



Commissariat  
aux langues  
officielles

Office of the  
Commissioner of  
Official Languages



# UNE OCCASION EN OR

## VANCOUVER 2010

**Rapport final sur les Jeux olympiques  
et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver**

Décembre 2010

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](http://www.languesofficielles.gc.ca)

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2011  
No de cat. : SF31-106/2011  
ISBN : 978-1-100-52783-3

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION – QUELQUES CONSTATS .....	5
<b>Une préparation parsemée de difficultés</b> .....	6
<b>Des Jeux remplis de succès, un bilan assombri par les ratés</b> .....	6
<b>Les institutions clés assurant une prestation de services durant les Jeux</b> .....	7
<b>1. MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT</b> .....	8
<b>2. L'ENTENTE MULTIPARTITE ET LA COMPRÉHENSION DE SES CLAUSES</b> .....	9
<b>Contexte</b> .....	9
<b>Constats</b> .....	10
Compréhension des exigences de l'annexe A .....	11
<b>Leçons apprises</b> .....	12
<b>Perspectives d'avenir</b> .....	12
<b>3. LA REDDITION DE COMPTES</b> .....	12
<b>Contexte</b> .....	12
<b>Constats</b> .....	13
<b>Leçons apprises</b> .....	14
<b>Perspectives d'avenir</b> .....	14
<b>4. LES CÉRÉMONIES ET LA PROGRAMMATION CULTURELLE</b> .....	14
<b>Contexte</b> .....	14
<b>Constats</b> .....	15
Le volet culturel avant les Jeux .....	15
Le relais de la flamme olympique .....	15
La cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques .....	16
La Place de la francophonie .....	17
<b>Leçons apprises</b> .....	18
<b>Perspectives d'avenir</b> .....	18

5. COMMUNICATIONS .....	19
<b>Contexte</b> .....	19
<b>Constats</b> .....	19
Traduction et interprétation .....	19
Signalisation et affichage .....	20
Documents d'information et de promotion .....	20
Les sites Web .....	20
Information au public, annonces des résultats et commentaires .....	21
Le rôle des villes hôtes .....	21
<b>Leçons apprises</b> .....	21
<b>Perspectives d'avenir</b> .....	22
6. BÉNÉVOLES .....	22
<b>Contexte</b> .....	22
<b>Constats</b> .....	22
<b>Leçons apprises</b> .....	23
<b>Perspectives d'avenir</b> .....	24
7. TÉLÉDIFFUSION DES JEUX .....	24
<b>Contexte</b> .....	24
<b>Constats</b> .....	24
<b>Leçons apprises</b> .....	25
<b>Perspectives d'avenir</b> .....	25
8. LE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CITÉES DANS LE RAPPORT DE SUIVI DE SEPTEMBRE 2009 .....	25
<i>Institutions offrant des services au public voyageur</i> .....	26
<b>Contexte</b> .....	26
<b>Constats</b> .....	26
Air Canada .....	26
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien .....	26
Agence des services frontaliers du Canada .....	27
Administration de l'aéroport international de Vancouver .....	28
Autorité aéroportuaire du Grand Toronto .....	28
<b>Leçons apprises</b> .....	29
<b>Perspectives d'avenir</b> .....	29

<i>Autres institutions clés servant le public</i> . . . . .	29
<b>Contexte</b> . . . . .	29
<b>Constats</b> . . . . .	30
Société canadienne des postes . . . . .	30
Service Canada . . . . .	30
Parcs Canada . . . . .	30
Société canadienne d'hypothèques et de logement . . . . .	31
Mentions additionnelles . . . . .	31
<b>Leçons apprises</b> . . . . .	32
<b>Perspectives d'avenir</b> . . . . .	32
 <i>Institutions jouant un rôle de coordination en matière de santé et de sécurité du public</i> . . . . .	 32
<b>Contexte</b> . . . . .	32
<b>Constats</b> . . . . .	32
Agence de la santé publique du Canada . . . . .	32
Gendarmerie royale du Canada . . . . .	33
<b>Leçons apprises</b> . . . . .	33
<b>Perspectives d'avenir</b> . . . . .	33
 CONCLUSION – PARTAGER LE LEGS LINGUISTIQUE DES JEUX DE VANCOUVER . . . . .	 34



## INTRODUCTION – QUELQUES CONSTATS

Au début de 2010, le Canada recevait le monde à Vancouver et à Whistler, en Colombie-Britannique, dans le cadre des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver qui se sont déroulés du 12 au 28 février 2010 et du 12 au 21 mars 2010 respectivement. Durant ces Jeux et leur préparation, le pays avait la chance unique de montrer aux Canadiens, aux visiteurs et aux téléspectateurs du monde entier les valeurs qui l'animent et qui définissent son identité, ainsi que de montrer à quel point la dualité linguistique constitue une valeur profondément ancrée dans la société canadienne.

Le commissaire aux langues officielles estimait qu'il était d'une importance capitale que la dualité linguistique canadienne soit reflétée dans l'ensemble des volets et des activités des Jeux olympiques et paralympiques malgré le fait qu'ils étaient organisés dans une province très majoritairement anglophone. Ainsi, avant les Jeux, le Commissariat aux langues officielles a effectué des interventions continues qui se voulaient préventives et proactives. En décembre 2008, plus d'un an avant les Jeux, il a fait paraître l'étude intitulée *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*<sup>1</sup>. Le personnel du Commissariat a ensuite mené une campagne de sensibilisation au début de l'année 2009 auprès de plusieurs institutions fédérales qui allaient avoir un rôle dans l'événement. En septembre 2009, cinq mois avant les Jeux, un rapport de suivi à l'étude<sup>2</sup> a été publié. Finalement, le commissaire a assisté aux Jeux olympiques du 12 au 17 février 2010. Il a ainsi eu une appréciation de l'ambiance et du déroulement des Jeux et a participé à des événements de la communauté francophone de la Colombie-Britannique. En outre, le personnel du Commissariat a continué à exercer son rôle de vigie durant les Jeux.

La place du français durant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver revêtait une importance internationale. L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) a nommé en juillet 2009 M. Pascal Couchepin Grand Témoin de la Francophonie. L'OIF poursuivait ainsi son action

de sensibilisation, d'observation et de renforcement de l'usage du français aux Jeux olympiques, action qui avait été entreprise lors des Jeux olympiques d'Athènes en 2004. Le français et l'anglais sont les langues officielles du mouvement olympique, mais l'usage du français avait connu un recul important au cours des derniers Jeux. M. Couchepin avait une mission d'observation sur l'utilisation du français durant les Jeux et, en juin 2010, il a soumis son rapport qui est en français uniquement, mais avec un résumé en anglais<sup>3</sup>.

Le commissaire aux langues officielles a eu l'occasion de rencontrer M. Couchepin à trois reprises avant les Jeux. Ils partagent le vœu commun que le legs des Jeux de Vancouver soit transmis aux prochains Jeux olympiques et paralympiques et qu'il serve au Comité international olympique dans son travail et dans les liens qu'il entretiendra avec les futurs comités organisateurs ainsi que les commanditaires. Le français est une langue internationale et, tout comme les grandes manifestations sportives, il a un pouvoir de rassemblement sous la bannière du respect et du pluralisme. Il est donc important que la langue française prenne la place qui lui revient dans les grands événements sportifs tant au Canada que dans le monde.

### **Le rapport du Grand Témoin de la Francophonie**

Le rapport sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver du Grand Témoin de la Francophonie, M. Pascal Couchepin, a été rendu public à l'été 2010. Le rapport inclut entre autres des recommandations à l'intention de l'Organisation internationale de la Francophonie, de la famille olympique et des futurs comités organisateurs. Conformément au mandat du Grand Témoin, le rapport présente les Jeux sous deux angles principaux, soit la place accordée au français d'après les exigences protocolaires du mouvement olympique et les liens qu'a tissés le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN) avec la communauté francophone de la Colombie-Britannique, la francophonie canadienne et la francophonie internationale. Comme l'indique son rapport, le Grand Témoin n'avait pas le rôle de veiller à ce que le Canada respecte les exigences linguistiques de la *Loi sur les langues officielles*.

Le Grand Témoin a signé avec le COVAN la Convention multilatérale pour la promotion du français dans les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, dans laquelle les deux parties ont entre autres convenu de faire la promotion de l'ensemble des dispositions de l'annexe A de l'Entente multipartite de 2002 et d'élaborer un guide sur les bonnes pratiques linguistiques, actuellement en préparation. Ce guide mettra à la disposition du Comité international olympique et des comités d'organisation des prochains Jeux olympiques un ensemble d'outils pratiques et de conseils utiles.

1 Commissariat aux langues officielles, *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*, Ottawa, 2008, version en ligne à [www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/vanoc\\_covan\\_f.pdf](http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/vanoc_covan_f.pdf).

2 Commissariat aux langues officielles, *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international – Rapport de suivi*, Ottawa, 2009, version en ligne à [www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/vanoc\\_covan\\_2009\\_f.pdf](http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/vanoc_covan_2009_f.pdf).

3 Pascal Couchepin, *Rapport à S.E.M. Abdou DIOUF, Secrétaire général de la Francophonie, sur la promotion de la langue française et de la Francophonie dans les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver*, Paris, 2010, version en ligne à [http://mediatheque.francophonie.org/IMG/pdf/OIF\\_RapportCouchepin.pdf](http://mediatheque.francophonie.org/IMG/pdf/OIF_RapportCouchepin.pdf).

## Une préparation parsemée de difficultés

Si la langue française a joui d'une bonne visibilité de façon globale pendant les Jeux olympiques et paralympiques, les Jeux ont aussi connu des ratés qui ont assombri son bilan. Néanmoins, avant d'aborder cet aspect, il est important de s'attarder aux difficultés qui ont parsemé la préparation des Jeux en ce qui a trait à la place accordée au français lors de leur organisation.

Le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN), Patrimoine canadien (notamment le Secrétariat fédéral des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, un organisme au sein du Ministère), les villes de Vancouver et de Whistler, le Bureau de la traduction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et plusieurs autres institutions fédérales ont tous fait d'importants efforts pour que se concrétise l'engagement de présenter des Jeux bilingues.

Néanmoins, pour s'assurer que les exigences prévues allaient être respectées et que la dualité linguistique canadienne allait être reflétée adéquatement, il a fallu des interventions et un suivi assez marqué de plusieurs intervenants, dont la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures, les membres des comités permanents du Parlement sur les langues officielles, les hauts dirigeants du gouvernement du Canada, Patrimoine canadien et le Commissariat aux langues officielles. D'ailleurs, Patrimoine canadien et le représentant personnel du premier ministre pour les langues officielles, qui était aussi membre du Conseil d'administration du COVAN, ont mené des activités de sensibilisation et de suivi auprès des institutions fédérales à l'automne 2009. Les comités permanents du Parlement, notamment le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, se sont aussi intéressés à la question des Jeux à l'automne 2009 dans le cadre de leurs délibérations.

En bonne partie, les difficultés rencontrées ont été attribuables à une compréhension insuffisante ou erronée de la part des dirigeants du COVAN des exigences en matière de langues officielles auxquelles ils étaient liés en vertu de l'Entente multipartite, de même que de la nécessité pour les Jeux olympiques et paralympiques de refléter adéquatement la présence et la contribution des Canadiens

de langue française et de langue anglaise. Cela a fait en sorte que la priorité n'a pas toujours été accordée aux langues officielles. Il s'avérait que Patrimoine canadien et le COVAN n'avaient pas une compréhension commune des exigences linguistiques, les différends dans l'interprétation devenant plus évidents dans les mois précédant les Jeux. Cela a mis en lumière le besoin pour les institutions fédérales de s'assurer que les organisateurs avaient une compréhension et une interprétation communes des exigences. Par ailleurs, Patrimoine canadien a exercé un suivi plus rapproché de la situation des langues officielles au sein du COVAN afin de mieux cibler les aspects problématiques et de cerner les défis qui nécessitaient une intervention du gouvernement fédéral durant les six à huit mois précédant les Jeux.

Comme les ressources en traduction et en interprétation n'avaient pas été évaluées adéquatement, les intervenants ont dépensé bien de l'énergie à rectifier la situation à quelques mois des Jeux. Les difficultés financières du COVAN à l'été 2009 l'ont amené à remettre en question certaines dépenses liées aux exigences en matière de langues officielles, comme la traduction de manuels et de biographies des athlètes. Ses dirigeants s'étaient pourtant engagés à respecter toutes les exigences de l'Entente multipartite, voire à les dépasser.

La télédiffusion des Jeux en français et en anglais partout au pays a également constitué un enjeu crucial. Le consortium formé de CTVglobemedia et de Rogers, avec la participation de RDS, RIS et V, ne permettait pas à l'ensemble des francophones du Canada d'écouter les Jeux dans leur langue. De longues négociations, parfois ardues, ont permis de régler la situation près du début des Jeux, grâce à l'entrée en scène de la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) et à la collaboration du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

## Des Jeux remplis de succès, un bilan assombri par les ratés

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ont été une grande réussite sur le plan de l'organisation et des performances des athlètes canadiens qui ont fait vibrer le sentiment d'appartenance au pays. D'ailleurs, le bilinguisme d'un grand nombre d'athlètes, tant francophones qu'anglophones, fiers de s'exprimer dans leur langue seconde, est un signe encourageant du progrès de la dualité linguistique.



Les plus belles réussites des Jeux comptaient les communications du COVAN avec le public (par exemple, son site Web était dans les deux langues officielles). Il est aussi à noter que la signalisation bilingue du COVAN, des villes de Vancouver et de Whistler ainsi que les panneaux publicitaires de plusieurs commanditaires constituaient une expression concrète de la dualité linguistique canadienne dans les villes hôtes des Jeux. Les annonces et les commentaires étaient prononcés dans les deux langues à presque toutes les compétitions, ce qui mettait bien en lumière le bilinguisme du Canada, tant auprès des spectateurs que des téléspectateurs du monde entier. Les bénévoles ont aussi contribué à la réussite des Jeux par leur enthousiasme et leur sens de l'accueil de même que par la prestation de leurs services dans les deux langues officielles. La cérémonie de clôture des Jeux olympiques et les cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux paralympiques ont réservé une bonne place au français.

Les manifestations culturelles ont aussi contribué à mettre en valeur la richesse et la diversité des composantes francophone et anglophone de l'identité canadienne. La Place de la francophonie, une vitrine culturelle francophone organisée parallèlement aux Jeux olympiques qui était située à Granville Island, au centre de Vancouver, a fait rayonner la vitalité et la diversité de la culture francophone de la Colombie-Britannique, du Canada et d'ailleurs.

Certains ratés ont toutefois assombri le bilan positif des Jeux. Par exemple, le français n'a pas suffisamment été mis en évidence lors de la cérémonie du compte à rebours qui s'est déroulée à Vancouver en février 2009 ainsi qu'à plusieurs arrêts du relais de la flamme olympique de Vancouver 2010; il manquait de bénévoles bilingues à certains sites; certains bénévoles unilingues n'avaient pas recours à un bénévole bilingue; et la version française du Programme souvenir officiel de Vancouver 2010 était très difficile à trouver en format papier sur les sites, alors que la version anglaise était à la disposition de tous à grande échelle.

Cependant, sans contredit, le volet culturel de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques est l'élément qui a le plus porté atteinte au bilan des réussites, étant donné le fort déséquilibre entre la place accordée au français et celle accordée à l'anglais durant ce spectacle. Comme cette cérémonie était vue par des centaines de millions de personnes dans le monde entier et qu'elle constituait une fenêtre sans pareil sur le monde, le COVAN a ainsi manqué une occasion unique de mettre en évidence la dualité linguistique comme valeur intrinsèque de l'identité du Canada.

Des 46 plaintes considérées comme recevables qui ont été déposées auprès du Commissariat pendant les Jeux olympiques, la grande majorité, soit 38, portait sur la cérémonie d'ouverture. Le reste des plaintes portait sur d'autres aspects liés aux obligations de Patrimoine canadien par le truchement du COVAN, sauf une qui a été déposée contre l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Trois plaintes ont été déposées durant les Jeux paralympiques.

### **Les institutions clés assurant une prestation de services durant les Jeux**

Le commissaire jugeait qu'il était d'une importance considérable que les différentes institutions fédérales assurant une prestation de services au cours des Jeux olympiques et paralympiques fassent en sorte que la dualité linguistique soit reflétée comme une image de marque de l'identité canadienne, étant donné qu'un grand nombre de visiteurs du Canada et de l'étranger allaient avoir des communications avec elles.

Le commissaire a demandé à 11 institutions fédérales de lui faire rapport de leur rendement ainsi que des défis rencontrés et des leçons apprises lors de l'événement, ce qu'elles ont fait. La grande majorité des institutions considéraient qu'elles avaient relevé le défi de fournir aux visiteurs des services dans les deux langues officielles et qu'elles les avaient intégrées dans leur planification pour les Jeux de 2010 mais, dans certains cas, cette intégration semble s'être faite après la campagne de sensibilisation du Commissariat et les interventions d'autres acteurs, notamment les comités permanents du Parlement. L'évaluation de rendement de certaines institutions semble indiquer qu'elles ont effectué une surveillance adéquate de la disponibilité de leurs services dans les deux langues officielles. De plus, certaines institutions telles l'Administration de l'aéroport international de Vancouver et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont su cibler des éléments à améliorer pour l'avenir. Ces éléments de réponse forment l'espoir qu'une reconnaissance des difficultés rencontrées amèneront des mesures correctives qui porteront leurs fruits à l'avenir. Somme toute, seules certaines institutions ont jugé nécessaire de faire des contrôles sur la disponibilité des services dans les deux langues dans le but de s'assurer d'une conformité des services offerts aux visiteurs dans la langue officielle de leur choix. Ces institutions ont reconnu l'importance de se doter de mécanismes qui rendent compte de la satisfaction du public.

Dans l'ensemble, les institutions ont reconnu qu'il fallait accroître leur capacité bilingue dans le contexte d'un événement de grande envergure comme les Jeux olympiques. Postes Canada, Service Canada et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont montré qu'elles pouvaient, lorsque la situation l'exige, aller au-delà du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* en offrant des services dans les deux langues officielles à des bureaux qui ne sont pas désignés bilingues.

La préparation des Jeux avait quelques ratés et faiblesses, ce qui a demandé des interventions soutenues de plusieurs personnes et groupes. Cependant, en général, la dualité linguistique a été reflétée durant les Jeux et a contribué au prestige du Canada à l'étranger.

## 1. MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

L'information et l'analyse dans le présent rapport proviennent de différentes sources. Comme il est indiqué plus haut, ce rapport constitue la troisième et dernière publication du Commissariat aux langues officielles sur le sujet des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Les deux premières publications ont évidemment servi de trame de fond pour la rédaction de ce rapport final.

Une quantité volumineuse de documentation liée à la situation des langues aux Jeux olympiques et paralympiques a également été analysée, dont les comptes rendus des comparutions du COVAN et des institutions fédérales en prévision des Jeux devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes et le Comité sénatorial permanent des langues officielles. Les autres documents consultés sont la réponse que Patrimoine canadien a fait parvenir au Commissariat après les Jeux de même que le rapport de suivi<sup>4</sup> du Comité sénatorial sur le sujet publié en septembre 2009 et des articles de presse.

Une autre source d'information importante est constituée des réponses des 11 institutions fédérales, incluant celle de Patrimoine canadien, qui ont fait rapport au commissaire aux langues officielles à l'été 2010. Dans le rapport de suivi de septembre 2009, le commissaire

formulait une série de recommandations au COVAN et à Patrimoine canadien, mais également à d'autres institutions fédérales assurant la prestation de services pendant les Jeux. Il leur recommandait de lui faire rapport avant le 30 novembre 2009 des différents aspects liés à l'état de leur préparation en vue des Jeux. Ces informations ont été colligées et transmises aux comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat. La recommandation 11 du rapport de suivi demandait aux institutions fédérales mentionnées dans le rapport de suivi, incluant Patrimoine canadien, de l'informer des résultats de l'évaluation de leur rendement respectif au chapitre des langues officielles durant les Jeux de même que de lui faire part de leurs expériences positives et des leçons apprises. Il est à noter que toutes les institutions ciblées à qui le commissaire a envoyé une lettre lui ont fait parvenir une réponse.

Le Commissariat a également effectué une dizaine d'entrevues avec des représentants du COVAN, de Patrimoine canadien, du Bureau de la traduction, de la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures et du Comité consultatif sur les langues officielles du COVAN. En outre, trois employés du Commissariat se sont rendus à Vancouver lors des Jeux et ont vécu une expérience qui était similaire à celle d'un membre du public et qui a servi à alimenter l'analyse présentée. Il est important de noter que si leur expérience est semblable à celle d'un visiteur demandant des services en français, il ne s'agissait pas d'une vérification systématique.

Les parties de la *Loi sur les langues officielles* qui ont servi à analyser les résultats exposés par les 11 institutions fédérales qui ont fait rapport au commissaire sont la partie IV concernant les communications avec le public et la prestation des services (et particulièrement l'article 25 qui porte sur les services fournis par des tiers pour le compte des institutions fédérales) et la partie VII concernant la promotion du français et de l'anglais.

Il importe de souligner que la plupart des constats s'appliquent tant aux Jeux olympiques qu'aux Jeux paralympiques compte tenu du fait que les deux événements étaient organisés par le même comité et qu'ils comptaient les mêmes partenaires. Cependant, la plupart des exemples sont tirés des Jeux olympiques, puisque leur ampleur et leur popularité étaient plus grandes.

---

<sup>4</sup> Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Refléter la dualité linguistique lors des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010 : une occasion en or – Rapport de suivi*, Ottawa, 2009, version en ligne à [www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-f/offs-f/rep-f/rep04sep09-f.pdf](http://www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-f/offs-f/rep-f/rep04sep09-f.pdf).

### **Les parties IV et VII de la Loi sur les langues officielles**

La partie IV de la *Loi sur les langues officielles* vise à faire en sorte que les institutions du gouvernement du Canada soient en mesure de fournir des services dans la langue officielle de choix du public. Ces services doivent être de qualité égale, peu importe la langue officielle choisie par la personne qui demande le service. Le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* détermine si un bureau doit offrir des services dans les deux langues officielles.

Pour que le public se sente à l'aise d'employer la langue officielle de son choix, les institutions fédérales doivent offrir activement les services en français et en anglais, que ce soit dans les interactions verbales (par exemple, à l'aide de la formule « Bonjour, hello ») ou au moyen d'un affichage bilingue.

La partie IV de la *Loi* prévoit également, à l'article 25, que les institutions fédérales doivent veiller à ce que les services offerts par des tiers pour leur compte soient effectivement offerts dans les deux langues officielles lorsque ces institutions seraient tenues de le faire si elles offraient elles-mêmes ces services.

Les institutions fédérales ont également des obligations en vertu de la partie VII. Cette partie de la *Loi* énonce l'engagement du gouvernement fédéral à appuyer le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à faire la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Elle prévoit également que toutes les institutions fédérales ont l'obligation de prendre des mesures positives pour remplir cet engagement.

## **2. L'ENTENTE MULTIPARTITE ET LA COMPRÉHENSION DE SES CLAUSES**

### **Contexte**

Dans la présente section, il sera question d'analyser si la mise en œuvre de l'annexe A de l'Entente multipartite et des clauses linguistiques incorporées aux accords de contribution a posé des difficultés et si ces dernières étaient complètes et claires. Le degré de compréhension des dirigeants du COVAN des exigences liées aux langues officielles sera également évalué.

En vertu de la règle 24 de la Charte olympique, le français et l'anglais sont les langues officielles du Comité international olympique, dont le siège est à Lausanne, en Suisse. En cas de divergence entre le texte français et anglais, le texte français fait foi, sauf disposition écrite contraire. Les villes et pays hôtes des Jeux olympiques doivent donc respecter les deux langues du mouvement olympique dans les activités liées aux Jeux.

Par ailleurs, comme le Canada a le français et l'anglais comme langues officielles et que le gouvernement du Canada contribue financièrement de façon importante aux Jeux, celui-ci devait s'assurer que le COVAN se conforme aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles*. Pour ce faire, les représentants du gouvernement du Canada ont exigé que des dispositions relatives aux langues officielles soient intégrées à l'annexe A de l'Entente multipartite qui a été signée en novembre 2002 entre le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Colombie-Britannique, la ville de Vancouver, la municipalité de villégiature de Whistler, le Comité olympique canadien, le Comité paralympique canadien et le COVAN.

L'annexe A de l'Entente multipartite précisait les exigences que le COVAN s'engageait à respecter afin d'offrir au grand public ses nombreux services dans les deux langues officielles. Elle établissait aussi la nécessité d'offrir des services en français et en anglais aux athlètes, aux entraîneurs, aux officiels et aux membres des délégations. Pour satisfaire à ces exigences, le COVAN devait voir à ce qu'il y ait une capacité bilingue suffisante parmi son personnel et ses bénévoles.

Le COVAN n'était pas une institution fédérale assujettie à la *Loi sur les langues officielles* au sens de l'article 3, mais l'Entente multipartite liant les partenaires des Jeux de même que les accords de contribution signés entre le COVAN et le ministre du Patrimoine canadien, au nom du gouvernement du Canada, faisaient en sorte que le COVAN avait des obligations linguistiques précises. De par sa responsabilité du cadre de coordination fédérale des Jeux, Patrimoine canadien, qui est assujéti à la *Loi sur les langues officielles*, avait la responsabilité de veiller à ce que le COVAN respecte les exigences linguistiques de l'annexe A.

Bien que le mouvement paralympique n'ait que l'anglais comme langue officielle, les Jeux paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver avaient les mêmes obligations linguistiques que les Jeux olympiques, puisqu'ils comprenaient une participation logistique et financière importante du gouvernement du Canada et, qui plus est, ils étaient organisés par le COVAN. Fait intéressant, les Jeux olympiques et paralympiques de Vancouver sont les premiers Jeux d'hiver pleinement visés par l'entente de collaboration entre le Comité international olympique et l'International Paralympic Committee, qui prévoit l'organisation conjointe des Jeux olympiques et paralympiques. Le tout a fait en sorte que les Jeux paralympiques d'hiver de 2010 ont été les premiers Jeux paralympiques à s'être déroulés entièrement en français et en anglais.

Patrimoine canadien ayant contribué au financement des cérémonies d'ouverture et de clôture, du relais de la flamme olympique, de l'Olympiade culturelle, des sites de célébration à Vancouver et à Whistler, de la Place de la francophonie et du projet numérique CODE Canada, il a inséré des clauses linguistiques dans chacun de ses accords de contribution.

## Constats

En demandant et en obtenant que des exigences linguistiques soient incorporées dans l'Entente multipartite et que des clauses linguistiques soient incluses dans les accords de contribution de plusieurs activités, le gouvernement canadien a innové, puisque c'est la première fois dans l'histoire des Jeux olympiques qu'un gouvernement réussit une telle chose. Il a ainsi fait valoir

que la dualité linguistique était une valeur intrinsèque de la société canadienne qui doit être reflétée dans un événement d'envergure internationale. Dans la mesure où les exigences allaient être respectées, les Jeux pouvaient contribuer grandement à montrer au monde entier une image bilingue du Canada.

Les dispositions de l'annexe A couvraient la grande majorité des éléments qui composent l'organisation des Jeux olympiques et paralympiques : la signalisation, le site Web, les programmes officiels, les communications avec le public et avec les médias, les billets, le recrutement des bénévoles, les services aux athlètes et aux officiels, les cérémonies d'ouverture et de clôture ainsi que les activités culturelles organisées avant et pendant les Jeux.

Tel que l'a indiqué le Commissariat dans son rapport initial de décembre 2008 et dans son rapport de suivi de septembre 2009, l'absence de clauses sur certains éléments importants ou le manque de précisions d'autres clauses dans l'Entente a entraîné diverses interprétations contraires à l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*. Par exemple, il n'y avait aucune exigence portant sur les activités de promotion relevant de nombreux commanditaires.

Le COVAN ne pouvait imposer d'exigences linguistiques aux commanditaires internationaux, puisque les ententes avec ceux-ci relevaient du Comité international olympique. Par contre, selon les constats du personnel du Commissariat, plusieurs commanditaires internationaux tels Coca-Cola, Samsung, Panasonic et McDonald's avaient tout de même des panneaux en français et des panneaux en anglais, contribuant à créer une vitrine bilingue au centre-ville de Vancouver.

Quant aux commanditaires nationaux qui relevaient du COVAN, ils ont installé en grand nombre des panneaux publicitaires uniquement en anglais. Selon l'expérience du personnel du Commissariat présent sur place, parmi ces compagnies privées qui commanditaient l'événement, seules la compagnie de la Baie d'Hudson et la Banque royale du Canada avaient des panneaux en français et en anglais. En l'absence d'exigences linguistiques, il aurait fallu que, de façon plus poussée, le COVAN et Patrimoine canadien sensibilisent les commanditaires nationaux à l'importance que leurs communications avec le public soient représentatives des deux communautés de langue officielle.

Selon le Commissariat, la disposition de l'annexe A s'appliquant aux tiers était trop faible, puisqu'elle énonçait que le comité organisateur devait « veill[e], dans la mesure du possible et du raisonnable, à ce que le fournisseur assure le même niveau de service<sup>5</sup> » que s'il l'avait fourni directement. Cette formulation vague n'énonce pas clairement que le comité organisateur soumis à des obligations linguistiques se doit aussi de faire en sorte que les tiers agissant en son nom les remplissent aussi strictement. À l'avenir, une telle entente devrait énoncer plus clairement les obligations des tiers.

L'élément le plus problématique de l'annexe A était certainement la clause 1.k) s'appliquant aux cérémonies d'ouverture et de clôture. Comme il est expliqué dans la section 4, la place accordée au français dans la partie culturelle de la cérémonie d'ouverture a été insuffisante. La clause 1.k) prévoyait que les cérémonies d'ouverture et de clôture « se déroulent dans les deux langues officielles, tandis que l'hymne national est chanté dans sa version bilingue; le programme inclut des participants et des activités représentant les deux groupes de langue officielle<sup>6</sup> ». Malgré le fait que l'annexe A a été reprise intégralement dans les accords de contribution de Patrimoine canadien, même dans celui pour la cérémonie d'ouverture, et que des indicateurs de rendement en faisaient partie, cet accord n'a pas fait en sorte qu'il y ait une représentation adéquate des deux communautés de langue officielle du Canada et que soit ainsi reflétée la dualité linguistique du pays.

Quelques autres éléments ont posé des difficultés d'application. En effet, au printemps de 2009, le COVAN avait produit le prototype des enseignes et des affiches, mais la présentation n'était pas la même pour les deux langues : le français était en caractères maigres alors que l'anglais était en caractères gras. À la suite de l'intervention du commissaire aux langues officielles en juillet 2009, le COVAN a modifié la présentation afin que le français et l'anglais soient présentés de manière égale. Lors de plusieurs discussions avec les représentants du COVAN au cours du printemps 2009, Patrimoine canadien avait aussi fait valoir que cette façon de présenter les deux langues ne répondait pas aux exigences de l'Entente multipartite.

Une personne qui a participé de près à l'organisation des Jeux et qui a été interviewée dans le cadre du présent rapport trouvait aussi que certaines dispositions étaient imprécises. Par exemple, la clause 1.b) indiquait que le COVAN devait nommer un coordonnateur des services

linguistiques pour une période raisonnable avant les Jeux. Qu'est-ce qu'une « période raisonnable » avant les Jeux? La clause 1.c), pour sa part, prévoyait une capacité bilingue « suffisante parmi son personnel et les bénévoles ». Là encore, la clause aurait pu être plus claire. Cette personne suggérait de préciser la clause en y incluant la proportion requise de personnel et de bénévoles bilingues.

Patrimoine canadien a inclus les clauses linguistiques de l'annexe A dans les accords de contribution des activités lorsqu'il participait à leur financement, soit les cérémonies d'ouverture et de clôture, le relais de la flamme olympique, l'Olympiade culturelle, les sites de célébrations à Vancouver et à Whistler, la Place de la francophonie et le projet numérique CODE Canada. Si l'on met de côté l'accord portant sur la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques, dont il est question dans la section 4, les clauses linguistiques des accords de contribution sont généralement plus précises et exhaustives. C'est notamment le cas pour les accords relatifs aux sites de célébration. Bien qu'assez complet, l'accord portant sur l'Olympiade culturelle ne précisait pas que l'obligation de présenter des participants et des activités représentant les deux groupes de langue officielle s'appliquait tant aux composantes parlées que visuelles de la présentation.

### ***Compréhension des exigences de l'annexe A***

Au-delà des exigences écrites qui s'appliquaient, un élément essentiel à la réussite des Jeux sur le plan linguistique était la compréhension et l'engagement de la haute direction à les mettre en œuvre. Les dirigeants du COVAN ne comprenaient pas entièrement l'ampleur des exigences. Toutefois, la plupart des personnes interviewées ont indiqué que leur compréhension générale s'était améliorée en cours de route. Cependant, devant une situation financière plus serrée, les dirigeants ont voulu réduire les dépenses, y compris celles relatives aux langues officielles. Ils ont songé à ne pas appliquer toutes les dispositions de l'annexe A, par exemple de ne pas faire traduire les biographies des athlètes.

À l'évidence, certains dirigeants avaient mal compris la place à accorder au français dans le cadre de la représentation culturelle et considéraient qu'elle se limitait aux aspects visuels et protocolaires. Une dualité linguistique complète, comme trait de l'identité canadienne, exige une visibilité évidente des deux langues et des deux communautés de langue officielle dans tous les aspects d'une manifestation culturelle.

<sup>5</sup> Entente multipartite en vue des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, 14 décembre 2002, p.24,

version en ligne à [www.vancouver2010.com/dl/00/08/81/mpa-en\\_10df-cy.pdf](http://www.vancouver2010.com/dl/00/08/81/mpa-en_10df-cy.pdf).

<sup>6</sup> *Ibid.*



## Leçons apprises

Patrimoine canadien, qui agissait au nom du gouvernement du Canada, a montré clairement son engagement à l'égard de la dualité linguistique en incorporant des exigences en matière de langues officielles dans l'Entente multipartite, exigences qui ont été reprises dans les accords de contribution. En plus de renforcer la place du français dans le mouvement olympique, cela s'est traduit par l'organisation des premiers Jeux paralympiques entièrement bilingues en français et en anglais.

La compréhension limitée de l'Entente et l'absence de précisions de certains aspects ont causé des difficultés et il faudra apporter des améliorations aux prochaines ententes qui seront signées.

Même s'ils avaient peu d'expérience et de connaissance au regard des langues officielles au début de leur mandat, les dirigeants du COVAN ont fait preuve d'une ouverture d'esprit dans l'ensemble, ce qui leur a permis de s'engager à atteindre les exigences linguistiques prévues. Ils ont toutefois eu du mal dans certains cas à saisir l'ampleur des exigences. Des discussions avec Patrimoine canadien, les comités permanents du Parlement sur les langues officielles et le commissaire ont aidé à faire comprendre les attentes, ce qui a transparu dans l'ensemble des volets de l'événement, à l'exception notable et regrettable de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques.

Tout en reconnaissant les efforts considérables qu'ont déployés les dirigeants du COVAN dans l'ensemble pour appliquer les dispositions de l'annexe A, certains interviewés et des représentants des organismes des communautés francophones ont indiqué qu'il aurait été plus facile et plus naturel de représenter l'élément francophone du pays dans toutes les composantes des Jeux si un plus grand nombre de personnes capables de s'exprimer couramment dans les deux langues officielles avaient fait partie du groupe des dirigeants du COVAN. D'autres ont indiqué que les dirigeants d'un événement d'envergure futur, ayant une compréhension limitée de la signification de la dualité linguistique, devraient passer une période de temps au sein de l'autre communauté de langue officielle. Aux yeux du Commissariat, une bonne compréhension de la dualité linguistique fait partie des qualités de leadership des dirigeants d'un événement de grande envergure.

## Perspectives d'avenir

L'incorporation d'exigences linguistiques dans l'Entente entre les partenaires des Jeux et de clauses linguistiques dans les accords de contribution pourraient servir de modèle pour d'autres comités organisateurs d'événements sportifs d'envergure nationale ou internationale.

Les dispositions des ententes s'appliquant aux tiers devraient refléter clairement le fait que le comité organisateur ayant des obligations linguistiques se doit aussi de faire en sorte que les tiers agissant en son nom les remplissent de la même manière. Il est important de prévoir des mécanismes permettant une reddition de comptes régulière.

Il est nécessaire que Patrimoine canadien et les agences centrales tel le Secrétariat du Conseil du Trésor exercent un contrôle et encadrent de façon soutenue le comité organisateur afin de s'assurer que les dirigeants de ce dernier ont bien compris la portée de la dualité linguistique. Pour aider les membres du comité organisateur à comprendre la signification de la dualité linguistique, il serait utile que les exigences linguistiques aient un préambule sur les langues officielles qui donnerait les principes et les objectifs de cette valeur canadienne. Des séances de sensibilisation à la dualité linguistique du pays, incluant la réalité des communautés de langue officielle, aideraient aussi à une meilleure compréhension. De plus, un nombre optimal de personnes qui s'expriment couramment en français et en anglais devrait être choisi pour pourvoir un certain nombre de postes à des échelons clés.

## 3. LA REDDITION DE COMPTES

### Contexte

Dans une organisation d'aussi grande envergure que le COVAN, financée en partie par le gouvernement du Canada, des mécanismes de reddition de comptes internes et externes efficaces sont essentiels pour que les objectifs en matière de langues officielles soient atteints.

L'efficacité de ces mécanismes est d'autant plus importante lorsqu'il y a un grand nombre de joueurs, comme le Comité international olympique et l'International Paralympic Committee, le gouvernement du Canada par l'entremise de Patrimoine canadien, le gouvernement de la Colombie-Britannique, les villes hôtes, les organismes représentant les communautés francophones de même que les commanditaires.

## Constats

À partir de 2007, Patrimoine canadien a commencé à recevoir un rapport de progrès trimestriel sur la situation des langues officielles de la part du COVAN. Ce rapport était plutôt descriptif au début, puisqu'il consistait en une liste d'activités réalisées, mais il s'est amélioré en cours de route en établissant des liens plus étroits avec les exigences de l'annexe A. Des indicateurs de rendement y ont été intégrés et les défis à relever y ont été ajoutés, ce qui aidait le Secrétariat fédéral des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à se tenir au courant des enjeux à discuter avec le COVAN ou de ceux à discuter au sein du Ministère.

Au COVAN, le mécanisme de reddition de comptes auprès du Comité de direction et du Conseil d'administration s'est aussi amélioré en cours de route. Alors qu'au début les questions touchant les langues officielles n'étaient pas systématiquement à l'ordre du jour des réunions, elles l'ont été à partir de 2009. Cette façon de faire aurait dû être mise en place dès le départ.

À la suite d'une recommandation du commissaire dans son rapport de décembre 2008, le Comité consultatif sur les langues officielles se rapportant au Conseil d'administration du COVAN a été créé à la fin de l'année. Il avait pour objectif d'examiner les enjeux stratégiques relatifs aux langues officielles et de faire rapport au Conseil d'administration et au Comité de direction du COVAN. Le Comité consultatif a démarré lentement, mais il s'est réuni par la suite à cinq ou six reprises. Selon les intervenants que le Commissariat a rencontrés, le Comité a joué un rôle clé lorsque le temps est venu d'appuyer le COVAN et de l'amener à se pencher sur des enjeux essentiels en raison de la crédibilité et du niveau d'autorité de ses membres. Le Comité consultatif a examiné, entre autres, les questions suivantes : la capacité bilingue des bénévoles, la signalisation, la Place de la francophonie ainsi que les cérémonies d'ouverture et de clôture.

Au sein du COVAN, la responsabilité de la mise en œuvre des exigences de l'Entente multipartite relevait des gestionnaires supérieurs des divers secteurs. Ils étaient appuyés par la Fonction des langues officielles du COVAN, une équipe de trois personnes dont la directrice se rapportait à la vice-présidence principale, Ressources humaines, durabilité et services à la clientèle internationale. Au début, cette directrice était également responsable des ressources humaines. Un grand nombre de personnes interviewées avant et après les Jeux ont signalé l'engagement, le dynamisme et la persévérance des

membres de cette équipe, notamment de la directrice. La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique a loué le travail de l'équipe pour les liens établis entre le COVAN et la communauté francophone.

La plupart des interviewés ont indiqué que le niveau d'autorité de la direction des langues officielles n'était pas assez élevé dans l'organisation pour exercer une influence suffisante auprès des gestionnaires supérieurs des divers secteurs, d'autant plus que plusieurs d'entre eux auraient eu besoin d'un encadrement plus ferme pour bien comprendre le sens des exigences relatives aux langues officielles. Il aurait été nécessaire également que la Fonction des langues officielles soit mise en place dès le début et qu'elle ait plus de ressources. Des intervenants ont également indiqué au Commissariat que la responsabilité de la traduction, qui est passée des communications à l'équipe des langues officielles en 2009, aurait dû être rattachée dès le départ à la Fonction des langues officielles afin de mieux planifier les besoins en traduction et les ressources nécessaires.

À Patrimoine canadien, il n'existait pas de mécanisme formel de rapport de contrôle. Le Secrétariat fédéral des Jeux, au sein duquel deux personnes s'occupaient à temps plein du dossier linguistique, discutait régulièrement des langues officielles avec le COVAN. Celles-ci étaient à l'ordre du jour des réunions des divers comités du Cadre de coordination fédéral. Par ailleurs, les langues officielles sont demeurées un point permanent à l'ordre du jour de toutes les réunions du Comité de direction que présidait la sous-ministre de Patrimoine canadien. Les représentants du Secrétariat fédéral des Jeux et plusieurs autres secteurs de Patrimoine canadien ont consacré beaucoup d'énergie aux enjeux linguistiques des Jeux.

Patrimoine canadien a utilisé une approche de guide et d'appui auprès du COVAN, jugeant qu'il convaincrait ainsi mieux ses dirigeants. Les représentants des communautés francophones et d'autres interviewés auraient voulu que Patrimoine canadien soit plus proactif et exigeant dans son approche, puisqu'il représentait le gouvernement du Canada et qu'à ce titre il devait s'assurer que la valeur et l'image de la dualité linguistique allaient être reflétées pleinement dans les activités liées aux Jeux. L'importance de la contribution financière du gouvernement canadien était un argument additionnel pour se montrer plus exigeant. Ils ont fait valoir que plusieurs enjeux qui ont tardé à se régler (par exemple, la signalisation, la traduction et la capacité bilingue des

bénévoles) l'auraient sans doute été plus rapidement avec une approche plus ferme. Finalement, des personnes consultées ont indiqué que Patrimoine canadien aurait dû mieux assumer son rôle de promotion de la culture canadienne dont un élément essentiel est la présence du français et de l'anglais dans tout le pays.

Plusieurs des personnes interviewées ont fait valoir qu'à l'avenir, pour un événement d'envergure, un plan détaillé ou un cahier de charges pour les langues officielles devrait être établi dès le début avec les prévisions des ressources nécessaires et incorporé au plan d'affaires. Sans que le Commissariat ne se prononce sur les moyens à prendre, il estime que ce qui importe avant tout, c'est d'avoir une planification qui prend en compte les langues officielles dès le départ et une surveillance continue dans sa mise en œuvre.

### **Leçons apprises**

Malgré une bonne volonté de la plupart des dirigeants, l'intégration des langues officielles n'était pas un réflexe naturel, de sorte que plusieurs enjeux ont été réglés tardivement. Les dirigeants ne saisissaient pas l'ampleur des exigences linguistiques et ils n'y avaient pas consenti suffisamment de ressources.

Par ailleurs, la façon dont Patrimoine canadien ou un autre organisme fédéral responsable exerce un suivi auprès d'un comité organisateur devrait être repensée. La manière dont le gouvernement fédéral a exercé ses suivis auprès du COVAN sur la mise en œuvre de l'annexe A a été inadéquate jusqu'à l'été 2009 dans la mesure où le Secrétariat fédéral des Jeux de 2010, lequel relevait de Patrimoine canadien, n'était pas suffisamment proactif auprès du COVAN et se contentait de signaler les problèmes constatés. Cela a créé un besoin important de rattrapage au cours des mois précédant les Jeux.

Des interviewés ont indiqué que le Comité consultatif sur les langues officielles aurait pu jouer un rôle plus déterminant s'il avait été mis en place plus tôt. À leurs yeux et à ceux du Commissariat, il aurait pu orienter le COVAN et l'amener à s'occuper de certains enjeux plus rapidement, ce qui aurait évité le rattrapage et les débats des derniers mois sur le sujet.

L'établissement de la Fonction des langues officielles du COVAN a contribué au succès des Jeux. Cependant, son efficacité était limitée, puisque son niveau d'autorité n'était pas assez élevé et que ses ressources étaient insuffisantes. La Fonction a été mise en place tardivement et elle aurait dû s'occuper de la question de la traduction dès le départ.

### **Perspectives d'avenir**

Le COVAN et le gouvernement canadien ont innové en créant un Comité consultatif sur les langues officielles et en créant la Fonction des langues officielles. Le Commissariat estime que ces deux mécanismes organisationnels pourraient être repris pour des événements d'envergure nationale ou internationale bénéficiant d'une contribution du gouvernement du Canada. Ces mécanismes devraient être mis sur pied dès le début de l'organisation de l'événement. De plus, on devra s'assurer que les communautés de langue officielle sont représentées au sein de ce comité consultatif. Une représentation d'organismes francophones, ou anglophones si l'événement a lieu au Québec, à la fois nationaux et locaux serait à privilégier afin de bénéficier d'une variété de points de vue.

Lorsque le gouvernement canadien contribue largement au financement d'une manifestation d'envergure qui met en évidence l'image du Canada, le comité organisateur se doit d'avoir une planification qui prend en compte les langues officielles dès le départ et le gouvernement doit exercer une surveillance continue sur la façon dont le comité tient compte de la dualité linguistique lors des activités préparatoires et de la tenue de l'événement.

Les événements d'envergure nationale ou internationale sont des occasions rêvées de manifester la dualité linguistique du Canada, laquelle est au cœur de l'identité canadienne. Le gouvernement du Canada doit suivre de près les dispositions qui s'imposent pour que cette image soit reflétée dans tous les aspects de l'événement.

## **4. LES CÉRÉMONIES ET LA PROGRAMMATION CULTURELLE**

### **Contexte**

Les Jeux olympiques et paralympiques sont avant tout une grande rencontre entre athlètes qui participent à une compétition pour réaliser pleinement leur potentialité, mais ils sont aussi une occasion de montrer à la population de la ville, du pays et au reste du monde la culture, l'histoire et les caractéristiques identitaires du pays. Dans le cas des Jeux d'hiver de 2010, cela s'est fait principalement grâce à l'Olympiade culturelle, au relais des flammes olympique et paralympique ainsi qu'aux cérémonies d'ouverture et de clôture.



L'Olympiade culturelle consistait en une série de trois festivals (sur trois ans) d'art populaire et de beaux-arts qui se sont tenus dans le cadre des Jeux, dans le corridor Vancouver-Whistler.

Le relais de la flamme olympique de Vancouver 2010 a attiré l'attention du public. La flamme a été allumée à Olympie, en Grèce, le 26 octobre 2009. Une fois en sol canadien, elle a parcouru environ 45 000 kilomètres en 106 jours, ce qui est le trajet le plus long de l'histoire olympique. Le flambeau a été porté par environ 12 000 Canadiens et la flamme est arrivée à Vancouver le 12 février 2010. La flamme est passée par 190 localités où des célébrations étaient organisées.

La cérémonie d'ouverture des XXI<sup>es</sup> Jeux olympiques d'hiver s'est tenue le 12 février 2010 au BC Place Stadium de Vancouver. Le spectacle d'une durée de trois heures comportait tant des moments de célébration relatant l'histoire du pays que des moments protocolaires. La cérémonie s'est terminée au moment où la vasque olympique a été allumée. La cérémonie de clôture des Jeux a eu lieu le 28 février 2010 au même endroit. La cérémonie de clôture comportait également des moments protocolaires et des tableaux qui mettaient en évidence les traits et les caractéristiques du Canada.

## Constats

### ***Le volet culturel avant les Jeux***

#### *Le compte à rebours*

Le 12 février 2009, la cérémonie qui a eu lieu à Vancouver a marqué le début du compte à rebours avant les Jeux. Pour des intervenants qu'a rencontrés le Commissariat, cette cérémonie illustrait un manque de sensibilité de la part du COVAN à l'égard de la dualité linguistique lors de manifestations culturelles. La cérémonie entière s'est déroulée en anglais, à l'exception d'une chanson traduite à la dernière minute en français.

#### *L'Olympiade culturelle*

La place réservée aux artistes et aux projets de langue française s'est progressivement intensifiée au cours des trois ans de l'Olympiade culturelle. C'était d'ailleurs un volet des Jeux auquel tenait la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique qui a proposé des noms d'artistes francophones au COVAN. La communauté francophone de la Colombie-Britannique s'était dite quelque peu déçue de la programmation de la première année, soit en 2008.

Des 80 projets de cette édition, 12 p. 100 mettaient en vedette des artistes francophones, mais peu de la Colombie-Britannique. La participation des francophones s'est progressivement améliorée. En 2009, 21 p. 100 des projets présentaient des artistes francophones. Pour l'Olympiade de 2010 qui comportait 193 projets, 27 p. 100 des projets mettaient en vedette des artistes francophones. Pour les trois Olympiades, environ 18 p. 100 des artistes francophones venaient de l'extérieur du Québec. Des artistes francophones ont été jumelés à des artistes anglophones à certaines occasions, ce qui reflétait bien la dualité linguistique et a permis à des artistes francophones moins connus en Colombie-Britannique d'élargir leur public. En somme, ce volet des Jeux était bien réussi.

### ***Le relais de la flamme olympique<sup>7</sup>***

Les organisateurs du relais de la flamme olympique de Vancouver 2010 au sein du COVAN et Patrimoine canadien ont consacré des efforts importants à la présentation de célébrations reflétant la dualité linguistique. Ils ont aussi reçu une précieuse collaboration de la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures et de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, qui ont d'abord proposé des endroits comportant une population francophone pour être retenus comme arrêts de la flamme. Tous ont semblé satisfaits du parcours choisi. Au Québec, le nombre de jours où le flambeau s'est arrêté est passé de 10 à 13. La Fondation a réussi à avoir un représentant des communautés francophones à siéger au comité organisateur des célébrations dans 96 des 190 localités où le relais s'est arrêté. La Fédération a fait de même pour les localités de la Colombie-Britannique.

Patrimoine canadien a précisé qu'un représentant du Ministère a participé à chacune des 190 célébrations communautaires, entre autres pour travailler avec le COVAN et régler les questions liées aux langues officielles au fur et à mesure qu'elles surgissaient. Les responsables du COVAN qui suivaient le parcours de la flamme étaient bilingues. De plus, les maîtres des cérémonies étaient bilingues. Si ces mesures ont permis de refléter adéquatement la dualité linguistique dans les célébrations dans de nombreuses localités et de rapprocher les deux communautés de langue officielle, la situation n'a pas été satisfaisante partout. À l'arrivée de la flamme à Victoria, en Colombie-Britannique, en provenance d'Olympie, la place accordée au français était plutôt limitée. Seuls deux représentants des commanditaires sur place se sont exprimés dans les deux langues.

---

<sup>7</sup> À noter que ces pages traitent uniquement du relais de la flamme olympique, et non du relais de la flamme paralympique qui s'est tenu du 3 au 12 mars 2010.

Les municipalités avaient un grand rôle à jouer dans l'organisation des cérémonies d'accueil de la flamme. Si plusieurs municipalités ont participé aux efforts qui viennent d'être cités, ce ne sont pas toutes les cérémonies d'accueil de la flamme qui ont reflété adéquatement la dualité linguistique. Par exemple, il y a eu absence de français dans certaines municipalités de la Nouvelle-Écosse. Le volet francophone n'a pas non plus été très présent en Colombie-Britannique, notamment à Maillardville une localité située à Coquitlam, dans la région métropolitaine de Vancouver, où vit depuis 100 ans une communauté francophone dynamique. Un député fédéral a aussi rapporté un problème semblable à Moncton, au Nouveau-Brunswick. Une coordination plus poussée avec les autorités municipales et une surveillance plus étroite des détails opérationnels de la part du COVAN et de Patrimoine canadien auraient évité de tels problèmes.

Par exemple, les maîtres des cérémonies qui devaient en principe s'exprimer dans les deux langues officielles ne l'ont pas toujours fait. D'autres interviewés ont indiqué qu'à des endroits, ils ont constaté que la place accordée au français dans les célébrations était proportionnelle à la représentation francophone de la localité, alors que cela est une interprétation limitative. Les représentants de Patrimoine canadien ont indiqué qu'ils avaient eu de la difficulté à convaincre les responsables du relais de la nécessité de représenter adéquatement le français.

Certains incidents étaient difficiles à comprendre : l'absence de français était tout simplement aberrante à la cérémonie d'accueil de la flamme olympique à l'hôtel de ville d'Ottawa, en Ontario, le 12 décembre 2009, surtout que cette célébration était organisée par une administration municipale bilingue et qu'elle était censée être bilingue.

Malgré ces lacunes, il s'est dégagé des points très positifs : le grand nombre de représentants francophones et francophiles identifiés partout au pays pour encourager leur municipalité à inclure un volet francophone aux célébrations, le regroupement et le travail collectif de francophones dans le contexte des activités liées au passage de la flamme et la sensibilisation de la population à la présence francophone.

### ***La cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques***

Un pays n'a pas beaucoup d'occasions de se présenter au monde entier, sauf lors d'événements internationaux de grande envergure, comme les expositions internationales, les sommets et les événements sportifs. Pour ces occasions tout à fait spéciales, il faut faire un effort particulier de bien représenter le pays, sa culture, ses valeurs et ses symboles. Il faut que tous les Canadiens soient capable de se reconnaître dans ce visage qu'on présente au monde.

Dans ce contexte, la cérémonie d'ouverture était la manifestation la plus importante des Jeux. Elle a été regardée par des centaines de millions de téléspectateurs partout dans le monde. C'était donc une occasion sans pareil de faire rayonner aux yeux du monde la caractéristique fondamentale de l'identité canadienne qu'est la dualité linguistique. Il y avait dans l'accord de contribution financière liant Patrimoine canadien au COVAN une clause prévoyant que la cérémonie d'ouverture serait organisée en tenant compte des obligations prévues dans la *Loi sur les langues officielles*. Les dirigeants du COVAN avaient indiqué que la cérémonie reflèterait adéquatement les deux langues.

L'utilisation du français dans la cérémonie d'ouverture a provoqué un débat passionné, comme l'attestent le volume de lettres envoyées sur cette question aux journaux du pays, le nombre de commentaires parus dans les médias sociaux comme Twitter et la quantité de communications adressées au Commissariat aux langues officielles sur ce thème<sup>8</sup>.

Des explications claires et répétées quant à l'équilibre du contenu pour la cérémonie d'ouverture (autant dans les aspects visuels que parlés) entre le français et l'anglais avaient été données au COVAN par Patrimoine canadien, les comités permanents du Parlement sur les langues officielles et le Commissariat aux langues officielles, à la fois dans son étude de décembre 2008 que dans son rapport de suivi de septembre 2009. Il y avait également des clauses linguistiques dans l'accord de contribution qui accompagnait la contribution de 20 millions de dollars du gouvernement fédéral. Malgré tout, le COVAN y a accordé une place nettement insuffisante dans le volet culturel de la cérémonie. Tel qu'il était mentionné dans l'introduction, 38 plaintes jugées recevables ont été déposées auprès du Commissariat sur cette question, déplorant le fort déséquilibre entre le français et l'anglais.

---

<sup>8</sup> Le Commissariat aux langues officielles a reçu 89 lettres d'opinion sur la question des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. La majorité portait sur l'utilisation du français lors des Jeux et faisait valoir des opinions très variées sur le sujet.

L'analyse du contenu de la cérémonie dans le contexte de l'enquête a confirmé que, dans les aspects protocolaires, le français et l'anglais ont occupé une place adéquate. L'hymne national a été chanté dans sa version bilingue et l'hymne olympique comportait des parties en français. L'arrivée des délégations des différents pays dans le stade, l'accueil des quatre premières nations hôtes et la présentation des artistes ont été faits dans les deux langues. Cependant, la partie narrative du volet culturel s'est passée presque exclusivement en anglais. À l'exception du chanteur québécois Garou qui a interprété la chanson « Un peu plus haut, un peu plus loin » de Jean-Pierre Ferland à la fin de la cérémonie, toutes les chansons et tous les textes lus l'ont été en anglais. Patrimoine canadien s'est dit déçu du fait qu'un changement de dernière minute s'est produit pour le déroulement de la cérémonie. Des citations lues par l'acteur canadien Donald Sutherland, qui devaient être lues en français – dont un poème de l'auteur François-Xavier Garneau – ont plutôt été lues en anglais. Patrimoine canadien a indiqué avoir essayé en vain de faire changer la situation.

Le COVAN et Patrimoine canadien ont fait valoir qu'il y avait des composantes visuelles illustrant la francophonie (par exemple, la légende de la Chasse-Galerie), la présence d'artistes des milieux francophones, notamment dans le thème des violoneux et de l'acrobatie aérienne avec l'École nationale de cirque de Montréal. On a défendu le point de vue selon lequel la dualité linguistique ne se mesure pas seulement par ce qui est entendu en français, mais par la contribution d'ensemble de la francophonie (par exemple, les créateurs, les chorégraphes, les décorateurs, les danseurs, les musiciens).

Pour le Commissariat, l'exécution de performances artistiques sans composante parlée par des artistes francophones ne peut compenser la participation de francophones s'exprimant dans leur langue en chantant, en énonçant des discours ou autres.

Le groupe consultatif responsable du contenu des cérémonies d'ouverture et de clôture était un groupe restreint de six personnes, tenues au secret selon la tradition des Jeux. Patrimoine canadien y était représenté par une personne de niveau élevé. Les décisions finales quant au contenu revenaient au producteur et aux dirigeants du COVAN. Cependant, des interviewés<sup>9</sup> ont indiqué qu'ils se fiaient à la présence de la personne représentant Patrimoine canadien siégeant au groupe consultatif pour s'assurer que la cérémonie allait être correcte du point de vue des langues officielles et qu'ils ont été déçus du résultat.

Manifestement, ni le COVAN ni Patrimoine canadien n'ignoraient l'importance attachée au contenu de la cérémonie d'ouverture et l'occasion exceptionnelle qui se présentait pour mettre en valeur la dualité linguistique du pays, et ce, par l'insertion de composantes visuelles et parlées tant en français qu'en anglais. Le sujet avait été abordé à maintes reprises, des rappels avaient été effectués et les attentes avaient été bien définies.

La place du français a été plus évidente dans la cérémonie de clôture, même si les témoignages des célébrités étaient uniquement en anglais et que le choix de la chanson « The Maple Leaf Forever » laissaient à désirer. Les cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux paralympiques ont aussi donné une place adéquate au français.

### ***La Place de la francophonie***

La Place de la francophonie était un projet parallèle aux Jeux olympiques d'hiver de 2010. Située à Granville Island, un ensemble urbain situé dans False Creek, au centre de Vancouver, qui est géré par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la Place de la francophonie a été mise sur pied par la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures, grâce à des contributions financières de Patrimoine canadien et de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. La Place avait pour but de rassembler les francophones et les francophiles sur les lieux pendant les Jeux en organisant des manifestations culturelles en français.

La Place de la francophonie, qui était en opération pendant 18 jours, a été un franc succès d'après un grand nombre de personnes. Chaque jour, on y proposait des activités, des expositions, des spectacles et des manifestations culturelles diversifiés afin que les visiteurs francophones et francophiles du Canada et du reste du monde puissent apprécier la richesse de la francophonie canadienne.

Un grand nombre d'artistes francophones de tout le pays, dont une centaine de la Colombie-Britannique, ont offert des spectacles ou présenté leurs œuvres. La Place de la francophonie a contribué largement au rayonnement de la culture et de la langue française à Vancouver. La Place a reçu une mention du quotidien *Vancouver Sun*, qui lui a décerné une « médaille d'or » dans la catégorie « Olympics of Party » pour souligner la qualité de sa programmation, l'ambiance qui y régnait et son originalité.

<sup>9</sup> À noter que les entrevues réalisées pour le présent rapport sont totalement distinctes de celles effectuées dans le cadre de l'enquête que le Commissariat a menée sur la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques et qu'elles n'ont pas été réalisées auprès des mêmes personnes.

Le Commissariat aux langues officielles avait d'ailleurs un kiosque d'information à la Place de la francophonie afin d'avoir une présence aux Jeux et de faire connaître son rôle. Plus de 3 000 personnes, tant des francophones, que des francophiles et des membres de la majorité anglophone, s'y sont arrêtées.

## Leçons apprises

Le volet culturel de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques s'est déroulé presque uniquement en anglais. De toute évidence, il faudra revoir l'approche à l'avenir, puisque les responsables n'ont pas bien saisi la nécessité que la dualité linguistique soit entièrement reflétée dans un événement aussi important. Les responsables du comité organisateur de la cérémonie ont fait valoir entre autres que la présence francophone devait se mesurer non seulement à ce qui a été entendu en français, mais aussi à la contribution des francophones comme créateurs, chorégraphes, décorateurs, danseurs et musiciens. Il s'agit d'une interprétation très étroite de la clause 1.k) de l'Entente multipartite, et de futures ententes devront contenir une version de cette clause exprimée de façon beaucoup plus claire et explicite.

Selon les informations de Patrimoine canadien, un sondage d'Angus Reid a révélé que 50 p. 100 des répondants au pays, dont 41 p. 100 des répondants du Québec, ont indiqué que la proportion de la langue française et de la culture francophone au cours de la cérémonie était à peu près adéquate. Aux yeux du Commissariat, c'est bien peu pour un événement aussi important. Il apparaît que les responsables des cérémonies d'ouverture et de clôture n'avaient pas une compréhension adéquate du contexte historique, politique et social du Canada, dont la dualité linguistique et la culture d'expression française sont une composante essentielle, et des sensibilités culturelles propres à chacune des deux communautés de langue officielle.

Le commissaire reconnaît la complexité de l'organisation d'une telle célébration et l'influence limitée de Patrimoine canadien sur le contenu du spectacle. Cela dit, il déplore que les clauses linguistiques insérées par Patrimoine canadien dans l'accord de contribution n'étaient pas davantage explicites quant à la présence du français dans la partie culturelle de la cérémonie d'ouverture et à la représentation adéquate des communautés de langue officielle.

La polémique au sujet de la cérémonie d'ouverture aura sans aucun doute fait prendre conscience aux autorités fédérales de l'importance de garder un droit de regard sur l'équilibre entre le français et l'anglais dans les cérémonies d'ouverture et de clôture d'un événement d'envergure. Elles devraient dès maintenant s'appliquer à revoir les dispositions relatives aux langues officielles en ce qui concerne ce type de cérémonie pour assurer une meilleure transparence et l'identification des lacunes afin de pouvoir apporter les mesures correctives nécessaires.

La mise sur pied d'un endroit désigné pour la francophonie pendant les Jeux était une initiative très positive pour mettre en valeur la composante francophone de la dualité linguistique et de la faire connaître par des milliers de personnes. Elle a aussi servi à donner de la visibilité à la communauté francophone locale.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement a informé le Commissariat que le français allait également être plus présent dans la programmation des événements se déroulant à Granville Island, comme la fête du Canada et d'autres festivals, ce qui constitue un legs à la communauté de langue officielle de la région de Vancouver. Selon des intervenants qu'a rencontrés le Commissariat, le revers de la médaille est que la Place de la francophonie n'a pas eu de retombées ou de legs tangibles pour la communauté francophone de la Colombie-Britannique, par exemple sous forme d'installations permanentes.

## Perspectives d'avenir

Le gouvernement du Canada, par l'entremise de Patrimoine canadien ou de tout autre organisme le représentant, devrait : inclure dans ses accords de contribution des clauses linguistiques précises qui définissent clairement les attentes sur l'équilibre du contenu entre les deux langues officielles dans les composantes parlées (par exemple, des discours, des chansons, des poèmes); s'assurer qu'il y a des représentants du gouvernement canadien qui comprennent bien la portée de la dualité linguistique siégeant au comité responsable des cérémonies d'ouverture et de clôture; garder un droit de regard continu quant à l'équilibre entre les deux langues officielles; et exercer un suivi rigoureux sur le sujet.

L'idée d'inclure une présence de la communauté minoritaire en créant une vitrine culturelle est certainement à encourager. La formule de la Place de la francophonie était une réussite, mais d'autres formules sont possibles, dès lors qu'elles ont une bonne visibilité.

## 5. COMMUNICATIONS

### Contexte

Les communications avec le public et les autres groupes de clients sont un aspect essentiel lorsqu'il est question de respecter le droit du public à être servi dans la langue officielle de son choix et de refléter l'image de bilinguisme du Canada.

Les éléments principaux à considérer sont la signalisation et l'affichage, les documents d'information et de promotion, les sites Web et l'information transmise verbalement ou à l'aide de tableaux indicateurs, tels les annonces des résultats et les commentaires.

Pour réussir à réaliser cette énorme tâche, il fallait compter sur des ressources de traduction et d'interprétation suffisantes et de grande qualité.

Il fallait aussi la collaboration de la province, des villes de Vancouver et de Whistler pour contribuer à créer une ambiance bilingue à l'aide de la signalisation, de la documentation et des services.

### Constats

#### *Traduction et interprétation*

Jusqu'à l'été 2009, le service interne de traduction du COVAN réussissait assez bien à combler les besoins en traduction. Cependant, à la suite d'une évaluation interne à l'été 2009, il semblait évident que les ressources en place ne pourraient répondre à l'augmentation considérable des textes à traduire avant et pendant les Jeux. Le COVAN, qui disposait alors de six traducteurs, estimait avoir besoin d'une quarantaine de traducteurs additionnels. Le COVAN estimait à 5,3 millions de dollars le coût des besoins en traduction. Celui-ci a alors envisagé de ne pas faire traduire les biographies des athlètes et certains manuels, puisqu'ils représentaient un volume important de traduction. Le fait de ne pas faire traduire certains documents qui devaient l'être selon les exigences de l'annexe A de l'Entente multipartite montre que certains responsables du COVAN considéraient qu'ils pouvaient se soustraire à leurs exigences en matière de langues officielles. Par ailleurs, la traduction d'Info 2010, le système servant à transmettre de l'information à jour aux médias, posait aussi des difficultés de taille en raison des ressources limitées du COVAN.

Étant donné l'importance capitale des ressources de traduction et d'interprétation pour pouvoir présenter des Jeux entièrement bilingues et le manque de ressources du COVAN, le ministre du Patrimoine canadien, James Moore, a annoncé en septembre 2009 une contribution additionnelle de 7,7 millions de dollars, dont 5,3 millions pour la traduction et l'interprétation<sup>10</sup>. Après de longues discussions, une entente a officiellement été signée le 8 décembre 2009 entre le COVAN, Patrimoine canadien et le Bureau de la traduction.

Selon le Bureau de la traduction et Patrimoine canadien, les coûts totaux des services du Bureau de la traduction se sont élevés à 3,4 millions de dollars alors qu'il avait été estimé que les coûts s'élèveraient à 5,3 millions de dollars. Cet écart s'explique en grande partie par le fait que le volume de mots à traduire a été moins élevé que prévu et aussi par le fait que les traducteurs ont gagné du temps, car les changements apportés aux biographies des athlètes étaient facilement identifiables dans le système informatique, alors qu'on pensait initialement que ce ne serait pas possible.

Dès la signature de l'entente, l'équipe de traduction du Bureau de la traduction a intégré celle du COVAN. C'est le Bureau de la traduction qui était ultimement responsable de la qualité des documents que produisait le COVAN.

Un centre formé d'une quarantaine de traducteurs a été mis en place à Gatineau, au Québec, au début de janvier 2010. Il s'est occupé de la traduction du contenu du système informatisé Info 2010 et des biographies des athlètes. Ainsi, 5 000 fiches biographiques ont été traduites et 15 000 modifications ont été effectuées. Le fait que toutes les mises à jour des biographies étaient faites dans les deux langues constituait une première pour les Jeux olympiques. Les fiches biographiques étaient accessibles au public dans le site Web du COVAN. Une autre équipe d'une quarantaine de traducteurs s'est rendue à Vancouver pendant les Jeux et une de huit traducteurs aux Jeux paralympiques. Un troisième centre, comprenant une vingtaine de traducteurs, a été mis en place à Québec pour répondre aux demandes excédant la capacité des traducteurs à Vancouver. L'examen des besoins en matière d'interprétation par le Bureau de la traduction a montré que le COVAN avait bien réévalué les besoins pour les Jeux olympiques, mais pas ceux pour les Jeux paralympiques, c'est pourquoi le Bureau de la traduction y a affecté six interprètes et un coordonnateur.

<sup>10</sup> Le reste de la contribution servait à couvrir les frais pour que la signalisation, l'affichage et les cérémonies de remise des médailles soient dans les deux langues officielles.



La plupart des interviewés, y compris les représentants du COVAN, ont souligné l'excellence des services offerts par le Bureau de la traduction, son professionnalisme et la qualité de son travail. Une fois de plus, le Canada a montré son savoir-faire dans le domaine de la traduction, en grande partie grâce au Bureau de la traduction. Sans l'appui financier additionnel du gouvernement du Canada et l'entrée en scène du Bureau de la traduction, le COVAN n'aurait pas réussi à satisfaire à toutes les exigences de l'annexe A touchant les communications avec le public. Les traducteurs du Bureau ont consacré 25 000 heures de travail pour permettre au COVAN de respecter ses exigences.

Il ressort aussi de cette situation que les besoins en traduction et, dans une moindre mesure, ceux en interprétation, n'avaient pas bien été évalués au début, ce qui explique que le COVAN n'avait pas prévu les sommes nécessaires dans son budget.

### ***Signalisation et affichage***

Plusieurs personnes qui se sont rendues aux Jeux ont indiqué que la signalisation bilingue était impressionnante. Selon ce qu'ont pu constater les employés du Commissariat pendant les Jeux olympiques, toute la signalisation du COVAN était bilingue aux sites et dans les centres-villes de Vancouver et de Whistler, de même qu'à l'aéroport international de Vancouver. Les intervenants que le Commissariat a rencontrés ont confirmé que c'était aussi le cas pendant les Jeux paralympiques. La signalisation était égale dans les deux langues et généralement de bonne qualité. Une équipe du COVAN avait inspecté les installations avant les Jeux pour s'assurer que la signalisation était conforme. La signalisation à l'Anneau olympique de Richmond était uniquement en anglais au départ, mais elle a finalement été mise dans les deux langues, entre autres grâce aux pressions de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique et des parlementaires. Certains commanditaires internationaux et nationaux ont placé des panneaux dans les deux langues. Il y avait aussi de l'affichage bilingue dans les stations du Sky Train de la part de certaines institutions fédérales, dont la Monnaie royale canadienne, et de certains commanditaires, dont Coca-Cola. Les villes de Vancouver et de Whistler ont aussi mis des affiches bilingues pour souhaiter la bienvenue aux visiteurs et les orienter. Les institutions fédérales qui ont installé des panneaux et des affiches dans le contexte des Jeux

étaient également dans les deux langues. Tous ces éléments créaient une marque évidente de dualité linguistique dans les centres-villes de Vancouver et de Whistler. Toutefois, il est regrettable que tous les commanditaires n'aient pas affiché dans les deux langues.

### ***Documents d'information et de promotion***

Les documents d'information destinés au public ont été produits dans les deux langues. Ainsi, le guide officiel des spectateurs était en deux versions, une en français et une en anglais. Les billets étaient entièrement dans les deux langues, incluant les inscriptions au verso. Le Guide de la programmation de l'Olympiade culturelle de Vancouver 2010 était aussi bilingue. Les accréditations étaient dans les deux langues. Les documents d'information pour les publics cibles étaient aussi dans les deux langues, par exemple les guides techniques pour les officiels et ceux pour les médias dont le manuel d'accréditation, le formulaire d'accréditation et le guide horaire. Tel qu'il est mentionné précédemment, les biographies des athlètes et le site Info 2010 étaient aussi dans les deux langues.

Une situation a cependant été relevée par le personnel du Commissariat présent sur place : ils n'ont pu trouver le programme souvenir en français dans les boutiques des sites, à l'aéroport ou à la superboutique olympique au centre-ville.

### ***Les sites Web***

Le site Web du COVAN était un des principaux moyens de communication avec le public. Les communiqués de presse, qui étaient très nombreux, y étaient publiés et on y trouvait une multitude de renseignements sur les Jeux comme l'horaire des compétitions et les résultats. Tout était publié simultanément dans les deux langues. Au début, il y avait certaines erreurs dans les communiqués en français, mais la situation a été corrigée rapidement.

Les initiatives de la province et des deux villes hôtes sont aussi à noter à cet égard. Les sites Web de Tourism BC et de Tourism Vancouver ont été traduits et certaines sections des sites Web de Vancouver et de Whistler étaient offertes en français. Les deux villes avaient reçu une contribution financière de Patrimoine canadien afin de les aider à offrir des services en français. La Société de développement économique de la Colombie-Britannique, un organisme francophone, a collaboré à la traduction du site Web de Tourism BC.

### **Information au public, annonces des résultats et commentaires**

De façon générale, le COVAN a bien réussi à respecter les exigences de l'annexe A touchant l'information au public et les annonces des résultats. Il était possible d'être servi dans sa langue sans difficulté aux kiosques d'information dans les 15 sites d'information. Les conférences de presse étaient dans les deux langues. Comme il est expliqué dans la section 6, le public recevait la plus grande partie de l'information par les bénévoles.

Mises à part les annonces qui ont été effectuées en anglais seulement lors de la finale de ski acrobatique des femmes et de certaines compétitions de patinage artistique, les Jeux ont été une belle réussite pour les annonces et commentaires dans les deux langues lors des compétitions (par exemple, la présentation des athlètes, les temps du passage et les résultats). Le français venait en premier lieu, puisque c'est une exigence protocolaire du mouvement olympique, et sa qualité était excellente. Les mêmes pratiques ont été suivies pour les Jeux paralympiques. Ces éléments qui étaient présents dans le déroulement des compétitions ont contribué à donner aux spectateurs et aux téléspectateurs une image claire de la dualité linguistique canadienne.

Certains aspects ont toutefois posé problème. Par exemple, au UBC Thunderbird Arena, le site des compétitions de hockey féminin, l'enregistrement des vedettes canadiennes qui était diffusé à l'entrée était en anglais seulement. Lors de quelques visites, les employés du Commissariat sur place n'ont pas obtenu de service en français à la boutique olympique du centre-ville et à celle de la Place Hockey du Canada. Par contre, ils ont obtenu du service en français au Pacific Coliseum d'un bénévole qui ne portait pas le macaron « Bonjour ».

Par ailleurs, une situation aurait sans doute pu être corrigée si le COVAN avait fait les démarches nécessaires plus tôt auprès du Comité international olympique. Les tableaux d'affichage qui présentaient les résultats des compétitions en temps réel aux sites de compétition étaient en anglais seulement. Avisé de la situation par le COVAN à l'automne 2009, le Secrétariat fédéral des Jeux lui avait recommandé d'approcher rapidement le Comité international olympique pour trouver une solution. Cependant, la compagnie Omega, un commanditaire mondial géré directement par le Comité et le fournisseur des tableaux d'affichage, a indiqué qu'il était impossible d'apporter les modifications techniques exigées dans

les délais accordés. On se serait attendu que le COVAN ou le Secrétariat fédéral des Jeux soulève cette question beaucoup plus tôt, surtout que le Grand Témoin de la francophonie des Jeux olympiques d'hiver de 2006 à Turin, M<sup>me</sup> Lise Bissonnette, en avait déjà fait mention dans son rapport. Toutefois, les écrans présentaient les résultats dans les deux langues et les commentateurs étaient bilingues.

### **Le rôle des villes hôtes**

Les villes hôtes, Vancouver et Whistler, ont déployé bien des efforts pour fournir au public de l'information dans les deux langues. Le centre d'appel 311 ainsi que le centre des communications de la ville de Vancouver comprenaient des employés bilingues et 20 p. 100 des 600 employés formant l'équipe de la ville hôte étaient bilingues. Quant à Whistler, 23 p. 100 des 660 participants bénévoles étaient bilingues et 15 p. 100 des 90 bénévoles du programme village hôte pouvaient s'exprimer dans les deux langues. Ces données ont été confirmées auprès des villes de Vancouver et de Whistler. L'engagement proactif envers les langues officielles du maire bilingue de Whistler, M. Ken Melamed, est à signaler.

### **Leçons apprises**

Afin d'offrir une image d'un pays bilingue à l'aide de la signalisation, comme c'était le cas pour les Jeux, il faut en plus du travail du comité organisateur, lequel a donné d'excellents résultats, la collaboration des villes hôtes et des commanditaires. Il en est de même pour les services offerts au public par les villes hôtes.

Le COVAN a montré qu'il était possible de mettre à jour un site Web en lançant simultanément les versions française et anglaise des pages Web. Cela est une leçon importante vu qu'il s'agit d'un mode d'information de plus en plus privilégié par le grand public.

Dans l'ensemble, le COVAN a aussi très bien fourni dans les deux langues officielles l'information au public (par exemple, les documents d'information, la présentation des athlètes, l'annonce des résultats, les commentaires) ainsi qu'effectué les communications avec les publics spécialisés tels les médias. Toutefois, il a eu besoin de l'aide additionnelle du gouvernement canadien pour produire toute la documentation en français qu'il s'était pourtant engagé à produire. Cette intervention de dernière minute ne devrait pas constituer un précédent pour des événements futurs.

## Perspectives d'avenir

Il est essentiel que des clauses s'appliquant aux commanditaires nationaux soient incorporées dans les exigences linguistiques pour un événement d'envergure, afin que la dualité linguistique du Canada soit reflétée de façon plus complète. En ce qui concerne les commanditaires internationaux, ils devraient être informés de la réalité linguistique du Canada et de l'importance de respecter les exigences dans ce domaine. D'ailleurs, certains commanditaires internationaux ont montré que cela est tout à fait réalisable.

Les pratiques du COVAN concernant les communications avec le public dans les deux langues, notamment par site Web, et lors des annonces et des commentaires durant les compétitions, pourraient servir d'exemples pour d'autres événements de grande envergure.

Par ailleurs, pour des événements futurs, on pourrait s'inspirer du modèle de collaboration des villes hôtes de Vancouver et de Whistler qui, malgré le fait qu'elles n'ont pas d'obligations en matière de langues officielles en temps normal, ont su mettre en place des mesures pour servir le public dans les deux langues, entre autres en rendant leur site Web disponible en partie en français, et en s'assurant de la présence de personnel bilingue dans les services d'information et parmi les bénévoles.

Pour le Commissariat, les services de traduction et d'interprétation sont un service essentiel parce qu'ils déterminent la capacité des organisateurs de l'événement d'offrir de l'information pertinente et de qualité aux visiteurs simultanément dans les deux langues officielles. À ce titre, il faudrait que le coût de ces services soit intégré à la contribution de base que versera le gouvernement canadien au comité organisateur. Lors de tels événements, il faudrait compter dès le départ sur l'aide d'un partenaire disposant de l'expertise nécessaire et d'une capacité de prendre en charge un volume élevé de traduction dans de courts délais, comme le Bureau de la traduction a pu le faire lors des Jeux de Vancouver.

À l'avenir, toute organisation responsable d'un événement de grande envergure devra exiger que les tableaux d'affichage en temps réel (par exemple, ceux qui affichent les résultats des compétitions) présentent l'information dans les deux langues.

## 6. BÉNÉVOLES

### Contexte

Les bénévoles ont été au cœur des communications avec le grand public et les autres groupes de clients tels les médias, les athlètes et les dignitaires. Ce sont eux qui orientaient les personnes sur les sites, répondaient à leurs questions et leur donnaient des instructions. Le COVAN a réussi à recruter 20 000 bénévoles, dont 14 à 15 p. 100 (près de 3 000 personnes) étaient bilingues selon les chiffres qu'il a fournis avant les Jeux. Tous les interviewés ont souligné l'enthousiasme et le bon service des bénévoles qui ont contribué à la réussite des Jeux. Ils représentaient le visage du Canada, qui comprend sa dualité linguistique.

### Constats

Le recrutement d'un nombre suffisant de bénévoles bilingues était une source de préoccupation avant les Jeux, tant pour le commissaire aux langues officielles que les parlementaires, Patrimoine canadien et les organisations représentant les communautés francophones. L'éloignement géographique du bassin important de personnes bilingues de l'Est du pays et le fait que les bénévoles devaient eux-mêmes se trouver de l'hébergement et assumer le coût de leur déplacement rendaient le recrutement de bénévoles bilingues plus difficile.

Pour augmenter le nombre de bénévoles bilingues, le COVAN a fait une tournée dans l'Est du pays au printemps 2009. La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique a aussi contribué activement à trouver des bénévoles bilingues. Le Secrétariat fédéral des Jeux a discuté du déploiement des bénévoles bilingues avec le COVAN à l'automne 2009 et a eu des discussions avec ce dernier pour s'assurer qu'il était prêt à faire face à certaines situations comme l'attrition. Ainsi, une équipe volante a été mise sur pied pour compenser l'attrition prévue de 30 p. 100 de bénévoles, donnant ainsi suite à une recommandation du commissaire aux langues officielles dans son rapport de suivi de septembre 2009.

Comme le COVAN n'a pas fourni de rapport après les Jeux, on ignore le nombre réel de bénévoles bilingues qui ont travaillé pendant les Jeux. Le COVAN a indiqué qu'en vérifiant les connaissances linguistiques des bénévoles, au moment de leur accréditation, il s'est rendu compte qu'environ 400 bénévoles, qui n'avaient pas été identifiés



comme étant bilingues, pouvaient communiquer dans les deux langues. Il leur a remis le macaron « Bonjour ». Les employés du Commissariat présents sur place ont observé à quelques reprises que des bénévoles bilingues n'avaient malheureusement pas été affectés à des fonctions exigeant le bilinguisme.

Le COVAN a aussi inséré des phrases types dans le guide de poche des bénévoles pour leur permettre de servir minimalement les visiteurs en français et leur permettre de recourir à un collègue bilingue. L'efficacité de cette mesure n'a toutefois pas été évaluée.

Le COVAN a assigné plus de bénévoles bilingues à des endroits stratégiques comme le centre des médias, l'accréditation, les kiosques d'information des athlètes et des dignitaires. La proportion de bénévoles bilingues s'y établissait normalement entre 30 p. 100 et 50 p. 100. Il a aussi fait des efforts pour avoir des bénévoles bilingues dans certaines circonstances spécifiques. Ainsi, des familles d'athlètes provenant du Québec ont été accueillies et accompagnées aux autobus par des bénévoles bilingues. Les bénévoles du COVAN à l'aéroport étaient aussi en mesure d'offrir des services dans les deux langues.

Les services de première ligne offerts par les bénévoles étaient disponibles en français et en anglais dans la grande majorité des cas, mais il y avait des exceptions à certains endroits, tel qu'il est mentionné ci-dessous. Le fait que les bénévoles bilingues portaient un macaron facilement visible où il était inscrit « Bonjour » aidait à les repérer.

Comme les bénévoles bilingues étaient affectés à des endroits stratégiques, cela veut dire qu'il n'y en avait pas toujours à d'autres endroits où il pouvait y avoir des contacts avec le public. Les points de contrôle de sécurité, supervisés par la Gendarmerie royale du Canada et où se trouvaient des bénévoles du COVAN, n'étaient pas tous en mesure d'offrir en tout temps des services bilingues. Au moment du passage d'un employé du Commissariat à la vasque olympique, le service en français était très limité. Le capitaine de foule souhaitait la bienvenue en français et en anglais, mais les instructions servant à diriger les spectateurs n'étaient qu'en anglais. Aucun bénévole sur place ne portait le macaron « Bonjour » et toutes les interactions avec les bénévoles se sont passées en anglais. Lors du passage d'un employé du Commissariat au contrôle de sécurité du Pacific Coliseum, aucun des bénévoles présents n'a pu offrir de service en français.

Un grand nombre de bénévoles unilingues suivaient la procédure établie et dirigeaient les membres du public francophone vers des collègues bilingues. Selon l'expérience du personnel du Commissariat sur place, environ trois quarts des bénévoles unilingues le faisaient avec empressement. Par contre, certains bénévoles s'excusaient de leur unilinguisme sans chercher de l'aide ou, pire encore, ignoraient simplement la demande. Des représentants de Patrimoine canadien ont également indiqué que des bénévoles n'avaient pas respecté le système en place. Selon les observations de deux intervenants présents aux Jeux paralympiques, le nombre de bénévoles bilingues semblait suffisant et ils ont pu recevoir des services en français.

Les sites de célébration étaient sous la responsabilité de la ville de Vancouver. Toutefois, les services au public devaient y être offerts dans les deux langues, Patrimoine canadien ayant fourni une contribution pour ces sites. Les bénévoles de la ville portaient un macaron « Demandez-moi », pour indiquer qu'ils parlaient français. Là encore, même si certains des bénévoles étaient en mesure de s'exprimer en français au site de célébration du centre-ville de Vancouver, il n'y avait aucun bénévole bilingue lors des passages d'employés du Commissariat à deux occasions différentes. Au site de célébration de Yaletown, à Vancouver, il n'y a pas eu d'effort pour essayer de trouver un bénévole bilingue. Malheureusement, ces expériences qu'a vécues le personnel du Commissariat ont contribué à assombrir le travail des bénévoles qui s'assuraient que les visiteurs bénéficiaient d'un service en français, en faisant appel à un collègue au besoin.

L'expérience du personnel du Commissariat présent aux Jeux olympiques a montré que le Pavillon du Canada offrait bel et bien ses services dans les deux langues officielles, et les expositions qui s'y trouvaient étaient bilingues. Il incombe également de souligner les efforts de quelques provinces, tels le Manitoba, le Nouveau-Brunswick et le Québec, qui fournissaient aussi leurs services en français et en anglais dans leur pavillon.

## **Leçons apprises**

Les nombreux bénévoles bilingues, clairement identifiés par le macaron portant l'inscription « Bonjour », se sont efforcés de présenter une image bilingue du Canada. Il est clair que le COVAN a investi beaucoup d'efforts pour recruter des bénévoles bilingues, notamment en élargissant sa zone de recrutement à l'Est du pays.

Le COVAN avait raison d'affecter les bénévoles bilingues aux endroits stratégiques mais, ce faisant, il a laissé des brèches à d'autres points de contact avec le public. Plusieurs personnes ont indiqué que le COVAN aurait eu besoin de plus de bénévoles bilingues. Par ailleurs, il ressort qu'une partie des bénévoles unilingues n'avait pas été suffisamment sensibilisée à l'importance de recourir à un collègue bilingue pour servir les clients de langue française. Les représentants de Patrimoine canadien ont indiqué avoir demandé en vain au COVAN de donner une formation plus rigoureuse sur l'offre active de services.

### **Perspectives d'avenir**

Les efforts du COVAN pour recruter des bénévoles bilingues et sa façon de les répartir constituent un bon point de départ et peuvent servir d'exemple pour l'embauche de personnes bilingues dans le contexte d'autres événements d'envergure internationale. Il faut notamment retenir l'importance d'élargir la zone de recrutement lorsque le bassin local ne comporte pas assez de ressources bilingues.

Par ailleurs, il faut recruter suffisamment de personnel et de bénévoles bilingues pour pouvoir couvrir tous les points de contact avec le public. Finalement, il est nécessaire de prévoir une formation adéquate sur l'offre active de services dans les deux langues incluant le recours à un collègue bilingue dans le cas des bénévoles unilingues. Il faut également souligner l'importance de recourir aux communautés de langue officielle pour trouver des bénévoles bilingues.

## **7. TÉLÉDIFFUSION DES JEUX**

### **Contexte**

La télédiffusion des Jeux olympiques et paralympiques dans les deux langues officielles partout au pays était un enjeu de grande importance pour les communautés francophones. Le règlement de la question était comme une longue course à obstacles.

Le Comité international olympique a accordé les droits de télédiffusion des Jeux en février 2005 au consortium médiatique canadien de diffusion olympique constitué de CTVglobemedia et de Rogers. Le consortium comprenait une participation des chaînes RDS, RIS et V pour toucher le marché francophone.

### **Constats**

Le problème résidait dans le fait que les chaînes qui allaient diffuser les Jeux olympiques en français, soit RDS, RIS et V, desservaient un nombre restreint de régions en dehors du Québec, ce qui privait un grand nombre de francophones de la possibilité de regarder les Jeux dans leur langue et qui allait à l'encontre du principe d'égalité de statut du français et de l'anglais au Canada. Les comités permanents du Parlement sur les langues officielles, la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada et les autres associations représentant les communautés francophones locales ainsi que le commissaire aux langues officielles ont effectué de nombreuses interventions pour résoudre la situation.

Comme suite à ces démarches et à des discussions avec des représentants du gouvernement, le consortium a accepté de fournir gratuitement les signaux de RDS, RIS et V aux fournisseurs de service par câblodistribution numérique et par satellite à l'extérieur du Québec pendant les Jeux pour la télédiffusion en français.

Toutefois, le signal de RDS n'était pas transféré au service analogique pour la durée des Jeux. Cette solution laissait de côté les foyers francophones en situation minoritaire qui utilisent le câble analogique, sans compter évidemment ceux qui ne sont pas abonnés à des services de télédiffusion. Encore une fois, à la suite de nombreuses tractations entre le consortium, la FCFA et d'autres associations représentant les communautés francophones, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC), le COVAN, les grands câblodistributeurs, le représentant spécial du premier ministre pour les Jeux et le commissaire aux langues officielles, une entente a été annoncée le 11 février 2010, soit la veille de l'ouverture des Jeux olympiques.

En vertu de cette entente, les Jeux olympiques ont été diffusés en français sur CPAC, une chaîne issue d'un partenariat entre les principales entreprises de câblodistribution au Canada à laquelle tous les abonnés par câble ont accès, ainsi que sur RDS, RIS et V. Grâce à cette entente innovatrice, la très grande majorité des francophones du pays ont eu accès aux reportages sur les Jeux olympiques dans leur langue, au même titre que leurs concitoyens anglophones.

Le commissaire tient d'ailleurs à remercier le président du CRTC, M. Konrad W. von Finckenstein, pour sa collaboration exceptionnelle dans cette affaire.

Il faut également mentionner le câblodistributeur Shaw, qui s'était assuré, avant que cette entente ne soit conclue, que les Jeux allaient être transmis en français sur son réseau dans la région de Vancouver en substituant le signal de la chaîne Bravo! par celui de la chaîne V pour la durée des Jeux.

Il est important de noter que la diffusion des Jeux sur CPAC a été possible seulement parce que le Parlement du Canada ne siégeait pas au moment des Jeux olympiques. D'ailleurs, les Jeux paralympiques, qui ont eu lieu alors que le Parlement avait repris ses travaux, n'ont pas été diffusés sur CPAC. Ainsi, seuls les abonnés à certains services de câblodistribution ont pu écouter les Jeux paralympiques en français, lesquels étaient diffusés sur les chaînes câblées RDS et RIS Info Sports, mais pas V, alors que la couverture en langue anglaise était disponible de manière beaucoup plus large, puisque les Jeux paralympiques étaient diffusés en partie sur la chaîne généraliste CTV, en plus des chaînes câblées TSN et Rogers Sportsnet. Les associations francophones ont dénoncé cette situation.

### **Leçons apprises**

Le Canada est passé bien près de ne pouvoir télédiffuser les Jeux dans les deux langues officielles partout au pays. Cela a pris de nombreuses interventions de la part des organismes appartenant aux communautés francophones, dont la FCFA, ainsi que des membres des comités parlementaires sur les langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat pour que le consortium et les câblodistributeurs, en collaboration avec le CRTC et CPAC, trouvent une solution permettant de télédiffuser les Jeux olympiques dans les deux langues officielles partout au pays. Qui plus est, cette entente est survenue la veille de l'ouverture des Jeux olympiques. Le Canada ne peut se permettre de prendre le risque de nouveau de trouver une solution à la télédiffusion des Jeux olympiques dans les deux langues officielles partout au pays à la dernière minute.

### **Perspectives d'avenir**

Les grands événements, tels les Jeux olympiques et paralympiques, créent un sentiment d'appartenance des Canadiens à leur pays et enrichissent l'identité canadienne. Encore faut-il que les Canadiens puissent y avoir accès dans la langue officielle de leur choix. Tous les événements sportifs de grande envergure ne reçoivent pas une couverture médiatique aussi importante que les Jeux olympiques et paralympiques. Le principe directeur de toute

entente de diffusion, que ce soit télé, Web ou autre, devrait offrir un accès égal à l'événement dans les deux langues officielles. Si un événement est télédiffusé d'un océan à l'autre en anglais, il doit l'être également en français. Dans le cas de futurs événements d'envergure qui seront télédiffusés, cette question devrait être réglée tôt dans le processus par le consortium qui se voit octroyer les droits de télédiffusion. Le gouvernement canadien devrait se montrer plus proactif dès le départ pour faciliter la conclusion des ententes nécessaires et assurer une diffusion équitable dans les deux langues.

## **8. LE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CITÉES DANS LE RAPPORT DE SUIVI DE SEPTEMBRE 2009**

Lors de la publication de son rapport de suivi de septembre 2009, le commissaire aux langues officielles avait demandé à 11 institutions fédérales, y compris Patrimoine canadien, de l'informer des résultats de l'évaluation de leur rendement respectif au chapitre des langues officielles durant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Il leur avait aussi demandé de lui faire part de leurs expériences positives et des leçons apprises.

Les institutions fédérales ci-dessous ont été évaluées dans le rapport de suivi : Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Administration de l'aéroport international de Vancouver, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, Service Canada, Parcs Canada, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, l'Agence de la santé publique du Canada, la Gendarmerie royale du Canada et la Société canadienne des postes.

L'évaluation contenue dans la présente section est basée sur la réponse que ces institutions ont fait parvenir au commissaire à l'été 2010 à la suite de sa recommandation. À noter que cette section ne rend pas compte de l'ensemble de l'information transmise, mais plutôt de ce que le Commissariat considère comme les faits saillants.

## *Institutions offrant des services au public voyageur*

### **Contexte**

Des institutions dont le mandat consiste à servir le public voyageur, cinq ont attiré notre attention en raison du rôle important qu'elles ont joué pendant les Jeux, soit Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto et l'Administration de l'aéroport international de Vancouver.

Ces cinq institutions fédérales étaient les premiers contacts, et dans certains cas les derniers, avec les milliers de visiteurs canadiens et étrangers qui se sont rendus aux Jeux. Il était essentiel qu'elles projettent une image de la dualité linguistique canadienne.

### **Constats**

#### ***Air Canada***

Air Canada nous a indiqué que son service des affaires linguistiques a pris part aux activités de planification. La faible capacité bilingue à l'aéroport international de Vancouver a été identifiée dès le début comme un élément à améliorer. Les mesures qui ont été prises pour redresser la situation, comme à d'autres aéroports importants du pays, consistaient à offrir de la formation linguistique au personnel, augmenter les ressources bilingues et effectuer l'offre active de services dans les deux langues.

Le transporteur aérien nous a informés que plusieurs formations sur l'offre active ont été offertes au personnel des aéroports de Vancouver, d'Edmonton, de Calgary, de Winnipeg et de Toronto. Il nous a aussi indiqué qu'une centaine de gestionnaires et retraités bilingues de partout au pays qui s'étaient portés volontaires se sont déplacés pour essayer d'augmenter la capacité bilingue du transporteur à Vancouver. Ces personnes auraient été affectées à des postes stratégiques, tels l'arrivée ainsi que l'enregistrement et la réclamation de bagages.

Toujours afin d'améliorer l'offre active, Air Canada a produit la vidéo qui s'intitule *Bonjour! Hello!* et qui a été diffusée dans toute l'institution dans les deux langues. Cette vidéo a été adaptée de celle que Parcs Canada a élaborée en 2009 qui porte sur les façons de faire l'offre active et de mettre en œuvre les mesures administratives nécessaires à une prestation de services dans la langue officielle de choix du client.

Donnant ainsi suite à une recommandation du commissaire émise dans le cadre de son rapport de suivi de septembre 2009, Air Canada nous a indiqué avoir travaillé de près avec l'Administration de l'aéroport international de Vancouver, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Agence des services frontaliers du Canada pour discuter de bonnes pratiques en matière de langues officielles. Ces institutions n'ont pas exposé de manière détaillée les bonnes pratiques ou les leçons apprises qui ont pu découler de ces rencontres. Le Commissariat aimerait que de tels échanges se poursuivent entre ces institutions dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

Des lecteurs numériques ont été distribués aux agents unilingues travaillant aux aéroports qui n'étaient pas dotés d'un système de messages préenregistrés aux portes d'embarquement. Le transporteur indique que cette manière d'annoncer les vols restera en place tant que tous les aéroports ne disposeront pas d'un tel système. Bien que le Commissariat salue l'arrivée de nouvelles technologies comme mesure novatrice et efficace dans la prestation de services, il est préoccupé par l'utilisation d'un enregistrement en français remplaçant un agent bilingue puisque, évidemment, cela signifie que les voyageurs de langue française auront de la difficulté à obtenir des renseignements de la part de l'agent unilingue qui utilise l'enregistrement. Quoique le Commissariat soit conscient du rythme opérationnel des institutions fédérales, il reste que cette mesure administrative se devrait d'être temporaire et ne devrait pas remplacer les agents bilingues de façon permanente.

Air Canada a affirmé dans sa réponse qu'elle considérait que les ressources allouées à Vancouver pendant les Jeux en vue d'assurer un bon rendement en prestation de services bilingues excédaient la demande. Le Commissariat est d'avis que cette approche dans le cadre d'un événement d'envergure internationale était plus appropriée que de risquer un manque de ressources, surtout qu'elle était par surcroît le transporteur officiel des Jeux.

#### ***Administration canadienne de la sûreté du transport aérien***

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) nous a indiqué qu'elle avait constitué un groupe de travail sur les Jeux olympiques pour encadrer les préparatifs des Jeux d'hiver de 2010 et que le responsable des langues officielles en faisait partie. Elle nous a aussi affirmé que des messages réguliers avaient été envoyés en 2009 et en 2010 au personnel en contact avec le public pour lui rappeler l'importance d'offrir les services dans les deux langues.

L'ACSTA nous a annoncé avoir offert des services bilingues pendant les Jeux aux sites de contrôle de sûreté temporaires établis en Colombie-Britannique et à Calgary, en Alberta. Sa réponse précisait que des exigences en matière de langues officielles ont été incluses dans les contrats des quatre fournisseurs de services de contrôle aux aéroports mentionnés précédemment. Ces fournisseurs ont tous reçu la totalité de la prime au rendement pour avoir respecté l'obligation d'avoir un agent bilingue à chaque poste de contrôle.

Pour accroître son personnel et sa capacité bilingue, l'ACSTA, en collaboration avec ses fournisseurs, a procédé à une campagne de recrutement à l'échelle du pays. Selon les chiffres qu'elle nous a transmis, 86 des 159 personnes recrutées, soit 54 p. 100, étaient bilingues.

L'ACSTA a exigé que tous les agents de contrôle dans les aéroports bilingues et à tous les sites de contrôle temporaires suivent son module d'apprentissage en ligne sur l'offre active. Comme il était mentionné dans la section précédente, l'ACSTA a collaboré avec Air Canada, l'Agence des services frontaliers et l'Administration de l'aéroport international de Vancouver pour discuter de bonnes pratiques, donnant ainsi suite à une recommandation du commissaire dans son rapport de suivi de septembre 2009.

Selon les données du programme de surveillance opérationnel de l'ACSTA, le taux de conformité pour l'offre active se situait à près de 95 p. 100 aux aéroports de Toronto et de Vancouver durant les trois premiers mois de 2010.

Tous les interviewés dans le cadre de ce bilan qui ont passé le contrôle de sécurité à l'aéroport international de Vancouver ont signalé avoir reçu un excellent service en français. Lors de son passage à la sécurité, le personnel du Commissariat a constaté que l'offre active avait été effectuée et que le service en français était disponible à certains moments. Cela contrastait avec les résultats qu'avait obtenus l'ACSTA lors des observations que le Commissariat a menées dans le cadre de la rédaction du rapport de suivi de septembre 2009. Ces résultats positifs sont encourageants, mais devront être vérifiés au moyen d'observations plus systématiques.

Le Commissariat est satisfait du fait que l'ACSTA a su repérer un enjeu qui s'est présenté à eux lors de l'événement, soit que ses employés avaient un faible taux de participation à la formation sur l'offre active. L'ACSTA nous a informés qu'elle se pencherait sur les mécanismes possibles pour redresser la situation à l'avenir.

### ***Agence des services frontaliers du Canada***

L'Agence des services frontaliers du Canada nous a informés qu'elle avait mis sur pied un groupe de travail quelques années avant les Jeux auquel participait l'équipe des langues officielles. Ce groupe avait mis en place plusieurs initiatives pour se préparer adéquatement aux Jeux, dont des initiatives qui touchaient principalement à la capacité bilingue de l'Agence et à la formation linguistique du personnel.

Une quarantaine d'agents bilingues ont été affectés à certains endroits clés, par exemple à l'aéroport international de Vancouver et à l'aéroport international Pearson de Toronto. Une dizaine d'employés bilingues auraient été assignés à ce dernier aéroport pour offrir activement les services dans les deux langues et diriger les voyageurs vers les guérites bilingues pendant toute la durée des Jeux.

Pour ce qui est de la formation linguistique, l'Agence nous a informés qu'un professeur était à l'aéroport de Vancouver et que plus de 5 000 agents dans tout le pays ont suivi une formation obligatoire en ligne.

Finalement, l'Agence a collaboré avec Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et un organisme de la communauté francophone, la Société de développement économique de la Colombie-Britannique, dans le but de préparer un guide présentant les activités culturelles de la communauté francophone pendant les Jeux, ainsi qu'une carte bilingue du centre-ville de Vancouver et des installations olympiques et paralympiques.

L'Agence n'a fait état d'aucun contrôle pour surveiller son rendement durant les Jeux, malgré qu'elle ait mentionné que le groupe de travail interne serait responsable de le faire.

Comme le soulignait le volume II du rapport annuel 2009-2010 du Commissariat, l'Agence des services frontaliers du Canada a créé les outils et élaboré le matériel de formation dont ses agents avaient besoin pour servir efficacement dans les deux langues officielles les visiteurs canadiens et étrangers pendant les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.



### **Administration de l'aéroport international de Vancouver**

Lors de la campagne de sensibilisation du Commissariat en 2009, l'Administration de l'aéroport international de Vancouver avait affirmé qu'aucune démarche particulière ne serait mise en place dans le contexte des Jeux, et qu'elle ne s'attendait pas à une hausse de la demande de services en français durant cet événement. En réponse au suivi à la recommandation du commissaire, l'Administration nous a informés qu'elle a mis sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les enjeux liés à l'utilisation des langues officielles durant les Jeux. Un poste d'agent de liaison relevant du vice-président de la planification pour les Jeux de 2010 a été créé pour faire en sorte que les langues officielles soient intégrées à la planification des activités. L'Administration avait signalé ces deux initiatives lors des comparutions devant les comités permanents du Parlement sur les langues officielles à l'automne 2009.

L'Administration a indiqué avoir affecté plus de 130 personnes parlant couramment le français pour servir le public dans cette langue et avoir tenu des séances d'information à l'intention de son personnel. Un volet sur l'offre active a également été ajouté au programme de formation des employés.

L'Administration avait mis en place son propre effectif de bénévoles, identifiés par des vestes kaki. Les interactions du personnel du Commissariat avec les bénévoles de l'Administration se sont avérées positives. Plusieurs bénévoles ont été capables de répondre à des questions en français, et ce, à différents moments. Le personnel et les bénévoles de l'Administration pouvant s'exprimer en français portaient un macaron « Bonjour » comme les bénévoles du COVAN.

La réponse de l'Administration indiquait également qu'un programme de voyageurs mystères a été mis en place et que des questions sur la prestation de services dans les deux langues officielles ont été intégrées au sondage sur la satisfaction de la clientèle. L'Administration faisait état d'un taux élevé de satisfaction de la clientèle dans le cadre de ce sondage. Malheureusement, aucun résultat ne nous permettant d'évaluer leur rendement à ce sujet n'a été fourni dans la réponse de l'institution.

L'Administration indique avoir tenu des séances d'information à l'intention des locataires et des concessionnaires de l'aéroport à propos de leurs obligations relatives aux langues officielles. Elle mentionnait également

avoir posé des affiches portant sur l'offre active chez ses concessionnaires. Les compétences linguistiques ont été incluses sur les porte-noms des employés des concessionnaires.

Lors de nombreuses interactions avec des concessionnaires de l'aéroport, des employés du Commissariat n'ont pas pu obtenir des services en français de certains concessionnaires, notamment de ceux travaillant pour les compagnies de location de voitures.

Le Commissariat aimerait souligner le fait que, parmi les institutions ayant répondu à la recommandation de faire rapport sur leur rendement pendant les Jeux, l'Administration de l'aéroport international de Vancouver est l'une des seules institutions à nous avoir fait part d'un défi crucial auquel elle a fait face lors des Jeux, en l'occurrence la prestation de services bilingues par des concessionnaires d'alimentation. De nombreux employés n'auraient pas offert activement leurs services en français, malgré la formation et les rappels faits par l'Administration. L'expérience du personnel du Commissariat avec quelques concessionnaires offrant des services d'alimentation appuie ce constat. Le Commissariat est satisfait de voir que l'Administration a su relever les failles à son rendement pendant les Jeux et il sera important qu'elle mette en place des mesures correctives durables pour l'avenir.

### **Autorité aéroportuaire du Grand Toronto**

L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto n'a fourni qu'une très brève réponse à la demande du commissaire. La communication indique qu'avant les Jeux l'Autorité aéroportuaire avait noté le besoin d'indiquer aux voyageurs en correspondance vers Vancouver le chemin à suivre pour se rendre à la porte d'embarquement de leur vol. Tout en tenant compte des exigences en matière de langues officielles, l'Autorité aéroportuaire a placé des inukshuks à tous les endroits clés du parcours pour les voyageurs. Elle a aussi fourni l'épinglette « Hello, bonjour » à son personnel chargé de fournir de l'information au public.

Il est malheureux que l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto n'ait pas été en mesure de fournir une réponse plus détaillée et que celle qui est parvenue au Commissariat ne permet pas d'attester du bon rendement de l'institution à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques, où l'Autorité aéroportuaire avait un rôle important à jouer du fait de son statut de premier aéroport au pays et par où sont passés un nombre important de visiteurs.

## Leçons apprises

On peut voir que certaines institutions offrant des services au public voyageur ont su faire preuve d'un esprit d'innovation et, dans une certaine mesure, répondre à l'appel en s'assurant que le personnel bilingue serait au rendez-vous. Il importe de mentionner que les préparatifs se doivent d'être faits suffisamment à l'avance et d'inclure les bons intervenants dans le dossier. Ces préparatifs devraient se faire en embauchant du personnel bilingue, en l'affectant aux points de service à grande affluence, en lui faisant des rappels périodiques et en lui offrant une formation tant sur l'offre active que sur la prestation de services dans l'autre langue. Le réflexe d'aller chercher un collègue pouvant offrir le service dans la langue officielle de choix du public n'est malheureusement pas encore intégré aux procédures courantes des institutions. L'offre active est essentielle, mais faire l'offre active sans être en mesure d'offrir le service ou de trouver un collègue capable d'offrir le service dans la langue de choix du client n'a aucun sens, puisque l'offre active n'est qu'un moyen d'informer le public que le service est disponible dans les deux langues officielles. Il est de l'intérêt de ces institutions de pouvoir accueillir les visiteurs étrangers dans la langue officielle de leur choix en véhiculant une image du Canada qui inclut la dualité linguistique.

On a pu constater dans certains cas les problèmes systémiques qu'ont les institutions servant le public voyageur. À titre d'exemple, la difficulté de fournir des services dans les deux langues aux comptoirs d'alimentation opérés par des tiers dans le cadre de contrats relevant de l'Administration de l'aéroport international de Vancouver s'est poursuivie pendant les Jeux. Comme l'indiquait le volume II du rapport annuel 2009-2010 du Commissariat, Air Canada a prouvé qu'elle était capable de relever le défi d'être le transporteur officiel des Jeux olympiques d'hiver en investissant les ressources nécessaires, mais il reste des problèmes chroniques en matière de service aux passagers francophones.

## Perspectives d'avenir

Les institutions fédérales offrant des services au public voyageur sont très souvent les premiers et les derniers intervenants avec lesquels le public entrera en contact au début et à la fin de l'événement. Les événements sportifs d'envergure nationale ou internationale suscitent forcément un afflux de visiteurs qui entraînera une augmentation de la demande pour des services dans les deux langues officielles. La planification conséquente des ressources doit

se faire bien avant l'événement. Une bonne formation sur la façon de faire l'offre active de services et d'effectuer par la suite la prestation de services dans la langue de choix du visiteur est essentielle au bon fonctionnement du traitement d'un volume important de voyageurs.

De plus, une augmentation du personnel bilingue aux endroits qui ont déjà des obligations selon la *Loi sur les langues officielles* est une pratique à conserver pour des événements d'envergure futurs. Il serait important de consolider la capacité bilingue du personnel aux points de service bilingues pour pouvoir répondre à un afflux plus important de voyageurs.

Dans la même veine, une bonne pratique à garder à l'esprit dans la préparation d'un événement d'envergure serait de repérer les points de service particuliers qui n'ont pas d'obligations linguistiques, mais où il y aurait une augmentation de la demande en raison de l'événement, puisqu'un plus grand nombre de voyageurs serait susceptible d'y passer. En plus de répondre à leurs obligations habituelles, les institutions servant le public voyageur pourraient ainsi faire face plus facilement à l'augmentation de la demande de services dans les deux langues officielles.

## *Autres institutions clés servant le public*

### Contexte

En plus des institutions offrant des services au public voyageur, certaines institutions avaient été considérées comme étant des institutions avec lesquelles un voyageur typique pourrait entrer en contact lors de sa visite aux Jeux. Quatre institutions ont été retenues dans cette catégorie, soit Postes Canada, Service Canada, Parcs Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

La Société canadienne des postes s'avérait importante pour un grand nombre de voyageurs canadiens et internationaux pour l'envoi et la réception du courrier. Comme guichet unique d'un nombre important de services du gouvernement du Canada, Service Canada constituait un point de service essentiel pour les visiteurs du pays et d'ailleurs qui souhaitaient obtenir de l'information sur les programmes et les services du gouvernement fédéral. Parcs Canada est responsable de la gestion d'un grand nombre de parcs et lieux historiques nationaux. Plusieurs de ces parcs et lieux, situés en Colombie-Britannique et dans les Rocheuses, ont attiré de nombreux visiteurs avant, pendant

et après les Jeux. La SCHL est responsable de la gestion de Granville Island, qui accueillait la Place de la francophonie ainsi que deux autres pavillons et de nombreux événements culturels.

Compte tenu de leurs nombreuses responsabilités envers le public, ces quatre institutions devaient posséder les ressources nécessaires pour offrir des services bilingues en tout temps non seulement aux points de service désignés, mais aussi aux endroits fréquentés par les visiteurs dans le corridor Vancouver-Whistler<sup>11</sup>.

## **Constats**

### ***Société canadienne des postes***

Postes Canada a accordé de l'attention à la question de la prestation de services dans les deux langues, cet enjeu ayant fait partie de sa planification dès 2008. En plus des quatre bureaux de poste désignés bilingues dans la région de Vancouver, cette société avait décidé que les trois bureaux supplémentaires du site olympique devaient offrir des services en français et en anglais. Ces bureaux étant exploités par des concessionnaires au nom de Postes Canada, une clause du contrat les liait à la Société et prévoyait la prestation de services bilingues. Toutefois, la Société ne pouvait contrôler l'embauche du personnel de ces bureaux et elle n'a pas précisé combien d'employés devaient être bilingues. Postes Canada a embauché cinq employés bilingues additionnels à son bureau principal de Vancouver. Le bureau de Whistler a été désigné bilingue pour l'occasion et trois employés s'exprimant en français et en anglais y ont été affectés.

La réponse de Postes Canada nous faisait part d'une initiative intéressante. La Société a fait parvenir une lettre à des hôtels de la région de Vancouver donnant la liste des bureaux de poste bilingues pour pouvoir répondre aux demandes du public à ce sujet. Postes Canada a aussi installé des affiches bilingues grand format d'athlètes canadiens sur son édifice au centre-ville de Vancouver.

Comme la majorité des institutions, Postes Canada n'a pas fourni de résultats quant à son rendement en matière de prestation de services en français et en anglais.

### ***Service Canada***

Service Canada a identifié les langues officielles comme une de ses priorités dans la planification de ses activités pour les Jeux. Dans le contexte de cette planification, elle a eu des discussions avec la communauté francophone, notamment sur les façons

de faire pour accroître sa capacité bilingue pour les Jeux. Par la suite, l'institution a embauché une quinzaine d'employés bilingues additionnels pour la période des Jeux. Service Canada a pris l'engagement pendant ses consultations menées auprès de la communauté francophone de la Colombie-Britannique d'utiliser la capacité bilingue accrue et les stratégies portant sur les langues officielles développées pendant les Jeux comme un legs des activités de 2010 à la communauté. L'institution nous a indiqué que les employés bilingues embauchés en vue des Jeux ont continué à être à son emploi après les Jeux.

Service Canada a mis sur pied un bureau temporaire à Whistler, et les huit employés affectés à ce bureau étaient bilingues. Le Centre Service Canada de Richmond, situé au sud de Vancouver, n'est pas désigné bilingue, mais a assuré ses services en français et en anglais. Service Canada nous a informés que les équipes de service mobile avaient une bonne capacité bilingue à la fois pendant les Jeux olympiques, où une présence bilingue complète a été assurée pendant le mois de février à Whistler, que pendant les Jeux paralympiques, où une équipe mixte composée d'agents bilingues et d'agents expérimentés dans la prestation de services aux personnes ayant un handicap physique a été mise sur pied.

Service Canada nous a indiqué que le public a systématiquement été accueilli dans les deux langues lorsqu'il s'adressait à son personnel. Selon Service Canada, 40 000 interactions ont eu lieu avec des citoyens et des visiteurs pendant les Jeux. Chaque fois, le personnel a accueilli le public dans les deux langues officielles.

### ***Parcs Canada***

À Parcs Canada, la planification des travaux pour tenir compte des Jeux olympiques a commencé en 2008. Un gestionnaire chargé des activités liées à cet événement a été nommé en 2009. Comme le relais de la flamme olympique traversait de nombreux parcs, la réponse de Parcs Canada révélait qu'elle a concentré ses efforts sur cette activité en incluant les communautés francophones dans le plan de communication pour cet événement.

Parcs Canada nous a indiqué avoir avisé tous les gestionnaires des parcs et des sites nationaux où passait la flamme de s'assurer que la dualité linguistique et la diversité du pays étaient reflétées dans les activités relevant de sa responsabilité. Pour ce faire, les gestionnaires auraient fait en sorte que les communautés de langue officielle participent à la préparation des célébrations du relais.

<sup>11</sup> En vertu de la *Loi sur les langues officielles* et du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, Parcs Canada doit offrir des services dans les deux langues dans tous les parcs nationaux. Cette situation diffère de celle de Service Canada et de la Société canadienne des postes, qui offrent des services dans les deux langues officielles seulement aux points de service désignés bilingues.



Parcs Canada a partagé avec d'autres institutions fédérales son module de formation sur l'offre active appelé « Hello/ Bonjour » comprenant un DVD, un livret de travail et un CD. Tel qu'il était mentionné précédemment, Air Canada a adapté cette vidéo.

Enfin, Parcs Canada nous a informés que des vérifications téléphoniques ont été faites pour évaluer si les services étaient offerts activement en français et en anglais et s'ils étaient effectués dans les deux langues. L'Agence a précisé qu'elle prenait des mesures correctives lorsque des faiblesses avaient été relevées. Les résultats de ses vérifications n'ont pas été inclus dans sa réponse au suivi de la recommandation.

### ***Société canadienne d'hypothèques et de logement***

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est le gestionnaire de Granville Island situé au centre de Vancouver. Étant donné que la Place de la francophonie mise sur pied pendant les Jeux olympiques se trouvait à Granville Island, la SCHL se devait d'avoir un comportement exemplaire du point de vue des langues officielles. Granville Island s'est associée à l'Olympiade culturelle pour présenter plus de 200 activités sur l'île. Le Festival *Winterruption* a présenté une quarantaine d'artistes francophones.

La SCHL a commencé sa planification des Jeux en 2008 et a désigné un champion des langues officielles. Elle a pu compter sur l'appui de 12 employés francophones de son bureau de Vancouver. La SCHL nous a indiqué que 31 des 161 bénévoles, soit 19 p. 100, étaient bilingues. Le centre des médias comptait du personnel bilingue. Tous les employés et bénévoles travaillant sur place ont reçu une formation sur l'offre active de services bilingues. Les employés et bénévoles bilingues étaient identifiés à l'aide d'un macaron. En effet, lors du passage d'un employé du Commissariat, un employé portant le macaron a été capable d'offrir un service en français.

La SCHL a demandé à une firme indépendante d'examiner périodiquement le rendement de son bureau du centre-ville à Vancouver et de celui de Granville Island concernant la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Elle a rapporté que les deux bureaux ont obtenu une note parfaite en janvier 2010 selon sa propre évaluation.

Le commissaire aimerait féliciter la présidente de la SCHL, M<sup>me</sup> Karen Kinsley, pour l'importance accordée au dossier des langues officielles au sein de l'institution, de même que

pour le travail des responsables des langues officielles pour la préparation, à l'exécution des activités de l'institution et à la surveillance de son rendement pendant les Jeux. La SCHL a su donner des indications précises sur le nombre de conversations qui ont été tenues avec le public en français, montrant ainsi qu'elle avait évalué sa prestation de services pendant les Jeux.

### ***Mentions additionnelles***

#### *Industrie Canada*

Le Commissariat tient à souligner au passage le fait qu'Industrie Canada a agi de façon proactive en nous informant en décembre 2009 de l'état de leurs préparatifs au cours de l'automne 2009, et ce, même si l'institution, qui avait été ciblée dans la campagne de sensibilisation que le Commissariat a menée, n'était pas mentionnée dans le rapport de suivi.

#### *Monnaie royale canadienne*

Même si cette institution n'était pas mentionnée dans le rapport de suivi de septembre 2009, le Commissariat tient également à faire mention de la Monnaie royale canadienne, car elle a suscité l'intérêt du public par son site au centre-ville de Vancouver. En effet, à titre d'institution fédérale et partenaire des Jeux, la Monnaie royale canadienne avait un pavillon où le public pouvait voir les médailles olympiques. Lors du passage d'employés du Commissariat, le personnel et les bénévoles travaillant à ce site étaient en mesure d'offrir un service en français au public, tant dans les files d'attente qu'à l'intérieur du pavillon. Le Commissariat tient à féliciter cette institution d'avoir eu des affiches dans les deux langues officielles à certaines des stations du Sky Train un peu partout à Vancouver.

#### *Commission canadienne du tourisme*

Sur une note moins positive, il faudrait également mentionner que la Commission canadienne du tourisme – qui n'était pas non plus mentionnée dans le rapport de suivi – aurait pu faire en sorte que le blogue couvrant le relais de la flamme olympique et servant de fenêtre au monde entier pour observer cet événement soit entièrement bilingue. Malheureusement, le blogue en question était en français au moment où la flamme se trouvait au Québec et en anglais lorsqu'elle se trouvait dans le reste du Canada. Étant donné que ce blogue était accessible à l'ensemble des internautes canadiens, l'ensemble du contenu aurait dû être dans les deux langues officielles.

## Leçons apprises

Le fait que Postes Canada et Service Canada ont changé la désignation de bureaux unilingues pour qu'ils offrent des services dans les deux langues officielles, notamment à Whistler et à Richmond, montre qu'il est possible d'aller au-delà du *Règlement sur les langues officielles*<sup>12</sup>.

Trois des quatre institutions, soit Service Canada, Parcs Canada et la SCHL, nous ont indiqué avoir consulté, voire mis à contribution, les communautés francophones dans le cadre des préparatifs des Jeux ou de la tenue d'événements liés aux Jeux.

Des quatre institutions, Postes Canada a mentionné que ses mécanismes de surveillance ont révélé qu'un grand nombre de clients avaient demandé un service en français dans ses bureaux de poste bilingues et la SCHL a su montrer qu'elle avait évalué avec précision sa prestation de services pendant les Jeux. Tout en reconnaissant que les indicateurs de rendement peuvent varier selon le contexte et les services offerts et que la demande n'est pas forcément toujours un indicateur approprié, le commissaire tient à féliciter les institutions qui ont évalué de manière systématique leur prestation de services dans les deux langues officielles et encourage d'autres institutions à faire de même lors d'événements futurs.

## Perspectives d'avenir

Tel qu'il était mentionné précédemment, toute institution fédérale qui participe à un événement d'envergure nationale ou internationale devrait adopter la norme d'intégrer à l'avance les langues officielles dans sa planification stratégique. Pour une institution telle que Postes Canada, par exemple, l'attitude de voir l'événement comme une occasion d'affaires à laquelle on peut associer une valeur ajoutée est un point de vue qui vient renverser l'idée qu'on ne saurait offrir des services dans les deux langues que par obligation. Une attitude mettant l'accent sur l'approche d'un client satisfait devrait être adoptée par les institutions prenant part à un tel événement. En outre, les institutions fédérales qui interagissent avec le public représentent, d'un point de vue symbolique, le gouvernement du Canada aux yeux des visiteurs du Canada et d'ailleurs. Des efforts doivent être déployés pour que les visiteurs aient une image du Canada évoquant la dualité linguistique canadienne.

L'augmentation des points de service désignés bilingues et de la capacité bilingue de tous les bureaux, comme pour les institutions offrant des services au public voyageur, est une mesure qui devrait être considérée par des institutions devant offrir un service de première ligne lors d'événements majeurs futurs.

Finalement, il est essentiel que les institutions fédérales faisant partie d'un tel événement soient en mesure d'évaluer les ressources dont elles ont besoin pour assurer la prestation de leurs services et de s'ajuster en conséquence, que ce soit au fur et à mesure ou lors d'événements futurs. Une surveillance adéquate se doit d'être mise en place pour s'assurer que les services promis sont livrés dans la langue officielle de choix du public avec des objectifs de rendement clairs à atteindre.

## *Institutions jouant un rôle de coordination en matière de santé et de sécurité du public*

### Contexte

L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) jouait un rôle important dans le cadre des Jeux, en s'occupant de la coordination de mesures d'urgence en matière de santé. Elle était aussi responsable des activités de mise en quarantaine et des services médicaux dans le cas de l'écllosion d'une maladie infectieuse.

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) était responsable du Groupe intégré de la sécurité Vancouver 2010. Cette responsabilité d'envergure exigeait la coordination des activités de plusieurs organismes chargés de l'application de la législation et de la coordination des services de sécurité privés. Comme les fournisseurs de ces services agissaient pour le compte de la GRC, ils devaient se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

### Constats

#### **Agence de la santé publique du Canada**

L'ASPC avait initialement prévu des mesures limitées en termes de langues officielles dans sa planification pour les Jeux.

La réponse de L'ASPC a révélé que le Bureau des services de quarantaine de l'Agence a augmenté sa capacité bilingue de 33 p. 100 à l'aéroport international de Vancouver. Selon l'ASPC, les agents ont donc pu répondre aux demandes selon les exigences de l'offre active pour les demandes téléphoniques. L'ASPC a aussi désigné des agents de liaison bilingues afin de donner suite aux demandes des médias en français ou en anglais.

L'ASPC a indiqué avoir collaboré avec le COVAN pour augmenter la capacité bilingue de ce dernier. Ainsi, près de 30 p. 100 des médecins experts membres de l'équipe d'intervention sanitaire d'urgence du COVAN pouvaient offrir des services dans les deux langues.

<sup>12</sup> Comme il était indiqué précédemment, Parcs Canada doit, pour sa part, offrir des services bilingues dans tous les parcs et sites nationaux.

Par ailleurs, un service de traduction a été mis sur pied au sein du Centre des opérations d'urgence de l'ASPC pour que l'information soit fournie avec précision et simultanément dans les deux langues officielles.

### ***Gendarmerie royale du Canada***

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) nous a mentionné que la question d'avoir la capacité de fournir des services bilingues au cours des Jeux a fait partie de la planification des ressources et des stratégies de communication dès le début de la formation en 2003 du Groupe intégré de la sécurité Vancouver 2010.

La GRC indique qu'il y avait environ 18 p. 100 des 4 370 employés de la GRC affectés aux Jeux qui étaient bilingues et que la police fédérale a pu compter sur l'aide de 1 684 officiers provenant d'autres corps policiers du Canada, dont 361 du Québec. La GRC ne semble pas avoir recueilli de données sur la capacité bilingue de ces officiers. Les policiers du Québec portaient l'uniforme de leur service d'attache, ce qui a permis au public de les identifier comme ressources capables d'offrir des services en français.

La réponse de la GRC indique que le Groupe intégré de la sécurité a concentré ses effectifs bilingues aux endroits susceptibles de recevoir une plus grande demande de services en français. Par exemple, 65 p. 100 des agents des relations avec les médias étaient bilingues. La GRC affirme que les policiers et superviseurs affectés aux points d'entrée des spectateurs sur les sites étaient bilingues.

En ce qui a trait à la surveillance, le programme d'assurance de la qualité comportait des vérifications périodiques aux endroits où se trouvaient des appareils à rayons X. Selon la GRC, le taux de conformité s'est établi dans les premiers temps à 55 p. 100, mais il s'est amélioré au fur et à mesure. La GRC n'a cependant pas fourni d'autres données. Elle a aussi indiqué que le personnel de sécurité aurait reçu de l'information et des outils pour la prestation de services dans les deux langues.

Une firme privée a été embauchée par la GRC pour fournir des services de contrôle de la sécurité au cours des Jeux. Une clause du contrat initial prévoyait que 3 p. 100 des employés de ce fournisseur devaient pouvoir communiquer en français et en anglais avec le public. Ce pourcentage a été porté à 11 p. 100 à la suite d'une plainte déposée auprès du Commissariat concernant l'absence de matériel

bilingue pour le recrutement. La GRC a reconnu, dans sa réponse, qu'un plus grand nombre d'effectifs bilingues aurait dû être exigé dès le départ. Le commissaire ne peut passer sous silence qu'une campagne de recrutement s'était faite en anglais seulement à Ottawa à l'automne 2009 et que des mesures pour que le recrutement soit fait dans les deux langues officielles auraient dû être en place.

L'expérience sur le terrain du personnel du Commissariat en ce qui a trait aux services de sécurité qu'il a obtenus à plusieurs sites a donné des résultats mitigés. Lors du passage au poste de sécurité à la Place Hockey du Canada, un des agents de la GRC supervisant un point de contrôle de sécurité était capable d'offrir le service en français. À d'autres sites olympiques, tels que le Pacific Coliseum, aucun agent de la GRC assurant la supervision du contrôle de la sécurité n'a été en mesure d'offrir un service en français.

Lors du passage des employés du Commissariat à la vasque olympique, tous les officiers (des officiers de la GRC, de la Police d'Ottawa et de la Police provinciale de l'Ontario) assignés à des postes où il y avait des interactions directes avec les membres du public étaient incapables d'offrir un service en français. Les deux policiers de la Sûreté du Québec présents n'étaient pas assignés à des postes où ils interagissaient avec le public.

### **Leçons apprises**

Il est évident qu'une bonne planification incluant les besoins de capacité bilingue lors de la rédaction d'entente avec les tiers, soit pour la sécurité, soit pour la prestation de services de santé, aurait dû se faire à la hausse. En effet, une planification prenant en compte les exigences de services dans les deux langues officielles pour un événement de telle envergure aurait potentiellement permis d'obtenir des résultats de conformité supérieurs à ceux qu'a rapportés la GRC.

### **Perspectives d'avenir**

Les dirigeants des institutions fédérales qui sont responsables des services de santé et de sécurité devraient s'assurer que les tiers agissant pour leur compte prennent les mesures nécessaires pour disposer d'une capacité bilingue suffisante afin que leurs services soient disponibles dans les deux langues officielles. Ils devraient également faire preuve de leadership dans les ententes établies avec leurs homologues provinciaux et municipaux pour que les services essentiels de santé et de sécurité aux visiteurs le soient aussi.

## CONCLUSION – PARTAGER LE LEGS LINGUISTIQUE DES JEUX DE VANCOUVER

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ont offert au Canada la chance unique de montrer au monde entier les traits fondamentaux qui lui confèrent son originalité. Au cœur de ces traits identitaires figure la dualité linguistique. Les événements d'envergure nationale et internationale qui ont lieu au Canada, comme les Jeux de Vancouver, fournissent aussi des occasions de favoriser l'épanouissement des communautés francophones et anglophones du pays. Les Jeux ont été une grande source de fierté et de rassemblement pour les Canadiens grâce, entre autres, à leur excellente organisation et aux exploits des athlètes du Canada dont un nombre croissant s'expriment en français et en anglais.

Mise à part la sérieuse lacune liée à la présence du français dans la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques, les Jeux de Vancouver ont bien traduit le fait que le français et l'anglais sont les deux langues officielles du Canada et, à ce titre, qu'elles sont au cœur de son identité nationale. L'inclusion d'une annexe sur les exigences en matière de langues officielles dans l'Entente multipartite et de clauses linguistiques dans les accords de contribution marquait une première dans l'histoire olympique et paralympique.

Le COVAN a aussi innové en créant une Fonction des langues officielles. L'influence du service aurait été plus grande s'il avait été mis en place plus tôt et si le responsable avait eu un niveau d'autorité plus élevé. Le COVAN a aussi créé durant la dernière année le Comité consultatif sur les langues officielles composé de personnes avec une crédibilité et un niveau d'autorité élevé. À nouveau, le COVAN aurait pu bénéficier de l'expertise d'un tel comité lors de moments clés de la planification s'il avait été créé plus tôt.

Le Bureau de la traduction a montré une fois de plus son savoir-faire en relevant le défi de traduire en trois mois un volume élevé de mots. Le gouvernement a consenti des fonds additionnels pour ce travail. Cette intervention de dernière minute n'aurait pas été nécessaire s'il y avait eu une meilleure planification des besoins en traduction en cours de route.

La communauté francophone de la Colombie-Britannique a consacré beaucoup d'énergie pour que le français et la culture de la communauté soient mis en évidence lors des Jeux. Ces derniers ont mis en lumière une meilleure acceptation du fait français en Colombie-Britannique. La Place de la francophonie a été un grand succès, recevant même une mention du quotidien *Vancouver Sun*. Les panneaux bilingues sur les sites de compétition, des enseignes bilingues de bienvenue à Vancouver et à Whistler et la signalisation bilingue à Granville Island sont demeurés à la suite des Jeux. Toutefois, en dépit des succès, certains intervenants n'ont pas eu le sentiment que les Jeux olympiques et paralympiques ont laissé de legs concrets et permanents.

Pour des événements futurs de grande envergure au Canada, on peut retenir l'importance d'avoir des exigences claires et complètes liées aux langues officielles dans l'entente entre les parties, de s'assurer que les dirigeants saisissent le sens de la dualité linguistique et d'intégrer les langues officielles incluant les besoins de traduction dans la planification initiale de l'événement. Il faut aussi un contrôle plus soutenu dès le départ de la part de l'organisme fédéral coordonnant la participation du gouvernement canadien, et mettre en place dès le début un comité consultatif externe chargé de fournir des conseils et d'exercer une vigilance quant aux enjeux clés. Ces propositions visent à améliorer le processus à suivre afin de faire en sorte que les langues officielles soient bien intégrées à toutes les étapes d'un événement de grande envergure.

Les institutions fédérales qui s'impliqueront dans la prestation de services au cours de futurs événements d'envergure devraient s'inspirer de l'expérience acquise par le COVAN, Patrimoine canadien et les autres institutions qui s'étaient impliquées dans l'organisation des Jeux de 2010 dans le but d'éviter de répéter certaines erreurs concernant l'offre de services dans les deux langues officielles. De l'analyse des réponses obtenues des 11 institutions fédérales à qui le commissaire avait recommandé de lui faire rapport après les Jeux, il a été possible de dégager des perspectives d'avenir qui pourraient s'appliquer à des événements futurs. Certaines bonnes pratiques ressortent, telles que l'augmentation de personnel bilingue, la désignation de points de service bilingues supplémentaires,

la promotion de l'image bilingue du Canada dans ses contacts avec le public et la présence d'un leadership dans l'établissement d'ententes avec les autres paliers de gouvernements et les tierces parties offrant des services au nom des institutions.

Le rôle du gouvernement du Canada dans l'organisation et la tenue de ce type d'événements sportifs d'envergure nationale ou internationale n'est pas sans importance. Comme le montre l'expérience des Jeux de Vancouver, le gouvernement du Canada contribue à l'orientation donnée à ces événements. Le gouvernement du Canada peut et doit jouer un rôle de leadership afin de s'assurer que ce type d'événement représente pleinement la dualité linguistique. Les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto, en Ontario, et le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada en 2017 sont des occasions de profiter pleinement du legs linguistique des Jeux de Vancouver.

Le français avait, dans les Jeux olympiques précédents, subi des reculs importants. Les résultats des Jeux de 2010 ont fait en sorte que le Canada a mis la barre haute pour les comités organisateurs des prochains Jeux olympiques. Comme contribution au respect du français et de l'anglais comme langues du mouvement olympique, le Canada pourrait offrir son expertise dans ce domaine au Comité international olympique et aux comités organisateurs de futurs Jeux olympiques et paralympiques.

Au-delà du présent rapport, le commissaire aux langues officielles souhaitait laisser un legs à l'aide d'un guide que le Commissariat publiera à l'hiver 2011 et que vous pouvez consulter en ligne à [www.languesofficielles.gc.ca](http://www.languesofficielles.gc.ca). S'appuyant sur les leçons apprises dans le contexte des Jeux de Vancouver, ce document vise à guider dans leur planification les comités organisateurs des futurs événements sportifs d'envergure nationale et internationale, de même qu'à orienter les institutions fédérales qui sont appelées à y participer, sur les manières d'organiser un événement représentatif de la dualité linguistique canadienne, où francophones et anglophones se sentent accueillis et représentés à part entière. Ce guide ne se substitue pas à l'expertise de chaque ministère ou des membres des comités organisateurs. Il s'agit plutôt d'un outil qui peut servir de rappel aux institutions fédérales et aux comités organisateurs futurs de bien intégrer à l'avance les langues officielles et le respect de leurs obligations dans la planification de l'événement.