

CONCLUSIONS

Des 13 recommandations formulées par la commissaire dans son rapport de 2004, seulement cinq ont été pleinement mises en œuvre. Des sept recommandations s'adressant à TPSGC, trois ont été mises en œuvre, deux l'ont été partiellement et deux n'ont pas été mises en œuvre. Des cinq recommandations adressées à la CCN, quatre ont été mises en œuvre et une l'a été partiellement. Des quatre recommandations adressées à Patrimoine canadien, une a été mise en œuvre, deux ont partiellement été mises en œuvre et une est en voie de l'être.

La CCN a de toute évidence une longueur d'avance en matière de promotion du bilinguisme auprès de ses locataires de la RCN. La CCN doit toutefois accentuer ses efforts dans le domaine afin d'inciter davantage ses locataires, notamment ceux de la rive ontarienne, à offrir leurs services dans les deux langues officielles.

TPSGC accuse non seulement du retard dans le traitement de la question des baux commerciaux dans la RCN, mais il a aussi fait un pas en arrière en ce qui concerne le niveau de bilinguisme de ses locataires depuis les deux dernières années. La haute direction du Ministère doit saisir ce dossier et exercer le leadership nécessaire afin de mettre en place des mesures correctives le plus rapidement possible.

De son côté, Patrimoine canadien doit promouvoir plus activement le caractère bilingue de la RCN et entreprendre des projets de promotion de la dualité linguistique. Ce n'est qu'ainsi que le Ministère pourra pleinement s'acquitter de ses obligations en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Liste des nouvelles recommandations, réponses des institutions et nos réponses

Nouvelle recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de modifier le libellé de la clause sur le service, de sorte que tous ses locataires commerciaux de la région de la capitale nationale soient tenus de servir le public dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 28 avril 2006.

Réponse du sous-ministre de TPSGC

TPSGC tient à réitérer son engagement envers la promotion du français et de l'anglais au sein de la société canadienne. Le Ministère, en collaboration avec ses services juridiques, examine la possibilité de modifier le libellé de sa clause sur le service dans le but de la renforcer.

Notre réponse

La commissaire suivra cette question de près afin de s'assurer que sa recommandation soit mise en œuvre par TPSGC.

Nouvelle recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de prendre les mesures qui s'imposent, notamment clarifier les exigences linguistiques dans les baux et rappeler périodiquement ces exigences à ses locataires, afin de s'assurer que ces derniers fournissent leurs services dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 29 septembre 2006.

Réponse du sous-ministre de TPSGC

TPSGC reconnaît l'importance de clarifier les exigences linguistiques dans les baux et de faire des rappels périodiques auprès de ses locataires. Dans le cadre du plan d'action qu'il est à élaborer à l'égard de ce dossier, TPSGC améliorera sa stratégie de communication et de sensibilisation afin que les locataires puissent offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Notre réponse

La commissaire entend recevoir le plan d'action de TPSGC actuellement en voie d'élaboration dans un délai raisonnable.

Nouvelle recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande à Patrimoine canadien de prendre des mesures concrètes visant à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale, d'entreprendre des projets de promotion de la dualité linguistique auprès du secteur privé et de promouvoir plus activement le volet Promotion de la dualité linguistique au sein des organismes admissibles afin de favoriser une meilleure participation. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en oeuvre de cette recommandation d'ici le 30 mars 2007.

Réponse de la sous-ministre du Patrimoine canadien

Patrimoine canadien a demandé jusqu'en mars 2007 afin de mettre en oeuvre cette recommandation car le dossier nécessite la mise en place d'ententes avec divers collaborateurs, notamment la CCN, la Ville d'Ottawa et TPSGC, un processus qui demande du temps. En ce qui a trait aux initiatives financées par l'entremise des programmes de Patrimoine canadien, il est plus facile de recueillir l'information financière à la fin de l'exercice financier lorsque les bénéficiaires soumettent leurs résultats.

Notre réponse

La commissaire accepte l'échéancier proposé par Patrimoine canadien.

Nouvelle recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de collaborer plus activement avec Patrimoine canadien, la Commission de la capitale nationale et les administrations municipales de Gatineau et d'Ottawa afin de promouvoir activement la nature bilingue de la région de la capitale nationale auprès du milieu des affaires.

Réponse du sous-ministre de TPSGC

TPSGC a participé et entend collaborer plus activement avec Patrimoine canadien, la Commission de la capitale nationale et les administrations municipales de Gatineau et d'Ottawa à l'élaboration d'outils dans le but de promouvoir activement la nature bilingue de la RCN auprès de ses locataires.

Notre réponse

La commissaire s'attend à ce que le plan d'action soumis par TPSGC fasse état d'activités en ce sens.

ANNEXE B

Suivi des recommandations de 2004

Recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prennent les mesures nécessaires pour que le contenu des clauses linguistiques soit discuté et clarifié avec les locataires commerciaux quand ils signent ou renouvellent leur bail et qu'ils les informent des mesures concrètes qui doivent être prises afin de respecter leurs obligations linguistiques.

Suivi de la recommandation 1 : mise en œuvre.

Recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mettent en place, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, un mécanisme de surveillance pour garantir que les deux clauses linguistiques sont automatiquement ajoutées à tout nouveau bail commercial et à ceux qui sont renouvelés et fournissent les résultats de cette activité au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Suivi de la recommandation 2 : mise en œuvre.

Recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale garantisse l'ajout et l'application des clauses linguistiques sur le service et les documents écrits dans tous les nouveaux baux à long terme négociés ou renouvelés avec des sociétés de développement et veille à ce que leurs locataires commerciaux soient informés de leurs obligations linguistiques.

Suivi de la recommandation 3 : mise en œuvre.

Recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale fasse en sorte que, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, Minto Properties Ltd. modifie sa méthodologie visant à évaluer les services offerts en personne pour que les données recueillies témoignent davantage de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles auprès des entreprises situées dans des immeubles appartenant à la Commission de la capitale nationale.

Suivi de la recommandation 4 : partiellement mise en œuvre.

Réponse du président de la CCN

La CCN est consciente que la commissaire ne partage pas son avis que certaines dispositions de la *Loi sur la location commerciale de l'Ontario* et du *Code civil du Québec* ne permettent pas de procéder à des vérifications ponctuelles de ses commerces en faisant appel à un « client mystère ». Le président de la CCN a donc demandé à ce que cette question soit discutée plus longuement entre ses représentants et ceux de la commissaire.

Recommandation 5

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada informe, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, tous les locataires commerciaux de la région de la capitale nationale qui ont des clauses linguistiques dans leur bail de ce qu'on attend d'eux en ce qui a trait au service et à l'affichage.

Suivi de la recommandation 5 : mise en œuvre.

Recommandation 6

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mette en place, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et de suivi pour garantir que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques et fournisse les résultats de ces activités au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Suivi de la recommandation 6 : non mise en œuvre.

Notre réponse

La commissaire s'attend à ce que le plan d'action qui lui sera soumis par TPSGC indique clairement ce que le Ministère compte faire afin de mettre cette recommandation en œuvre.

Recommandation 7

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prenne, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures appropriées pour garantir que les clauses linguistiques ajoutées à tout nouveau bail déterminent clairement les exigences en matière de service et d'affichage dans les deux langues et que les éléments de service figurant dans les clauses soient semblables à ceux de la Commission de la capitale nationale.

Suivi de la recommandation 7 : partiellement mise en œuvre.

Se référer à la nouvelle recommandation 1.

Recommandation 8

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien passe en revue ses programmes actuels d'ici décembre 2004 afin d'y inclure des activités destinées expressément à encourager et à aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.

Suivi de la recommandation 8 : mise en œuvre.

Recommandation 9

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada aident leurs locataires commerciaux à respecter leurs obligations en matière linguistique telles que définies dans les clauses linguistiques de leur bail, soit par des mesures directes, soit en les référant aux sources appropriées.

Suivi de la recommandation 9 : mise en œuvre par la CCN et partiellement mise en œuvre par TPSGC.

Recommandation 10

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible des outils technolinguistiques, notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie, comme Termium, sans frais pour ses locataires commerciaux, y compris ceux de la Commission de la capitale nationale.

Recommandation 10 (reformulée)

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible, et sans frais, des outils technolinguistiques, notamment des aides à la traduction et des lexiques, conçus spécifiquement pour les entreprises commerciales, à ses locataires commerciaux et à ceux de la Commission de la capitale nationale.

Suivi de la recommandation 10 : non mise en œuvre.

Réponse du sous-ministre de TPSGC

Le Bureau de la traduction met déjà à la disposition de la population canadienne une trentaine de lexiques accessibles gratuitement sur son site Internet www.bureaudelatraduction.gc.ca, dont quelques-uns intéresseront certains types de commerces. Dans le contexte actuel, le Bureau de la traduction n'a pas le financement

nécessaire pour distribuer Termium gratuitement ou pour développer des outils spécifiques pour répondre aux besoins de traduction du secteur privé. Il ne peut non plus employer son financement actuel à des fins autres que l'appui direct aux activités gouvernementales. Le Bureau de la traduction a déjà engagé le processus devant mener à la prise de décision sur les solutions et options examinées pour rendre ses outils accessibles au public.

Notre réponse

La commissaire reconnaît que le Bureau de la traduction fonctionne à recouvrement des coûts et que son mandat premier est d'appuyer le gouvernement dans ses besoins langagiers. Toutefois, la mise en œuvre de la recommandation ne repose pas exclusivement sur la participation du Bureau de la traduction. De même, le Bureau de la traduction n'a pas à assumer à lui seul le coût de l'élaboration de ces outils.

Recommandation 11

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministre du Patrimoine canadien détermine, en collaboration avec la Commission de la capitale nationale, les moyens les plus efficaces de sensibiliser le secteur privé de la région de la capitale nationale à la dualité linguistique et organise une campagne à cette fin dans le but d'encourager les entreprises du secteur privé à respecter le caractère bilingue du Canada et, par conséquent, à fournir des services dans les deux langues officielles.

Suivi de la recommandation 11 : partiellement mise en œuvre.

Réponse de la sous-ministre du Patrimoine canadien

À de nombreuses reprises, Patrimoine canadien a rencontré la CCN, TPSGC et la Ville d'Ottawa afin d'évaluer le succès de la stratégie et d'explorer de nouvelles possibilités de collaboration. Par exemple, Patrimoine canadien a discuté avec ses partenaires de diverses façons de présenter une étude de cas faisant la promotion des avantages des services bilingues à un vaste groupe d'entreprises principalement anglophones de la région de la capitale nationale.

Notre réponse

La commissaire continue de soutenir que Patrimoine canadien devrait exercer un leadership accru dans le dossier et accorder plus d'importance aux besoins de la RCN en matière de promotion de la dualité linguistique afin de s'acquitter pleinement de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Recommandation 12

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien s'assure d'avoir rencontré, d'ici le 31 décembre 2004, le personnel représentant les gouvernements provinciaux et les administrations municipales en vue de déterminer les mesures à prendre pour encourager le milieu des affaires à offrir des services tant en français qu'en anglais.

Suivi de la recommandation 12 : en voie de mise en œuvre.

Recommandation 13

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien assure la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et les administrations municipales, ainsi que leurs partenaires du secteur privé, afin de promouvoir la nature bilingue de la région de la capitale nationale dans le cadre d'une stratégie de développement économique régional.

Suivi de la recommandation 13 : partiellement mise en œuvre.

