



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages



UNE OCCASION EN OR

VANCOUVER 2010

**Viser un modèle canadien de la dualité linguistique
dans le sport international – Rapport de suivi**

Septembre 2009

Les auteurs remercient de leur excellente collaboration toutes les personnes rencontrées dans le cadre de leur étude, tant au sein du COVAN que de Patrimoine canadien et des autres organisations partenaires, tels les membres de la communauté francophone de la Colombie-Britannique. Les discussions franches ont permis de recueillir une multitude de renseignements pour l'étude.

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

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2009
No de cat. : SF31-97/1-2009
ISBN : 978-1-100-50282-3

SOMMAIRE

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver constituent pour le Canada l'occasion rêvée de faire valoir sa dualité linguistique. Dès le début de son mandat, le commissaire a fait de cet événement d'envergure internationale une priorité.

Le présent rapport constitue un suivi de l'étude publiée en décembre 2008, qui visait le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN) et Patrimoine canadien, ainsi que de la campagne de sensibilisation auprès d'une vingtaine d'institutions fédérales, menée par le Commissariat de décembre 2008 à mai 2009.

Le rapport comporte deux grandes parties. La première définit les progrès accomplis depuis la publication de l'étude, en 2008, en vue de satisfaire aux exigences linguistiques du COVAN, énoncées à l'annexe A de l'Entente multipartite, et à celles de Patrimoine canadien, énoncées dans la *Loi sur les Langues officielles*. La deuxième partie évalue la mesure dans laquelle les institutions fédérales ont intégré les exigences linguistiques de la *Loi* dans leur planification d'activités pour les Jeux.

Le commissaire reconnaît les nombreux efforts déployés par le COVAN, Patrimoine canadien et les institutions fédérales au regard des langues officielles. Il vise par ses constatations à les appuyer afin que soient corrigés les éléments qui pourraient compromettre la pleine intégration des langues officielles dans les préparatifs et le déroulement des Jeux de 2010.

Le suivi a été réalisé de juin à août 2009, soit un peu plus de six mois avant la tenue des Jeux. Même si ceux-ci approchent rapidement, il est impératif que le COVAN, Patrimoine canadien et les institutions fédérales agissent rapidement et apportent les correctifs nécessaires de sorte que le succès des Jeux ne soit pas compromis par les lacunes mentionnées dans le rapport.

COVAN et Patrimoine canadien

Depuis la publication de l'étude en 2008, le COVAN a continué de progresser sur plusieurs fronts en ce qui a trait au respect des deux langues officielles. Toutefois, il reste des situations cruciales qui nécessitent un redressement rapide.

Au premier plan des défis à relever figurent les ressources de traduction insuffisantes du COVAN. Si la situation n'est pas réglée rapidement, elle compromettra la capacité de ce dernier à respecter plusieurs clauses sur les langues officielles de l'Entente multipartite. La mise en oeuvre de six clauses importantes de l'Entente multipartite, qui concernent, entre autres, les communications avec le public, les médias, les athlètes, les

officiels et les dignitaires, dépend entièrement de la capacité du COVAN à traduire en français un volume très élevé de mots. Les pourparlers entre le COVAN et Patrimoine canadien au sujet de l'embauche des traducteurs du Bureau de la traduction, qui durent depuis longtemps, doivent aboutir très rapidement.

De plus, le COVAN doit montrer sans délai qu'il a assuré le recrutement d'un nombre suffisant de bénévoles bilingues et qu'il dispose d'un plan en cas du désistement imprévu d'un certain nombre de bénévoles bilingues.

Des solutions restent aussi à trouver en vue d'assurer la représentation équitable des deux langues officielles dans les communications avec les médias et le public et la pleine intégration de la dualité linguistique dans les activités culturelles.

Dans d'autres volets de l'organisation des Jeux, les progrès sont nombreux et importants. La gouvernance des langues officielles s'est grandement améliorée au sein du COVAN et de Patrimoine canadien. La mise sur pied d'un comité consultatif sur les langues officielles auprès du Conseil d'administration du COVAN et la présentation de rapports plus précis et systématiques ont contribué à accroître l'importance accordée à la dualité linguistique au sein de ces instances. La Fonction des langues officielles a été renforcée grâce à l'ajout de ressources et à l'intégration des Services de traduction à cette unité. En outre, Patrimoine canadien suit de plus près la question des langues officielles qu'au moment de l'étude initiale.

La collaboration avec les communautés francophones déjà bonne s'est renforcée; l'organisation du parcours du flambeau olympique, auquel sont associées étroitement la Fondation Dialogue et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), en est un exemple éloquent.

Les autorités du COVAN comprennent mieux maintenant la notion de représentation équitable de chaque langue dans les cérémonies d'ouverture et de clôture. Le commissaire tient néanmoins à rappeler qu'il s'agit d'un autre élément crucial, puisque des milliards de personnes regarderont ces cérémonies à la télévision.

Dans son rapport sur l'usage du français aux Jeux olympiques de Pékin, M. Raffarin, ancien premier ministre français et Grand Témoin de la francophonie à cet événement, indique que les attentes à l'égard du Canada pour les Jeux de Vancouver sont élevées. Il le souligne ainsi : « Le Canada étant officiellement un pays bilingue, personne ne comprendrait que le français y soit en retrait¹. »

¹ Jean-Pierre Raffarin, *L'usage de la langue française aux Jeux olympiques de Pékin 2008. Rapport du Grand Témoin de la Francophonie*, Paris, Organisation internationale de la francophonie, 2009, p. 36.

Le rendement des institutions fédérales

Au début de l'année 2009, le Commissariat a mené une campagne de sensibilisation auprès des institutions fédérales. Parallèlement, le Secrétariat fédéral des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 a tenu des séances d'information. Des entrevues réalisées à l'été 2009 ont par ailleurs montré que certaines institutions prennent des mesures pour veiller au respect de l'esprit et de la lettre de la *Loi* durant les Jeux.

Ces mesures vont des cours de français intensifs à une prime au rendement, en passant par des séances d'information ou du matériel de formation sur l'offre active.

Plusieurs institutions fédérales ont demandé à Parcs Canada son DVD sur l'offre active, outil qui peut assurément être considéré comme une pratique exemplaire. Service Canada a également prêté une attention particulière aux langues officielles. L'institution met en œuvre des mesures importantes en vue de fournir des services bilingues dans des bureaux clés non désignés susceptibles de connaître une hausse de la demande durant les Jeux. D'autres institutions ont décidé de déplacer du personnel bilingue afin d'augmenter leur capacité bilingue, dans le but d'offrir un service de qualité égale dans les deux langues.

Malgré ces belles initiatives, à moins de six mois des Jeux, les observations indiquent que des défis de taille concernant les services offerts au public demeurent. Le commissaire s'inquiète particulièrement des expériences que les voyageurs pourront vivre aux aéroports de Toronto et de Vancouver. Les résultats peu reluisants de l'aéroport international de Vancouver et le manque de mesures particulières en matière de langues officielles prises par l'autorité aéroportuaire dans le cadre des Jeux suscitent de grandes inquiétudes et le maintien du statut quo est évidemment insuffisant.

Un grand nombre de voyageurs passeront par l'aéroport international de Vancouver et par l'aéroport international Pearson de Toronto, pour se rendre aux Jeux ou pour quitter le Canada, et il est essentiel qu'ils aient une expérience positive dans la langue officielle de leur choix à tous les points de service des institutions assujetties à la *Loi*, y compris les concessionnaires, dans les aérogares. En général, l'analyse des observations sur le terrain montre que, malgré les efforts accomplis par certaines institutions pour améliorer leurs résultats, le réflexe d'offrir activement le service en français et en anglais n'est pas généralement présent.

En vue de se conformer aux exigences de la *Loi* dans le contexte des Jeux, les principales institutions fédérales doivent continuer à faire des efforts afin de veiller à ce que le public voyageur reçoive des services dans les deux langues officielles, de faire en sorte que la dualité linguistique canadienne soit prise en compte dans la coordination des interventions en matière de santé et de sécurité ainsi que de surveiller le rendement en matière de langues officielles durant les Jeux et de faire état des pratiques exemplaires.

Le commissaire compte poursuivre ses activités de surveillance avant, pendant et après les Jeux. Il aimerait également que les institutions surveillent leur propre rendement en matière de langues officielles durant les Jeux et qu'elles fassent rapport de leurs expériences positives et des leçons apprises après les Jeux. Cela permettra non seulement de faire le point sur la manière dont les langues officielles auront été traitées pendant les Jeux en vue d'améliorer l'expérience du public à l'occasion d'autres événements d'envergure internationale, mais aussi de laisser un legs permanent au public canadien en matière de langues officielles.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
1.1 Objectifs du suivi	3
1.2 Contexte	3
1.3 Contexte législatif	4
2. L'ÉTAT DE PRÉPARATION DU COVAN ET DE PATRIMOINE CANADIEN	4
2.1 Résultats de l'analyse des thèmes	4
2.1.1 Introduction et méthodologie	4
2.1.2 Gouvernance des langues officielles	4
2.1.2.1 Mécanismes de contrôle	5
2.1.2.2 Clauses linguistiques dans les ententes	6
2.1.3 État des ressources nécessaires	6
2.1.3.1 Traduction	7
2.1.3.2 Bénévoles et personnel du COVAN	7
2.1.4 Communications avec les divers publics	8
2.1.4.1 Signalisation et affichage	8
2.1.4.2 Documents d'information et de promotion et billets	10
2.1.4.3 Internet	10
2.1.4.4 Information au public, annonces des résultats et commentaires	10
2.1.4.5 Communications médiatiques	11
2.1.4.6 Services médicaux et d'urgence	12
2.2 Programmation culturelle et cérémonies	12
2.2.1 Cérémonies d'ouverture et de clôture	12
2.2.2 Olympiade culturelle et portrait en ligne CODE	12
2.2.3 Relais du flambeau olympique	13
2.3. Liens avec la francophonie canadienne	13
2.3.1 Liens avec la Fédération francophone de la Colombie-Britannique (FFCB) et la Fondation Dialogue	13
2.3.2 Entente avec <i>La Presse</i>	14
2.3.3 Place de la francophonie	14
2.3.4 Grand Témoin de la Francophonie	14

3. L'ÉTAT DE PRÉPARATION DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES	15
3.1 Introduction et méthodologie	15
3.2 Analyse – Institutions offrant des services au public voyageur	15
3.2.1 Air Canada	15
3.2.2 Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	16
3.2.3 Agence des services frontaliers du Canada	17
3.2.4 Autorité aéroportuaire du Grand Toronto	18
3.2.5 Autorité aéroportuaire de Vancouver	19
3.3 Analyse – Autres institutions clés servant le public durant les jeux	20
3.3.1 Postes Canada	20
3.3.2 Service Canada	20
3.3.3 Parcs Canada	21
3.3.4 Société canadienne d'hypothèques et de logement	22
3.4 Analyse – Institutions jouant un rôle de coordination en matière de santé et de sécurité aux jeux	23
3.4.1 Agence de la santé publique du Canada	23
3.4.2 Gendarmerie royale du Canada	24
3.5 Analyse globale de l'état de préparation des institutions fédérales clés	24
3.5.1 Pratiques exemplaires	24
3.5.2 Sujets de préoccupation	25
3.5.2.1 <i>Public voyageur</i>	25
3.5.2.2 <i>Offre active de service</i>	26
3.5.2.3 <i>Coordination des services de santé et de sécurité aux Jeux</i>	26
3.5.2.4 <i>Contrôle et suivi</i>	26
4. CONCLUSION	27
5. ANNEXES	28
Annexe 1 - Liste des recommandations	28
Annexe 2 - Entente multipartite pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver - Annexe A	29
Annexe 3 - Résultats des observations concernant les institutions fédérales	30

1 INTRODUCTION

1.1 Objectifs du suivi

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, un événement d'envergure internationale, constituent pour le Canada l'occasion rêvée de faire valoir sa dualité linguistique. Les Jeux de 2010 sont les Jeux du Canada et devraient ainsi être le reflet de ses deux langues officielles. C'est dans ce contexte que s'inscrit l'intérêt soutenu du commissaire, depuis plusieurs années, pour les Jeux de 2010. En effet, le commissaire a fait des Jeux olympiques une priorité depuis le début de son mandat.

En décembre 2008, le commissaire aux langues officielles a publié le rapport *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*, consacré à l'état de préparation du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010 à Vancouver (COVAN) et de Patrimoine canadien en ce qui a trait au respect des exigences en matière de langues officielles. Au cours du même mois, le commissaire a également lancé une campagne de sensibilisation, qui s'est terminée en mai 2009, auprès d'une vingtaine d'institutions fédérales à Ottawa, à Toronto et à Vancouver qui auront une présence dans le cadre des Jeux. Cette campagne visait à échanger avec les institutions fédérales sur l'importance d'intégrer les langues officielles dans leur planification pour les Jeux de 2010.

Le présent rapport de suivi vise, dans un premier temps, à faire état des progrès réalisés par le COVAN et Patrimoine canadien depuis l'étude de décembre 2008 et à définir les éléments stratégiques qui nécessitent toujours une attention soutenue de la part de ces deux institutions afin de tenir des Jeux olympiques et paralympiques qui reflètent entièrement la dualité linguistique du Canada. Le premier chapitre présente les résultats de la cueillette de données effectuée auprès du COVAN et de Patrimoine canadien; ils sont présentés suivant les mêmes thèmes et le même ordre que ceux du rapport d'étude publié en décembre 2008. Dans un deuxième temps, ce suivi vise à examiner en profondeur les questions soulevées dans le cadre de la campagne de sensibilisation afin de mieux évaluer l'état des préparatifs des institutions fédérales qui joueront un rôle de premier plan pendant les Jeux. L'information réunie dans le présent rapport donne un aperçu de l'évolution des préparatifs à l'été 2009. Le deuxième chapitre présente les résultats de l'analyse des institutions qui servent le public voyageur ou le public dans le contexte des Jeux, ou qui assurent un rôle de coordination des services de santé et de sécurité pendant les Jeux. Il se termine par une analyse des bonnes pratiques et des défis à surmonter.

Tel que l'a mentionné à plusieurs reprises le commissaire aux langues officielles, les Jeux de 2010 à Vancouver et à Whistler représentent une occasion en or pour le Canada de faire valoir au monde entier ses caractéristiques, dont la dualité linguistique.

1.2 Contexte

Le suivi a été réalisé de juin à août 2009, soit un peu plus de six mois avant les Jeux. Même si les Jeux approchent rapidement, le COVAN, Patrimoine canadien et les institutions fédérales ont encore le temps d'apporter les correctifs qui peuvent s'imposer dans une grande majorité des cas. Les comités parlementaires sur les langues officielles s'intéressent aussi aux Jeux de 2010. Le Comité permanent sur les langues officielles de la Chambre des communes a adopté une motion, le 28 avril 2009, par laquelle il demandait au commissaire de faire une mise à jour régulière sur le respect et la promotion de la dualité linguistique aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 de Vancouver. En juillet 2009, le commissaire a fait sa première mise à jour au Comité; le présent rapport constitue la deuxième mise à jour au Parlement sur les Jeux de 2010.

Le COVAN, ainsi que le gouvernement fédéral, connaît une réalité plus difficile en raison de la crise économique que traverse le pays. En effet, en ce qui concerne le COVAN, les entrées de fonds provenant des commanditaires et d'autres sources sont moins importantes que prévu. Au sein du gouvernement fédéral, des investissements supplémentaires ont été annoncés pour assurer la sécurité des Jeux et pour certaines activités, telles que le Relais de la flamme, tout en poursuivant un examen stratégique des programmes et des dépenses gouvernementales. Tout en tenant compte de la conjoncture, le commissaire souligne que la crise économique ne devrait pas servir de prétexte pour expliquer les lacunes qui pourraient exister dans le respect de l'annexe A de l'Entente multipartite² par le COVAN et de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions.

Le COVAN doit donc faire preuve de créativité et continuer à déployer des efforts afin de respecter les exigences concernant les langues officielles. Ces exigences sont définies à l'annexe A de l'Entente multipartite, signée par les différents partenaires des Jeux, dont le gouvernement fédéral et le COVAN. En tant que représentant du gouvernement fédéral, Patrimoine canadien est chargé d'appuyer et de suivre les activités du COVAN, y compris celles qui sont reliées aux langues officielles.

Un certain nombre d'institutions fédérales joueront un rôle clé dans le cadre des Jeux. En effet, elles assureront des services aux voyageurs canadiens et internationaux qui se rendront à Vancouver, des services de sécurité en périphérie et sur les sites olympiques, la coordination des activités du gouvernement dans l'éventualité d'une situation d'urgence ainsi que des services gouvernementaux réguliers dans les parcs et les comptoirs postaux à l'intention des milliers de journalistes, d'athlètes et

² L'annexe A de l'Entente multipartite pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010 précise les exigences que le COVAN s'engage à respecter afin que ses nombreux services au public soient dans les deux langues officielles. Cette entente a été signée par l'ensemble des partenaires des Jeux et figure à l'annexe 2 du présent rapport.

de visiteurs qui seront à Vancouver et à Whistler pour assister aux Jeux. Pour le gouvernement et les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, Vancouver 2010 sera une occasion de montrer leur fierté et de mettre en relief la dualité linguistique en veillant à ce que les droits linguistiques du public soient respectés dans le cadre de cet événement d'envergure internationale.

La présence et la contribution du gouvernement fédéral aux Jeux, et donc l'investissement des Canadiens, sont considérables. Le gouvernement y investit 1,2 milliard de dollars, dont presque la moitié est affectée à la sécurité. Patrimoine canadien, qui est responsable du cadre de coordination fédéral, contribue quelque 660 millions de dollars, dont 290 millions pour les infrastructures, 55 millions pour les legs et environ 60 millions pour les manifestations culturelles, telles que les cérémonies d'ouverture et de clôture et le Relais du flambeau.

Grand Témoin

Dans le rapport du Grand Témoin de la Francophonie aux Jeux de Pékin, M. Jean-Pierre Raffarin affirme qu' « [il est] particulièrement confiant dans l'usage qui sera fait de la langue française pendant les Jeux de Vancouver et de la place qui sera offerte à la francophonie. Le Canada étant officiellement un pays bilingue, personne ne comprendrait que le français y soit en retrait. »

doit veiller à ce que le COVAN respecte les exigences de l'annexe A.

1.3 Contexte législatif

La partie IV de la *Loi sur les langues officielles* et son règlement afférent exigent que les institutions fédérales communiquent avec le public et qu'elles lui offrent leurs services dans les deux langues officielles là où elles ont des obligations. La partie VII de la Loi exige que les institutions fédérales prennent des mesures positives pour favoriser le développement des communautés de langue officielle et qu'elles fassent la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le Commissariat a tenu compte de ces parties de la Loi dans son analyse.

L'annexe A de l'Entente multipartite détaille les exigences en matière de langues officielles du Canada auxquelles le COVAN doit se conformer. Ainsi, les institutions fédérales, y compris Patrimoine canadien, doivent respecter la Loi, et le COVAN doit respecter l'Entente. De plus, de par sa responsabilité du cadre de coordination fédérale, Patrimoine canadien

2. L'ÉTAT DE PRÉPARATION DU COVAN ET DE PATRIMOINE CANADIEN

2.1 Résultats de l'analyse des thèmes

2.1.1 Introduction et méthodologie

L'information présentée dans le présent chapitre provient de deux sources principales : de l'analyse de la documentation pertinente et de plus d'une vingtaine d'entrevues avec des représentants du COVAN, de Patrimoine canadien, des associations des communautés de langue française et de la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures (appelée « Fondation Dialogue » dans la suite du texte). La plupart des interviewés étaient les mêmes que pour l'étude. Toutefois, au sein du COVAN, nous avons aussi rencontré des gestionnaires s'occupant de volets opérationnels, l'organisme en étant maintenant à l'étape de la mise en œuvre. Nous avons comparé cette information à celle qui avait été recueillie pour les besoins de l'étude initiale afin de déterminer les progrès accomplis et les éléments auxquels le COVAN et Patrimoine canadien doivent porter une attention immédiate afin de bien refléter le caractère bilingue du Canada. Les intervenants ont eu l'occasion de commenter les sommaires d'entrevues et de valider l'information recueillie.

2.1.2 Gouvernance des langues officielles

Sous ce thème, nous abordons notamment les questions relatives à la vision et à l'engagement du COVAN, de même que les mécanismes de contrôle mis en place pour assurer le respect des exigences linguistiques de l'Entente multipartite.

Des progrès importants ont été faits au chapitre de la gouvernance des langues officielles, tant au sein du COVAN que de Patrimoine canadien, comparativement au moment de l'étude. Il reste cependant des éléments à améliorer.

La transition de l'étape de planification à celle de l'exécution présente des défis nouveaux. La haute direction du COVAN demeure fermement engagée à présenter des Jeux reflétant la dualité linguistique, et ce, même dans un contexte qui s'avère plus difficile. Tant les représentants des associations francophones que de Patrimoine canadien ont souligné cet engagement. Le défi est maintenant de faire en sorte que cet engagement se concrétise dans la mise en œuvre. Selon plusieurs interviewés, l'intégration des langues officielles dans les opérations représente un défi plus grand que dans la planification, parce qu'il faut désormais tenir compte d'une multitude d'aspects opérationnels.

Sans remettre en question la volonté du COVAN à présenter des Jeux olympiques et paralympiques reflétant la dualité linguistique, des

représentants externes ont mentionné que, devant l'ampleur des choses à faire, celui-ci avait parfois tendance à limiter la portée de certaines exigences linguistiques de l'Entente multipartite. Par exemple, le COVAN envisage la possibilité de ne traduire que certaines des biographies des athlètes qui participeront aux Jeux, bien qu'il se soit auparavant engagé à toutes les traduire afin de se conformer à l'exigence de l'Entente multipartite à cet égard. Nous reparlons de cette solution plus loin.

Certaines exigences de l'Entente multipartite sont moins claires que d'autres. Ainsi, prise à la lettre, la clause 1*k*), laquelle indique que le programme des cérémonies d'ouverture et de clôture « inclut des participants et des activités représentant les deux groupes de langue officielle », pourrait signifier que la seule présence d'artistes d'un groupe linguistique dans les activités visuelles (danse, cirque) permet de satisfaire à cette exigence. Toutefois, il importe que la présence de chaque groupe linguistique se concrétise aussi par des éléments où la langue est le moyen d'expression.

Les langues officielles doivent être un réflexe naturel, et non une pensée après coup. À cet égard, la haute direction doit informer et sensibiliser les échelons de gestion intermédiaire à l'importance de respecter les exigences linguistiques de l'Entente multipartite sur le plan des opérations. L'information recueillie auprès de quelques interviewés responsables d'opérations révèle que le COVAN doit prendre davantage de mesures pour veiller à ce que ces cadres intermédiaires comprennent bien l'importance de tenir compte des langues officielles. En raison de leur rôle stratégique dans l'étape des opérations, ces derniers contribueront pour une bonne part à la réussite du COVAN. Le commissaire suggère que les vice-présidents principaux, les vice-présidents et les directeurs de programme rappellent au personnel l'importance primordiale de respecter les exigences linguistiques de l'Entente multipartite qui s'appliquent à leur secteur de responsabilité et qu'ils clarifient, au besoin, la portée de certaines exigences.

2.1.2.1 Mécanismes de contrôle

Les mécanismes de contrôle, tant au sein du COVAN que de Patrimoine canadien, ont été nettement améliorés, ce qui permet aux hautes instances des deux organisations d'être informées des progrès réalisés et des enjeux stratégiques pour lesquels ils doivent trouver une solution.

Au sein du COVAN, la vice-présidente principale, Ressources humaines, durabilité et services à la clientèle internationale, fournit au Comité de direction et au Comité de durabilité et des ressources humaines du Conseil d'administration du COVAN des mises à jour sur les langues officielles; cette question est désormais régulièrement discutée à ces deux comités. Ainsi, des sujets comme le contenu en français de la cérémonie du compte à rebours et des cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux et la traduction sont traités au Comité de direction et au Conseil d'administration, et leurs membres portent une plus grande attention aux questions linguistiques.

Un comité consultatif sur les langues officielles (se rapportant au Conseil d'administration), créé en décembre 2008 et réunissant des dirigeants du COVAN, de Patrimoine canadien, de la communauté francophone ainsi que l'ancien premier ministre français et Grand Témoin de la Francophonie aux Jeux de Pékin, M. Jean-Pierre Raffarin, est un autre mécanisme qui permet à la haute direction d'examiner les enjeux stratégiques. Même s'il est encore trop tôt pour évaluer l'influence du comité, presque tous les interviewés ont souligné que celui-ci accroîtra la visibilité ainsi que l'importance des langues officielles grâce à la présence de personnes expérimentées et de haut niveau. Un plan d'action pour donner suite aux recommandations de l'étude du commissaire a été élaboré au début de juin par le Comité. Ce plan est, dans l'ensemble, bien étoffé : il comprend des actions précises à entreprendre afin d'atteindre les objectifs établis et désigne les personnes responsables. Il contribuera à coup sûr à aider le COVAN et Patrimoine canadien à déterminer l'orientation à prendre pour atteindre les objectifs relatifs aux langues officielles.

Outre le plan du comité consultatif, le COVAN continue de préparer un rapport trimestriel de progrès sur les langues officielles, lequel est transmis au Secrétariat fédéral des Jeux. L'analyse du dernier rapport (30 juin 2009) révèle une amélioration certaine comparativement aux rapports examinés dans le cadre de l'étude. Le document est maintenant rédigé en tenant compte de chacune des exigences linguistiques de l'Entente multipartite. Plus clair et précis, il donne un meilleur aperçu de la situation des langues officielles. Pour chaque exigence, le rapport définit notamment les indicateurs de rendement, les progrès depuis le tout début et au cours du dernier trimestre, et les défis à relever. Dans certains cas, les problèmes à résoudre pourraient être décrits avec plus de précision afin que les personnes qui doivent agir aient une meilleure idée des mesures à prendre. Par exemple, dans le cas de la traduction, on indique que des ressources additionnelles seront requises sans toutefois préciser l'écart à combler.

Par ailleurs, certains objectifs énoncés par le COVAN dans ce dernier rapport ne sont pas conformes aux exigences de l'Entente multipartite. Ainsi, la disposition 1*d*) de l'Entente stipule « que toute la documentation [...] destinée au grand public au Canada [...] est offerte simultanément dans les deux langues officielles ». Dans son rapport trimestriel, le COVAN indique que « dans des circonstances exceptionnelles, les communications imprévues seront diffusées consécutivement dans un délai de douze heures dans la deuxième langue, et les communications urgentes, dans un délai de six heures » [*traduction*]. Cette façon de faire ne respecte pas l'obligation d'informer les deux groupes linguistiques simultanément dans les deux langues. Nous reviendrons plus loin sur ces anomalies.

Pour sa part, le Secrétariat fédéral des Jeux de Patrimoine canadien a modifié sa démarche et ses exigences auprès du COVAN. Pour le suivi des questions linguistiques, le Secrétariat est passé d'une approche plutôt informelle, qualifiée de timide par certains interviewés, à une approche plus exigeante et rigoureuse quant à la reddition de compte. Ainsi, il a demandé au COVAN de modifier ses rapports de progrès trimestriels, qui étaient essentiellement une liste d'activités de la Fonction des langues officielles, pour en faire des rapports sur le degré de mise en œuvre de l'Entente multipartite. Il a aussi exigé que le dernier plan d'affaires du COVAN soit présenté de manière à ce que l'on puisse distinguer plus facilement et clairement les fonds qui sont alloués aux langues officielles. Nous sommes dans l'impossibilité de commenter davantage puisque nous n'avons pu avoir accès à ces documents. En outre, des discussions régulières ont lieu entre la direction du Secrétariat et les hauts dirigeants du COVAN pour discuter de certaines questions linguistiques.

Au sein de Patrimoine canadien, la structure de gouvernance a été renforcée. Un comité interne (PCH 2010), présidé par la sous-ministre, a été créé pour assurer une meilleure cohérence dans le suivi du dossier des Jeux. Il se réunit toutes les deux semaines. Le Comité des sous-ministres et celui des sous-ministres adjoints des ministères impliqués dans les Jeux sont toujours en place. Les questions linguistiques sont discutées régulièrement au sein de ces comités. Le commissaire et son équipe ont présenté des messages clés ainsi que certains résultats de la campagne de sensibilisation au Comité des sous-ministres (mars 2009) et au Comité sur les services fédéraux essentiels (avril 2009).

2.1.2.2 *Clauses linguistiques dans les ententes*

En plus de sa contribution pour les infrastructures et les legs des Jeux, Patrimoine canadien a participé au financement d'autres activités, telles que les cérémonies d'ouverture et de clôture, le Relais du flambeau et l'Olympiade culturelle, et à celui des sites de célébration à Vancouver et à Whistler. Le ministère a indiqué qu'il avait inclus des clauses linguistiques dans chacune des ententes de contribution. Au moment du suivi, il a remis au Commissariat les ententes relatives aux cérémonies d'ouverture et de clôture, à l'Olympiade culturelle et au site de célébration à Vancouver, tout en précisant que celle concernant le site de célébration à Whistler serait similaire à l'entente pour le site à Vancouver. En outre, Patrimoine canadien a indiqué au Commissariat que des clauses linguistiques seraient également incluses dans les accords de contribution pour la Place de la francophonie et le projet d'album numérique (CODE).

L'entente relative aux cérémonies d'ouverture et de clôture reprend les exigences linguistiques énoncées à l'annexe A de l'Entente multipartite (celle-ci figure à l'annexe 2 du présent rapport). La clause 1k) de l'annexe A établit 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 ». Tel qu'il est indiqué aux sections 2.1.2 et 2.2.1 du présent rapport, le dernier volet de cette clause a posé certaines difficultés d'interprétation. Il faudrait que Patrimoine canadien précise dans toute entente future concernant des manifestations sportives internationales que l'obligation d'incorporer des participants et des activités représentant les deux groupes de langues officielle s'applique tant aux composantes parlées que visuelles de la programmation des cérémonies.

À l'instar de l'entente concernant les cérémonies d'ouverture et de clôture, les clauses linguistiques de l'entente relative à l'Olympiade culturelle reprennent les exigences de l'annexe A de l'Entente multipartite. Cependant, à ces clauses s'ajoutent des résultats que doivent atteindre les bénéficiaires. Dans la liste des sept résultats à atteindre et qui seront mesurés figure l'établissement d'« une programmation qui met en vedette des artistes qui sont représentatifs de la dualité linguistique canadienne [*traduction*] ». L'ajout d'un résultat portant sur la dualité linguistique dans la programmation est louable. Cependant, comme nous l'avons mentionné plus haut, à l'avenir, Patrimoine canadien pourrait préciser dans toute entente future concernant des manifestations sportives internationales que l'obligation de présenter des participants et des activités représentant les deux groupes de langues officielles s'appliquent tant aux composantes parlées que visuelles de la programmation.

Les clauses linguistiques de l'entente relative au site de célébration à Vancouver, pour leur part, sont exhaustives et assez précises. Elles comprennent, entre autres, les exigences suivantes : toute la documentation promotionnelle fournie par la Ville de Vancouver et destinée au grand public devra être offerte simultanément dans les deux langues officielles; l'information au sujet du site de célébration mise sur le site Internet de la Ville consacré aux Jeux devra être dans les deux langues officielles; les affiches reliées aux Jeux qui sont installées par la Ville de Vancouver sur le site de célébration doivent être bilingues; toutes les activités de nature culturelle commanditées ou annoncées dans le cadre des Jeux doivent comporter des spectacles parlés présentés en anglais et en français. Le COVAN et Patrimoine canadien devront veiller à ce que la Ville de Vancouver respecte ces dispositions précises.

Dans l'ensemble, l'inclusion de clauses linguistiques dans les ententes de contribution constitue des repères utiles qui permettront, après les Jeux, d'établir dans quelle mesure les diverses parties ont respecté leurs engagements dans le cadre de ces activités.

2.1.3 *État des ressources nécessaires*

En raison de la baisse des revenus provenant des commanditaires et d'autres sources, la réalisation des objectifs en matière de langues officielles, comme ceux dans d'autres domaines, constitue un défi

important pour le COVAN. Certains interviewés ont indiqué que le COVAN avait sous-estimé au départ l'ampleur des ressources nécessaires pour répondre à l'ensemble des exigences de l'Entente multipartite.

2.1.3.1 Traduction

Les ressources allouées à la traduction demeurent l'élément le plus problématique. Grâce à son efficacité et à sa productivité élevée, l'équipe actuelle de traduction, composée de six personnes (cinq traducteurs et un réviseur), réussit, dans l'ensemble, à combler les besoins actuels, mais elle ne pourra répondre à l'augmentation considérable du volume de mots à traduire avant et pendant les Jeux.

Pour illustrer le volume de traduction, qui va en s'accroissant constamment, mentionnons que, depuis novembre 2006, le COVAN a fait traduire 3 200 000 mots (2 000 000 à l'interne et 1 200 000 par des fournisseurs externes). Selon la dernière estimation du COVAN, à l'étape de la collecte de données, le volume de mots à traduire d'ici à la fin des Jeux sera de 7 500 000 mots. Le COVAN estime avoir besoin au minimum d'une quarantaine de traducteurs additionnels, dont une vingtaine pour Info 2010 (le site Internet des médias). À l'étape de la collecte de données, il estime que les coûts totaux de traduction pourraient se chiffrer à environ 5 300 000 dollars. L'expérience à ce jour montre que le COVAN a tendance à sous-estimer ses besoins de traduction. Ainsi, le Bureau de la traduction est d'avis qu'il faudrait de 65 à 70 traducteurs pour combler les besoins. Il serait en mesure de répondre à cette demande, mais le COVAN devra trouver les fonds nécessaires étant donné que le Bureau fonctionne selon une formule de recouvrement des frais.

Les parties concernées discutent depuis un certain temps du besoin de financement additionnel. Au début de juillet, il semblait que le COVAN se préparait à envoyer sous peu, par écrit, une demande d'aide formelle aux autorités gouvernementales. La clause 23 de l'Entente multipartite spécifie que toute demande de ressources additionnelle de la part du COVAN doit se faire par écrit. Le Commissariat aux langues officielles n'est pas en mesure de déterminer si le COVAN a les fonds nécessaires pour la traduction ou si le gouvernement doit fournir une aide supplémentaire. Toutefois, étant donné l'urgence et l'importance d'avoir des ressources adéquates en traduction dans les mois qui précèdent et durant les Jeux, le COVAN et le gouvernement fédéral doivent trouver sans tarder une solution pour assurer le respect des exigences de l'Entente.

Plusieurs facteurs semblent compliquer les choses. Par exemple, le COVAN a indiqué qu'il ne peut acheminer électroniquement les textes à traduire au Bureau de la traduction en raison du système en place, qui exige la présence de traducteurs sur place. Cela augmenterait les coûts de déplacement et d'hébergement des traducteurs. Toutefois, le Bureau de la traduction a indiqué qu'il y aurait moyen de surmonter le problème de la transmission électronique des textes.

D'autres solutions envisagées par le COVAN, comme le recours à des étudiants ou à des bénévoles, ne peuvent régler entièrement le problème de la traduction. Puisque l'expertise du Canada en matière de traduction

est reconnue mondialement et que les Jeux de Vancouver constituent une occasion de le démontrer, la réputation du pays serait entachée si le COVAN diffusait des communications destinées au public, aux athlètes, aux médias et aux dignitaires en ayant recours à des traductions de moindre qualité.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande que Patrimoine canadien et le COVAN, en collaboration avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, trouvent sans tarder une solution pour assurer que des ressources adéquates en traduction soient disponibles afin que les exigences de l'Entente multipartite soient entièrement respectées.

La Fonction des langues officielles, qui joue un rôle essentiel quant à l'orientation et à l'appui des différents secteurs du COVAN, a été renforcée de façon importante au cours de la dernière année. Ses effectifs ont été augmentés. De plus, la traduction, qui relevait du Service des communications, a été rattachée à la Fonction des langues officielles. Il s'agit d'un autre progrès, puisque le rattachement signifie que tout ce qui est produit dans les deux langues passe par ce service, qui peut ainsi exercer une plus grande influence et assurer une meilleure surveillance.

À notre connaissance, la création d'une fonction pour s'occuper spécifiquement de la coordination des deux langues officielles du Comité international olympique est une première dans l'histoire des Jeux. C'est un modèle qui pourrait servir dans les Jeux ultérieurs.

2.1.3.2 Bénévoles et personnel du COVAN

La Fonction des langues officielles a terminé une deuxième et dernière évaluation des besoins en matière de bénévoles bilingues. Elle a aussi instauré un processus d'évaluation du niveau de français requis pour chacun des postes de bénévoles, qui tient compte du degré d'interaction et de la nature des échanges qui auront lieu avec les divers publics.

Le COVAN exige pour les bénévoles bilingues le niveau de bilinguisme « conversationnel/intermédiaire » ou « couramment/avec fluidité », selon le rôle qu'ils joueront. Comme mentionné dans le rapport en décembre 2008, la compétence linguistique des candidats dans leur seconde langue officielle, y compris la compétence des personnes qui l'utilisent moins, est évaluée dans le cadre du processus d'entrevue. Tout indique que le niveau de bilinguisme des bénévoles sera adéquat en fonction des postes qu'ils occuperont.

Selon la dernière évaluation des besoins, 3 500 postes de bénévoles exigeront la connaissance des deux langues sur un total de 25 000 (en incluant les Jeux paralympiques), soit 14 p. 100 du total ou un bénévole bilingue sur sept. Grâce à une tournée en mai dernier dans l'Est du pays (incluant des arrêts à Halifax, à Ottawa et à Montréal), qui visait à recruter des bénévoles bilingues, leur nombre correspond à peu près au nombre requis. Les offres aux bénévoles retenus seront envoyées au cours de l'été.

Compte tenu des interactions diverses avec des publics variés dans différents sites, et ce, dans deux villes et une municipalité (Vancouver, Richmond et Whistler), 3 500 bénévoles bilingues semble un minimum, qui laisse peu de place, à notre avis, à des fluctuations possibles. Or, il y a toujours des désistements en cours de route pour de multiples raisons. Plusieurs interviewés du COVAN et des autres instances concernées ont indiqué que le désistement potentiel d'un trop grand nombre de bénévoles bilingues les préoccupait, parce que le COVAN pourrait ne plus en avoir suffisamment pour répondre à tous les besoins. Ils craignent en particulier que le désistement soit plus élevé parmi les bénévoles provenant de l'Est du pays – parmi lesquels se trouve le plus grand nombre de bilingues – étant donné que les bénévoles doivent assurer leurs frais de transport et de logement.

En outre, le déploiement d'un aussi grand nombre de bénévoles, dont les bilingues, constitue un défi majeur. Le COVAN a indiqué que, dans l'éventualité d'un manque de bénévoles bilingues à un endroit, le réseau central aura à sa disposition la liste des bilingues et fera appel à ceux qui sont libres. Malgré tout, nous craignons pour diverses raisons (désistements, besoins additionnels de bilingues à certains endroits, difficultés de déplacement, etc.) que les postes bilingues ne puissent pas toujours être pourvus. Le COVAN a envisagé de mettre sur pied une équipe volante de bénévoles bilingues qui pourraient remplacer à pied levé le personnel manquant, en particulier dans les endroits stratégiques, tels les kiosques d'information et les centres de presse. Toutefois, cette très bonne idée n'était toujours qu'à l'état embryonnaire au moment de la préparation du présent rapport.

Le Secrétariat fédéral des Jeux n'avait pas encore reçu le plan de répartition des bénévoles, qui doit comprendre des mesures pour pallier les problèmes éventuels. Ayant une expertise grâce à son expérience de divers Jeux, le personnel du Secrétariat des Jeux et de Sport Canada pourrait revoir le plan en vue de déterminer si le nombre de bénévoles bilingues prévu est suffisant et si leur répartition est stratégique en fonction des sites qui nécessitent en priorité des bénévoles bilingues.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande que le COVAN et Patrimoine canadien démontrent :

- qu'ils mettent en place un plan de déploiement des bénévoles bilingues;
- qu'ils ont recruté un nombre suffisant de bénévoles bilingues pour pallier à des désistements;
- qu'ils déploieront judicieusement ces bénévoles bilingues, par exemple en créant une équipe volante compte tenu des absences possibles au moment des Jeux.

Les bénévoles bilingues porteront une épinglette sur laquelle sera écrit le mot « Bonjour » afin d'indiquer au public qu'il peut être servi dans sa langue. Le cours d'orientation de base pour tous les bénévoles est offert en français une fois par mois à Vancouver, et les documents remis aux participants sont disponibles dans les deux langues. La question des langues officielles est expliquée dans le cadre de cette formation.

De plus, le guide de poche qu'auront tous les bénévoles contiendra des informations relatives aux langues officielles et des phrases types à utiliser pour répondre au public dans sa langue.

Toutes ces initiatives témoignent de l'engagement du COVAN à veiller à ce que les bénévoles offrent des services dans les deux langues officielles.

Des quelque 1100 employés du COVAN (en date de juin 2009), 15 p. 100, soit 165 personnes, sont en mesure d'offrir un service dans les deux langues. Durant les Jeux, ces personnes seront affectées à des postes stratégiques qui exigent la connaissance des deux langues officielles. En outre, 10 p. 100 des employés possèdent une certaine connaissance du français, et les francophones représentent près de 10 p. 100 du personnel. Ces données révèlent que le COVAN a fait des efforts certains pour recruter du personnel bilingue, particulièrement des francophones.

Malheureusement, la faible capacité bilingue aux niveaux supérieurs qui a été constatée lors de l'étude initiale n'a pas changé. Ainsi, aucun des dix membres du Comité de direction du COVAN ne parle couramment le français, même si quelques-uns d'entre eux suivent des cours. Il n'y a que quelques personnes bilingues au sein du Conseil d'administration du COVAN. Lorsque les membres unilingues de ces instances parlent en public, par exemple, à des conférences de presse, ils ne reflètent pas la dualité linguistique du Canada. Cinq ou six interviewés se sont dits préoccupés par cette situation.

Mentionnons l'heureuse initiative du COVAN d'avoir signé une entente avec un organisme francophone (Educacentre de Vancouver) afin d'offrir des cours de français au personnel du COVAN. Malgré leur charge élevée de travail, plus d'une centaine d'employés sont inscrits à ces cours en ligne, qui seront aussi offerts à l'automne aux bénévoles qui désirent les suivre.

2.1.4 Communications avec les divers publics

2.1.4.1 Signalisation et affichage

Il est prévu que, à chacun des sites du COVAN, tout élément de signalisation qui portera l'empreinte des Jeux olympiques et paralympiques sera dans les deux langues. Afin d'assurer la qualité dans chaque langue, les enseignes et les affiches sont vérifiées par le Service de traduction.

L'équipe du Commissariat a pu voir le premier prototype des enseignes et des affiches au moment du suivi. Les deux langues y figurent, mais elles sont présentées dans un format différent. L'anglais est en caractères gras, et le français est en caractères réguliers, sans gras. Le COVAN a expliqué avoir adopté cette formule comme suite aux conseils d'experts en marketing qui avaient souligné la nécessité de différencier les énoncés dans les deux langues et les pictogrammes qui apparaissent sur un grand nombre d'affiches. Selon ces experts, cette façon de faire permettra aux anglophones et aux francophones de porter plus facilement leur regard vers leur langue.

Au début de juillet, le commissaire a fait valoir au COVAN que cette formule ne respectait pas le principe d'égalité des deux langues. Il a aussi expliqué qu'au sein du gouvernement fédéral, la pratique est de toujours assurer le statut égal du français et de l'anglais. Le commissaire a mentionné que les institutions fédérales utilisent depuis très longtemps le même type de caractères pour les deux langues et n'ont jamais fait état de problèmes attribuables au manque de différenciation entre les deux langues. Le commissaire craint que, si le COVAN conservait ce prototype, cette façon de faire ne respecterait pas le statut égal des deux langues officielles.

Le Secrétariat fédéral des Jeux a aussi fait valoir, au printemps 2009, lors de plusieurs discussions avec les représentants du COVAN, que leur façon actuelle de présenter les deux langues ne répondait pas aux exigences de l'Entente multipartite et qu'il s'attendait à ce que les deux langues officielles aient un statut égal dans leur présentation visuelle.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande que le COVAN veille à ce que toute la signalisation respecte l'égalité des deux langues officielles.

Au moment de la rédaction du présent rapport, le Commissariat a appris que le COVAN avait modifié son approche pour la signalisation. Le COVAN a indiqué qu'il avait changé son prototype de signalisation. Sur le nouveau prototype, les deux langues officielles sont présentées dans un style et une police de caractères identiques; seule la couleur utilisée diffère : l'anglais y figure en blanc, et le français, en bleu pâle. De plus, le COVAN a indiqué au Commissariat que toutes les affiches du COVAN suivront les normes de présentation du nouveau prototype. Le commissaire reconnaît qu'il s'agit là d'un changement important qui assurera le respect des exigences en ce qui a trait au traitement égal des deux langues officielles.

En ce qui a trait à la signalisation à l'extérieur des sites, les éléments portant l'empreinte du COVAN seront bilingues. Le COVAN a encouragé et continue d'encourager la province, la Ville de Vancouver et la Municipalité de Whistler à produire leurs affiches dans les deux langues, et il leur a fourni un manuel des normes graphiques de signalisation qui présente des exemples de contenu anglais et français. Le COVAN s'occupera aussi de vérifier la qualité du français et de l'anglais sur les affiches qui seront produites dans les deux langues par la province et les deux municipalités.

Le personnel du Secrétariat des Jeux a communiqué le même message d'incitation aux gestionnaires de la province et des municipalités.

Il est important que les affiches et les enseignes de la province et des municipalités qui serviront à diriger les visiteurs soient dans les deux langues officielles. Le visiteur ne pourra faire la distinction entre les affiches du COVAN et celles des autres instances.

Signalisation

Un grand nombre de visiteurs se rendront à Vancouver et à Whistler pour assister aux Jeux et parcourront des lieux gérés par la province, les villes, les institutions fédérales et le COVAN. Chacun de ces intervenants risque d'utiliser un format d'affichage différent. Selon la planification actuelle, les visiteurs disposeront, au fil de leurs déplacements, d'une signalisation en anglais seulement.

Quelle sera l'impression des visiteurs de cette expérience inégale durant leur périple d'un site olympique à l'autre, à Vancouver et à Whistler, et dans les bureaux des institutions fédérales?

Il est malheureux que le COVAN ne soit pas intervenu au moment des préparatifs pour l'inauguration de l'Anneau olympique de Richmond, au début de 2009, pour s'assurer que son nom apparaisse en français et en anglais. Des discussions sont en cours entre le COVAN et la municipalité pour les rendre bilingues le plus tôt possible. Advenant que cela ne soit pas fait, les éléments de signalisation seront remplacés par des affiches bilingues lorsque le COVAN en prendra possession au moment des Jeux. Cet incident a soulevé des préoccupations dans la communauté francophone à l'égard du respect du français dans les Jeux.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande que Patrimoine canadien communique le plus rapidement possible, par l'entremise de ses hauts dirigeants, avec la province et les municipalités afin de les inciter fortement à rendre bilingues les affiches et les enseignes importantes destinées aux visiteurs dans le contexte des Jeux.

2.1.4.2 Documents d'information et de promotion et billets

Tous les documents d'information destinés au public continuent d'être produits dans les deux langues. Pour des raisons d'économie justifiées, la majorité des documents est publiée en éditions séparées. Tel est le cas pour le guide du spectateur. Ce document sera envoyé aux acheteurs de billets en décembre 2009 et en janvier 2010, en même temps que les billets, dans la langue choisie par les clients au moment de la transaction en ligne. Les billets seront entièrement dans les deux langues, y compris les inscriptions au verso.

En ce qui a trait aux documents produits en éditions séparées, le COVAN nous a assurés qu'ils seront distribués en nombre suffisant dans chaque langue dans les billetteries et les boutiques, et que le personnel sera bien au fait de l'importance de donner la bonne version. Il sera important que le personnel sache où s'adresser pour obtenir les documents qui pourraient manquer dans une langue.

Comme mentionné à la section 2.1.2.1, le COVAN a indiqué que dans des circonstances exceptionnelles, les communications imprévues seraient diffusées dans la deuxième langue dans un délai de douze heures, et dans un délai de six heures pour les communications urgentes. Cette clause n'est pas conforme à l'Entente multipartite, qui dit explicitement que ces documents doivent être offerts simultanément dans les deux langues. Les deux groupes linguistiques ont le droit d'être informés en même temps, dans leur langue, de tout événement ou de toute situation d'urgence concernant les Jeux. Souvent, des situations imprévues, telles des urgences concernant la sécurité, la météo ou la santé publique, nécessiteront une communication rapide au public dans les deux langues officielles.

Les accréditations pour les athlètes, les officiels, les journalistes et les représentants du mouvement olympique seront dans les deux langues. Le COVAN est à établir une procédure pour les accréditations de dernière minute dans les deux langues.

Le COVAN a fait des progrès importants au chapitre de la production d'articles souvenirs dans les deux langues. Alors qu'une bonne partie n'était qu'en anglais au moment de l'étude, 80 p. 100 d'entre eux sont maintenant dans les deux langues ou neutres. Certains articles cependant seront en anglais seulement. Le COVAN travaille avec l'un de ses détenteurs de licence à la réalisation d'un projet de marchandise en français, qui sera lancé au début de l'automne au moyen d'une campagne de marketing dans les journaux francophones.

Quelques anicroches sont survenues. Ainsi, l'épinglette souvenir pour la fête du Canada n'était qu'en anglais sur le site Web.

2.1.4.3 Internet

Le site Internet demeure le principal moyen de communication avec le public. Le COVAN y publie régulièrement des communiqués de presse sur ses activités, et on y trouve plusieurs rubriques d'information sur une multitude d'aspects des Jeux. Le site continue d'être complètement bilingue, les versions dans chaque langue sont publiées simultanément, et la qualité du français et de l'anglais est bonne. La Division des communications, dont 70 p. 100 du personnel est bilingue, et le Service de traduction font un travail qui mérite largement d'être souligné.

Site Internet COVAN

Les textes présentés sur le site Internet du COVAN doivent y être versés simultanément dans les deux langues officielles du Canada étant donné que celui-ci sera le principal moyen utilisé pour diffuser des communiqués de presse et de l'information au public. Cette façon de faire permettra aux deux groupes linguistiques de rester branchés sur les Jeux.

2.1.4.4 Information au public, annonces des résultats et commentaires

Le COVAN nous a assurés de nouveau que les messages, les annonces et les commentaires durant les compétitions seront dans les deux langues à tous les sites. Il manquerait des annonceurs bilingues dans certaines disciplines; le COVAN s'est engagé à en trouver pour toutes les disciplines, et leurs connaissances linguistiques dans les deux langues feront l'objet d'une évaluation.

L'élément le plus difficile sur le plan des opérations est la transmission des informations et des communications au public dans les sites des compétitions, durant les manifestations culturelles et à d'autres événements. Tout le personnel assigné aux kiosques d'information dans les quinze sites de compétition sera bilingue. De nombreux messages destinés aux spectateurs seront intégrés dans le guide du spectateur, qui sera dans les deux langues. Une proportion importante des messages à transmettre sur les sites sera préenregistrée dans les deux langues. Le personnel aura un plan de ville de Vancouver et un de Whistler, lesquels comprendront des renseignements bilingues.

Selon ce qui est prévu, l'information « dynamique » quotidienne (fermeture de routes, changements d'horaire, etc.) sera préparée par le Service des communications et affichée sur le site Web dans les deux langues. Pour les situations d'urgence, le personnel se servira essentiellement de signes manuels et d'indications corporelles. Le COVAN vise à ce que tous les capitaines de foule (« *spectator marshalls* ») soient bilingues, mais il estime que cela pourrait être difficile à réaliser.

Il sera important que le COVAN profite de toutes les occasions (réunions

quotidiennes, messages sur le site Web) pour rappeler régulièrement aux bénévoles et aux autres personnes concernées l'importance de communiquer dans les deux langues avec les spectateurs, les athlètes, la presse et les dignitaires, ou de recourir à une personne bilingue s'ils ne sont pas en mesure de le faire. Cette façon de procéder doit devenir un réflexe. Les bénévoles et les membres du personnel de COVAN sont les ambassadeurs du Canada aux Jeux et, de ce fait, de la dualité linguistique du pays.

2.1.4.5 Communications médiatiques

Les communications avec les médias aussi détermineront dans une grande mesure l'image qui sera donnée de la dualité linguistique du pays.

Tous les manuels et guides, comme le manuel d'accréditation de la presse et le guide horaire des médias, de même que les bulletins d'information et le formulaire d'accréditation, sont ou seront dans les deux langues officielles.

La grande majorité du personnel des Opérations de la presse, qui compte 66 personnes affectées au service de nouvelle olympique, est bilingue. Une proportion élevée des 115 bénévoles affectés à ce service sera bilingue, et tous les postes impliquant des contacts avec les représentants de la presse seront occupés par des bilingues. S'il y avait un manque de personnes bilingues à un des centres de presse de chacun des sites, la demande de renfort serait transmise au centre de presse principal.

Deux éléments importants reliés aux communications avec les médias posent des difficultés du point de vue des langues officielles. Il s'agit du site intranet des médias (Info 2010) et des biographies des athlètes.

Le site Info 2010 sera dans les deux langues, ce qui exigera des ressources importantes pour la traduction. Cependant, alors que les résultats seront communiqués simultanément dans les deux langues, d'autres éléments, comme les déclarations d'athlètes, seront d'abord diffusés en anglais. Les médias ont néanmoins besoin de l'information immédiatement : ils ne voudront pas avoir à attendre la traduction qui suivra de dix à quinze minutes plus tard. Selon la planification actuelle, même les déclarations d'athlètes faites en français seront traduites en anglais d'abord pour l'édition anglaise du site, puis traduites en français pour la version française d'Info 2010. Voilà une procédure pour le moins inusitée. Les propos en français des athlètes ne seront pas rapportés tels quels; ils subiront deux étapes de traduction avant d'être présentés sur Info 2010.

Info 2010

Selon la planification actuelle du COVAN, les athlètes qui, après une performance exceptionnelle, s'exprimeront en français dans le cadre d'entrevues verront leurs propos traduits en anglais, puis affichés sur le site intranet des médias dans les 15 minutes suivantes. Il n'est pas assuré que les propos rapportés en français aux journalistes seront les déclarations originales, mais plutôt une traduction de la version anglaise. Les journalistes francophones auront ensuite accès aux propos traduits des athlètes en français. Les journalistes se demanderont sûrement pourquoi les propos originaux, exprimés en français, ne figurent pas sur le site.

Quelle serait la réaction des journalistes et des athlètes qui n'auront pas eu accès aux propos originaux en français?

RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande au COVAN de veiller à ce que toute déclaration des athlètes faite en français soit mise sur le site Info 2010 telle qu'elle a été prononcée et en même temps que l'édition anglaise.

Alors que le COVAN avait indiqué au moment de l'étude initiale que toutes les biographies des athlètes participant aux Jeux (et qui seront mises sur Info 2010) seraient traduites, il envisage maintenant divers scénarios pour réduire le volume de traduction.

Une possibilité évoquée lors des entrevues serait de traduire seulement les biographies des 20 meilleurs athlètes dans chaque discipline ainsi que celles de tous les athlètes canadiens. Par ailleurs, dans son dernier rapport de progrès trimestriel sur les langues officielles, le COVAN a indiqué que toute mise à jour apportée après le 20 janvier 2010 aux biographies se trouvant dans les sections des résultats antérieurs et des sujets d'intérêt général sera présentée en anglais seulement. Cette option ne répond pas à la disposition 1j) de l'Entente multipartite, qui stipule que « les renseignements de base que le COJO (maintenant le COVAN) fournit aux médias avant, pendant et après les Jeux, dont les résultats des épreuves, sont publiés simultanément dans les deux langues ». À notre avis, les biographies font partie des renseignements de base fournis aux médias, et ceux de langue française doivent avoir accès à cette information dans leur langue.

Bio Athlètes

Les victoires inattendues représentent souvent les moments les plus palpitants des Jeux. Si à Vancouver, par exemple, un athlète suisse classé au 21^e rang à l'échelle mondiale gravissait les marches du podium, les services de traduction, qui prévoient traduire seulement les biographies des 20 meilleurs athlètes, seraient pris au dépourvu.

Une telle situation ternira-t-elle la réputation internationale du Canada en tant que pays bilingue capable d'assurer un service dans les deux langues officielles?

RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande que le COVAN révisé le plus rapidement possible ses pratiques de communication afin que celles-ci soient conformes aux exigences de l'annexe A de l'Entente multipartite, notamment dans les cas d'imprévus et d'urgences, de toutes les informations mises à la disposition des journalistes sur Info 2010, et de l'ensemble des biographies des athlètes et leurs mises à jour.

2.1.4.6 Services médicaux et d'urgence

Les services médicaux et d'urgence sont une composante clé des services offerts aux visiteurs, aux athlètes, aux officiels, aux dignitaires et aux représentants des médias. La Fonction des langues officielles a discuté soigneusement avec les responsables des services médicaux de ses besoins en matière de bénévoles bilingues. Toutes les publications sont ou seront dans les deux langues, et le guide du spectateur (bilingue) contiendra une section sur la marche à suivre en cas de besoin de soins médicaux ou de services d'urgence.

Le service responsable est à recruter les 780 bénévoles dont il aura besoin pour l'ensemble des sites. Ces personnes doivent avoir une expérience médicale. À ce jour, le service a retenu 45 bénévoles bilingues sur les 250 requis; la sélection se poursuit. Il y aura un poste de soins médicaux sur chacun des sites ainsi qu'une clinique aux deux villages olympiques; les organisateurs veilleront à qu'il y ait du personnel bilingue en tout temps.

Si le personnel a besoin de ressources bilingues supplémentaires, il pourra recourir aux services de Vancouver Coastal Health, qui offre des soins en français par l'entremise d'une ligne téléphonique.

Compte tenu de l'importance de ces services, le commissaire demande à la Fonction des langues officielles du COVAN et au Secrétariat des Jeux de suivre de près la mise en place des services médicaux et d'urgence dans les deux langues. Nous parlerons en plus grand détail au chapitre 2 du rôle que jouent la Gendarmerie royale du Canada et l'Agence de la santé publique du Canada dans la coordination des services de santé et de sécurité en cas d'urgence.

2.2 Programmation culturelle et cérémonies

2.2.1 Cérémonies d'ouverture et de clôture

Étant donné qu'elles seront vues de par le monde, les cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux olympiques et paralympiques sont une occasion rêvée pour représenter le visage du Canada, dont la dualité linguistique est un trait important.

Le spectacle du compte à rebours, qui a eu lieu un an avant les Jeux et pendant lequel la présence du français a été minime sur le plan de l'expression verbale, a suscité des réflexions et des discussions intenses au sein du COVAN et de Patrimoine canadien au sujet du principe de la représentation adéquate des deux groupes de langue officielle dans les cérémonies visées par l'Entente multipartite.

Les dirigeants du COVAN ont clairement réitéré leur engagement à veiller à ce qu'il y ait une représentation adéquate des deux groupes de langue officielle tant dans les composantes parlées que dans les composantes visuelles de la programmation des cérémonies. Cet objectif est aussi repris dans le dernier rapport de progrès trimestriel sur les langues officielles du COVAN. En outre, la représentante de Patrimoine canadien au comité restreint pour les cérémonies considère que les autorités du COVAN sont sensibilisées à l'importance de cet aspect.

Sans donner de proportions absolues pour chaque langue, les responsables ont néanmoins indiqué qu'ils seraient satisfaits si le contenu en français représentait de 22 à 25 p. 100 de la programmation.

Pour leur part, les communautés francophones ont fait valoir qu'il était essentiel que le volet francophone ne soit pas uniquement représenté par des artistes ou des groupes du Québec, et qu'il mette en lumière la diversité de la francophonie de tout le pays. Le commissaire s'attend à ce que les engagements fermes du COVAN à l'égard des cérémonies d'ouverture se concrétisent.

2.2.2 Olympiade culturelle et portrait en ligne CODE

Des représentants des associations francophones ont indiqué qu'ils étaient plus satisfaits du contenu francophone de l'Olympiade culturelle de 2009 que de celui de la manifestation de 2008.

Deux tranches de spectacles de l'Olympiade culturelle de 2010 ont été annoncées; elles comportent un volet francophone qui semble adéquat. Par exemple, des 20 premières activités de la première tranche, 5 comportent un contenu francophone ou des artistes francophones. Des 35 activités de la deuxième tranche, 7 ont un contenu culturel francophone. Les organisateurs ont déployé des efforts réels pour trouver des artistes ou des spectacles bien en vue dans les milieux artistiques anglophone et francophone. Ils ont expliqué qu'ils doivent tenir compte du fait que ces spectacles sont payants et qu'ils doivent en assurer la rentabilité dans un marché à 95 p. 100 de langue anglaise. Les communautés francophones, dont celle de la Colombie-Britannique, se disent préoccupées par le fait qu'il y a peu d'artistes de l'extérieur du Québec dans la programmation annoncée à ce jour.

La dernière tranche d'activités, qui sera révélée en septembre (de 55 à 60 spectacles), comportera plusieurs spectacles gratuits. Selon les responsables, il sera alors plus facile d'inviter des artistes francophones moins connus. Nous encourageons les responsables à explorer diverses solutions afin de présenter des artistes francophones des différentes régions du pays dans le cadre de l'Olympiade et des sites en direct. Par exemple, ils pourraient envisager le jumelage d'un artiste francophone avec un de langue anglaise. En plus de faciliter la rentabilité du spectacle, une telle approche serait idéale pour mettre en relief la dualité linguistique du pays. Les responsables pourront aussi travailler de concert avec ceux de la Place de la francophonie afin d'établir une programmation où les divers accents et visages de la francophonie seront vus et entendus. Le commissaire s'attend donc à ce que la troisième tranche de l'Olympiade culturelle reflète la diversité de la francophonie canadienne.

En mai 2009, le COVAN a lancé un projet d'album numérique (CODE) dans le cadre de l'Olympiade culturelle, qui permettra aux Canadiens d'afficher des photos de leur pays et de leurs quartiers ou des messages à leur sujet. Le meilleur contenu de CODE sera présenté sur des écrans publics à Vancouver et à Whistler pendant les Jeux. Cet album numérique sera entièrement dans les deux langues.

2.2.3 Relais du flambeau olympique

La situation semble positive, du point de vue linguistique, pour le Relais du flambeau. Les communautés francophones sont satisfaites du parcours. Le groupe responsable du Relais comprend 12 employés bilingues, sur 40, et il est sensibilisé à l'importance de la représentation des communautés de langue officielle dans les cérémonies. Grâce à une étroite collaboration entre le COVAN, la Fondation Dialogue et la FFCB, on peut espérer avoir un ou des représentants des communautés francophones au sein des comités d'organisation des cérémonies dans 110 des 200 endroits où s'arrêtera le flambeau. La réception des municipalités à cet égard est bonne.

Au moment du suivi, des représentants francophones avaient été trouvés dans 70 des 110 endroits choisis. À ces endroits, le programme d'activités comprendra un volet francophone. Pour le Québec, les responsables devront faire en sorte que la communauté anglophone puisse participer, elle aussi, à l'organisation des activités. Aux 200 endroits où s'arrêtera le flambeau, les cérémonies protocolaires se dérouleront dans les deux langues.

Les affiches pour le Relais et le guide de planification destiné aux comités d'organisation, qui comporte des références à la dualité linguistique, sont bilingues. On vise à recruter des personnes bilingues pour l'ensemble de l'équipe d'une soixantaine de personnes qui assurera le déroulement du parcours. Le passage du flambeau dans les parcs nationaux, notamment ceux de Banff, de Yoho et Glacier, occasionnera probablement une demande accrue de services en français dans ces

sections du parcours, augmentation dont Parcs Canada devra tenir compte dans ses activités de planification. Nous parlerons de façon plus particulière de cette institution dans le prochain chapitre. Puisque des activités dans le cadre du Relais se tiendront dans plusieurs parcs nationaux, il s'agira également d'une occasion pour cette institution de mettre en valeur sa capacité à fournir des services dans les deux langues officielles.

2.3. Liens avec la francophonie canadienne

2.3.1 Liens avec la Fédération francophone de la Colombie-Britannique (FFCB) et la Fondation Dialogue

La première clause de l'Entente multipartite prévoit notamment que le COVAN fasse appel à la participation des membres de la communauté francophone de la Colombie-Britannique et du Canada dans les Jeux. À la lumière des renseignements recueillis, il ressort que le COVAN a continué de resserrer les liens avec la communauté francophone de la Colombie-Britannique, par l'intermédiaire de la FFCB, de même qu'avec les communautés francophones des autres provinces, par l'intermédiaire de la Fondation Dialogue.

Le COVAN a continué de tenir des rencontres trimestrielles avec les représentants de la FFCB et de la Fondation Dialogue. Il a discuté régulièrement avec eux des dossiers du Relais du flambeau, de l'Olympiade culturelle et de la Place de la francophonie. Outre les réunions trimestrielles, le COVAN a eu de nombreuses communications téléphoniques et des rencontres informelles avec les deux organisations. La directrice de la Fonction des langues officielles a participé à la dernière assemblée générale de la FFCB afin de faire un tour d'horizon des divers projets communs.

La FFCB et la Fondation Dialogue se disent satisfaites de leurs relations avec le COVAN. Elles considèrent qu'il répond de façon positive à leurs propositions. Elles sont impliquées directement dans l'organisation du Relais du flambeau.

Le collège Éducentre de Vancouver, qui s'est joint au Programme des communautés contributrices du COVAN, mettra à la disposition du COVAN 20 étudiants bilingues qui y combleront différents postes. Il offrira également des cours de français en ligne aux employés et bénévoles du COVAN. Il s'agit d'une autre excellente initiative.

En outre, mentionnons l'appui de Patrimoine canadien, qui a versé un peu plus de 1 600 000 \$ depuis 2005-2006 à titre d'appui aux communautés francophones, dont celle de la Colombie-Britannique, pour les aider à s'impliquer activement dans les Jeux.

Les organisations francophones s'intéresseront vivement au contenu de la dernière tranche de l'Olympiade culturelle de 2010. Elles s'attendent à ce que les communautés francophones, dont celle de la Colombie-Britannique, soient représentées de façon adéquate dans la programmation.

2.3.2 Entente avec *La Presse*

Au moment de l'étude initiale, le COVAN n'avait établi aucune entente avec un éditeur de journaux de langue française, mais en avait conclu une avec le *Globe and Mail* et Canwest Publishing Inc., qui publie une dizaine de journaux de langue anglaise à travers le pays. Dans le cadre de ces commandites, les journaux publient de nombreux renseignements sur les Jeux, au profit de la population anglophone du pays.

En avril 2009, le COVAN a annoncé la signature d'une entente avec Gesca Ltée, qui publie *La Presse* et sept autres quotidiens de langue française (dont *Le Soleil*, *Le Droit* et *Le Nouvelliste*). Ce partenariat permet au COVAN d'offrir des renseignements sur les Jeux à la communauté francophone du pays que joint ces médias et de la faire participer à l'esprit des Jeux olympiques et paralympiques. C'est une initiative qui mérite d'être soulignée, puisque les deux groupes linguistiques sont maintenant informés de façon plus égale.

Toutefois, ces journaux joignent peu, voire pas de francophones à l'extérieur du Québec et de l'Est de l'Ontario. Pour pallier cette lacune, le COVAN a inclus l'Association de la presse francophone (APF) et les journaux qui en sont membres dans sa liste de distribution des communiqués de presse et d'autres informations relatives aux Jeux.

2.3.3 Place de la francophonie

La Place de la francophonie, située dans le centre-ville de Vancouver (dans Granville Island), vise à établir un lieu de rassemblement des francophones et des francophiles de la Colombie-Britannique. La Place, projet parallèle aux Jeux qui revêt une grande importance pour la communauté francophone, serait le théâtre de manifestations culturelles. Des progrès importants ont été accomplis depuis l'étude initiale. Grâce à un engagement financier de Patrimoine canadien, de Diversification économique de l'Ouest et de diverses provinces, dont la Colombie-Britannique, le montage financier du projet a été complété et l'annonce du projet serait imminente.

Pour sa part, le COVAN contribuera au projet en fournissant une aide matérielle et un soutien logistique. Il pourra aussi contribuer à l'organisation de la programmation de la Place en offrant les artistes ou les groupes qu'il invitera dans le cadre de l'Olympiade culturelle et des sites en direct. Tel que nous l'expliquerons dans le prochain chapitre, la Société canadienne d'hypothèque et de logement, en tant que gestionnaire de Granville Island, joue aussi un rôle dans le projet de la Place.

La collaboration pour la réalisation de ce projet a été jugée positive par toutes les parties impliquées.

La Place de la francophonie sera un legs important des Jeux tant pour les francophones que les francophiles.

2.3.4 Grand Témoin de la Francophonie

Depuis les Jeux olympiques d'été de 2004, à Athènes, l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) désigne une personnalité publique de haut rang pour agir à titre de Grand Témoin de la Francophonie, lequel a pour mission d'observer la place réservée au français dans le déroulement des Jeux et d'en faire rapport au Président de l'OIF. M. Jean-Pierre Raffarin, ancien premier ministre français, a été le Grand Témoin de la Francophonie des Jeux olympiques de Pékin. Dans son rapport rendu public à la fin de juin 2009, il conclut ainsi son travail d'observation : « [...] j'ai quitté les Jeux olympiques satisfait de la place qui a été réservée à la langue française en Chine et j'ai exprimé un jugement global positif³. » Comme indiqué plus tôt, il s'attend à ce que les Jeux de 2010 soient exemplaires et que le français y fasse bonne figure.

Le Grand Témoin pour les Jeux de Vancouver sera Pascal Couchepin, qui a occupé à deux reprises, le poste de président de la Confédération suisse. Le COVAN veut développer et approfondir les relations avec l'OIF. La signature de la Convention pour la promotion du français aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver a eu lieu durant la visite du Grand Témoin, qui coïncidait avec la deuxième rencontre du Comité consultatif sur les langues officielles, fixée au 14 août 2009, à Vancouver.

Le commissaire se dit encouragé par le renforcement des liens entre l'OIF et le COVAN et s'attend à ce que les Jeux de 2010 soient une grande réussite et, par le fait même, qu'ils soient une source d'inspiration pour des événements sportifs à venir.

³ Jean-Pierre Raffarin, *L'usage de la langue française aux Jeux olympiques de Pékin 2008. Rapport du Grand Témoin de la Francophonie*, Paris, Organisation internationale de la Francophonie, 2009, p. 3.

3. L'ÉTAT DE PRÉPARATION DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

3.1 Introduction et méthodologie

Le commissaire, qui surveille les progrès du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN) et de Patrimoine canadien relativement à l'emploi des langues officielles dans le cadre des Jeux de 2010, veut aussi connaître les mesures prises par les institutions fédérales pour respecter, sinon dépasser, leurs obligations en matière de langues officielles dans leur planification d'activités liées aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

Le présent chapitre est un suivi de la campagne de sensibilisation menée auprès de plus de 20 institutions fédérales. Il analyse en profondeur les éléments de planification pour mieux comprendre l'état de préparation des institutions qui auront un rôle prépondérant pendant les Jeux. Les renseignements contenus ici donnent le portrait de leurs préparatifs à l'été 2009.

Pour ce suivi, le commissaire a choisi onze institutions fédérales réputées avoir les rôles les plus importants pendant les Jeux, en se fondant sur l'expérience probable d'un visiteur typique : Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada, les autorités aéroportuaires de Toronto et de Vancouver, Postes Canada, Service Canada, Parcs Canada, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (pour l'administration de Granville Island), l'Agence de la santé publique du Canada et la Gendarmerie royale du Canada. Les sections suivantes décrivent en détail leur rôle respectif.

Le commissaire a utilisé deux principales sources de renseignements pour la présente section. En premier lieu, des entrevues ont été menées auprès des représentants nommés par l'administrateur général de chacune des institutions susmentionnées. Les questions, envoyées d'avance, portaient sur les efforts de planification stratégique, les mesures concrètes déjà prises et prévues pour assurer des services bilingues adéquats, et les mécanismes de contrôle et de suivi qui ont été ou seront mis en place par l'institution. Chacune a eu la possibilité de formuler des commentaires ou de faire des ajouts aux notes d'entrevue qui ont été prises.

En deuxième lieu, on a procédé à des observations en personne dans le cas de huit des onze institutions assujetties au suivi. Le Commissariat aux langues officielles a fait appel aux services de Statistique Canada pour obtenir des conseils sur la planification de l'exercice d'observation ainsi que pour compiler et valider les résultats afin de confirmer la valeur statistique des données recueillies. Les observations visaient à examiner le rendement des institutions relativement à l'offre active visuelle (signalisation bilingue), à l'offre active verbale (accueil bilingue) et à la disponibilité de services dans la langue de la minorité

(le français, dans le présent cas) à des points de service désignés bilingues, à Vancouver (pour sept des huit institutions), dans la région des Rocheuses (pour Parcs Canada et Postes Canada) et à Toronto (pour les institutions présentes à l'aéroport international Pearson de Toronto). Les bureaux observés, qui ont tous des obligations en matière de langues officielles, ont été choisis parce qu'ils sont à proximité d'installations olympiques ou paralympiques ou situés dans une région touristique très achalandée. Toutes les observations ont été effectuées entre le début de juin et la mi-juillet 2009. Les données obtenues permettent donc au commissaire d'établir dans quelle mesure ces institutions respectaient leurs obligations en matière de langues officielles, à peine plus de six mois avant le début des Jeux. Les résultats détaillés des observations pour les huit institutions sont présentés à l'annexe 3.

3.2 Analyse – Institutions offrant des services au public voyageur

3.2.1 Air Canada

Air Canada est certes une institution clé en matière de services au public voyageur. En tant que principale compagnie aérienne nationale et internationale et commanditaire officiel des Jeux de 2010 à Vancouver, l'entreprise transportera de nombreux représentants des médias, athlètes et visiteurs de partout dans le monde. Les Jeux sont l'occasion de promouvoir la dualité linguistique du Canada auprès des voyageurs canadiens et étrangers.

Planification stratégique. Compte tenu du fait qu'Air Canada est un commanditaire officiel des Jeux de 2010 à Vancouver, ses plans stratégiques prévoient, depuis un certain nombre d'années, des initiatives pour les Jeux, y compris en ce qui concerne les langues officielles. Des représentants de son équipe des langues officielles assistent régulièrement aux réunions sur le fonctionnement et le marketing de Vancouver 2010. La planification stratégique d'Air Canada se rattachant aux langues officielles et aux Jeux se concentre sur quatre domaines : les communications avec le personnel de la compagnie aérienne, les activités promotionnelles destinées au public, les services en vol et les services au sol, dans les aéroports. D'ici à l'automne, Air Canada veut évaluer la demande de services dans les deux langues officielles pendant les Jeux en se fondant sur les réservations de billets et sur les données relatives à la province ou au pays d'origine. Air Canada participe à des réunions mensuelles avec les autorités aéroportuaires, mais n'entretient pas de lien particulier avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ni avec l'Agence des services frontaliers du Canada à propos des questions liées aux langues officielles.

Mesures concrètes. Air Canada a déclaré qu'elle intensifiera ses activités mensuelles de contrôle de la qualité de sa signalisation, continuera à utiliser des annonces bilingues préenregistrées dans les aéroports et prendra des mesures supplémentaires pour sensibiliser le personnel

des aéroports de Vancouver et de Toronto à ses obligations en matière de langues officielles. Elle a aussi précisé qu'elle offre actuellement des cours intensifs de français à Vancouver et qu'elle en tiendra d'autres à Toronto et à Vancouver, à l'automne, afin de relever son défi au niveau de sa capacité bilingue. Elle procède à la réévaluation des compétences linguistiques des employés bilingues pour s'assurer qu'ils sont en mesure de fournir des services dans les deux langues officielles. Pendant les Jeux, des cadres bilingues et tous les professeurs de langue d'Air Canada seront disponibles pour aider les employés en poste à Vancouver. Air Canada rappelle aux employés leurs obligations en matière de langues officielles au moyen de bulletins, pendant les réunions d'équipe et avant les vols. À l'automne, elle publiera un livret de termes et d'expressions à l'intention des employés de première ligne, dont une section portant sur Vancouver 2010 a été inspirée d'un guide de poche utilisée par le COVAN.

Contrôle et suivi. Air Canada entend se servir de son système actuel de contrôle de la qualité, lequel comporte trois volets, y compris des sondages mensuels sur la satisfaction des clients effectués par un entrepreneur privé. Elle n'envisage pas de rédiger de rapport après les Jeux portant spécifiquement sur les langues officielles autre que les rapports déjà rédigés pour l'entreprise sur la conformité du bilinguisme en matière de service à la clientèle.

L'incidence sur le public

Récemment, un observateur a vérifié les services d'Air Canada à l'aéroport international de Vancouver. Pendant qu'il attendait pour monter à bord, il a constaté que toutes les annonces d'Air Canada étaient uniquement en anglais, y compris les messages pour l'embarquement. En outre, aucun des préposés ne parlait le français.

Comment les visiteurs francophones qui transiteront par l'aéroport de Vancouver pour les Jeux interpréteront-ils cette expérience? Considéreront-ils que leurs droits linguistiques sont respectés?

une fois sur quatre (23 p. 100). Pendant les observations, aucune offre active verbale n'a été faite aux points de service à Vancouver (0 p. 100).

Selon les résultats de l'exercice d'observation, Air Canada fait face à plusieurs défis pour respecter ses obligations en matière de langues officielles. L'offre active et l'offre de services en français laissent encore beaucoup à désirer à ses points de service de ces deux aéroports importants. Cela étant dit, Air Canada mettra en œuvre des initiatives pour promouvoir les langues officielles dans le cadre des Jeux. Il est

essentiel que ses démarches visant à faire participer les employés de tous les niveaux (y compris ceux de première ligne dans les aéroports, le personnel de service en vol et les dirigeants) donnent des résultats positifs sur le terrain pour le public. En plus de concentrer ses efforts sur l'amélioration des services à l'aéroport international Pearson de Toronto et à l'aéroport international de Vancouver, le Commissariat encourage Air Canada à rencontrer, au cours des prochains mois, les autorités aéroportuaires et d'autres fournisseurs de services au public voyageur afin de discuter des défis communs dans le domaine des langues officielles et de proposer des occasions d'échanger des solutions, y compris des pratiques exemplaires. Selon le Commissariat, cette collaboration assurerait une expérience plus cohérente pour les voyageurs en matière de langues officielles.

3.2.2 Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) a le mandat de protéger les Canadiens et les Canadiennes en veillant à la sécurité des éléments essentiels du système de transport aérien. Ses postes de contrôle seront des points de contact déterminants pour les visiteurs canadiens et étrangers dans le cadre des Jeux, surtout à Vancouver et à Toronto. Pour faire en sorte que tous les passagers comprennent les consignes et les messages importants en matière de sécurité, il est essentiel qu'ils puissent obtenir des renseignements dans la langue officielle de leur choix. Bien que le personnel de première ligne soit en grande partie des employés d'entreprises travaillant pour le compte de l'ACSTA, ces tiers ont l'obligation contractuelle de veiller à ce que la *Loi sur les langues officielles* et son Règlement soient respectés.

Planification stratégique. Dans le contexte des Jeux, l'ACSTA compte ouvrir 17 nouveaux points de service pour contrôler les sites d'atterrissage privés et pour répondre à l'augmentation du nombre de voyageurs à l'aéroport de Vancouver et à d'autres aéroports de la région. Elle analyse actuellement ces points de service en vue d'être en mesure de répondre à la hausse prévue de la demande, y compris pour les services en français. De plus, l'ACSTA a indiqué qu'elle cherche à définir d'autres façons d'améliorer ses services dans les deux langues officielles dans le cadre des Jeux, notamment en raison de la mise en évidence, dans le rapport annuel 2008-2009 du commissaire, de la piètre qualité de l'offre de services bilingues aux aéroports d'Halifax, d'Ottawa, de Toronto et de Vancouver.

Mesures concrètes. À l'occasion des Jeux, l'ACSTA a établi un programme de rémunération au rendement dans le cadre duquel elle verse une prime aux entrepreneurs qui réussissent à se conformer entièrement à leurs obligations en matière de langues officielles. Un programme du genre est déjà en vigueur dans les aéroports de grande affluence, par exemple, à ceux de Pearson, à Toronto, et de Vancouver. L'ACSTA a déclaré avoir adopté une nouvelle politique sur la signalisation et a précisé que le comptoir pour le contrôle des liquides et des gels était en voie d'être réaménagé de sorte à y intégrer l'offre active visuelle. Le nouveau comptoir est présentement à l'essai à Vancouver. Trois numéros spéciaux du bulletin *ACSTA Contrôle*, destiné aux préposés au contrôle, seront publiés à l'occasion des Jeux olympiques; ils contiendront des rappels au sujet des obligations en matière de langues officielles.

Contrôle et suivi. L'ACSTA a indiqué qu'elle utilisera un mécanisme interne selon lequel les inspecteurs sur place (agents de surveillance) et les directeurs de service contrôleront les indicateurs de rendement, dont le respect des obligations en matière de langues officielles. L'Agence a précisé qu'un tel contrôle est déjà effectué de façon continue et estime que le mécanisme existant suffira. Elle ne rencontre pas régulièrement Air Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada ou les autorités aéroportuaires pour discuter des questions liées aux langues officielles.

Observations et analyse

Selon les observations sur le service offert au public aux points de service de l'ACSTA à l'aéroport international Pearson de Toronto, l'offre active visuelle était présente plus de huit fois sur dix (86 p. 100), et il y a eu offre active verbale et disponibilité de services bilingues dans seulement 9 p. 100 des cas. Aux points de service à l'aéroport international de Vancouver, on a constaté que l'offre active visuelle était présente trois fois sur cinq (62 p. 100); il y a eu offre active verbale par les préposés dans près de la moitié des cas (48 p. 100), et le service en français a été disponible dans 43 p. 100 des cas.

L'incidence sur le public

Récemment, un observateur s'est présenté à un point de contrôle de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien à l'aéroport international de Vancouver. L'agent lui a demandé en anglais d'enlever ses chaussures. L'observateur n'a pas réagi; l'agent lui a alors indiqué de s'asseoir. Une fois que l'observateur était assis, les agents lui ont enlevé les chaussures pour les examiner au moyen du balayeur.

Dans des circonstances normales, les contrôles de sécurité peuvent être intimidants. Quelles conséquences cet obstacle linguistique aura-t-il sur les voyageurs qui peuvent parler seulement l'autre langue officielle?

L'ACSTA doit relever des défis précis au chapitre des services de tiers pour ses activités de contrôle, mais elle a trouvé des méthodes novatrices d'encourager les entrepreneurs à respecter davantage leurs obligations, notamment au moyen d'un programme incitatif assorti de primes. Cependant, dans l'ensemble, les observations ont permis d'établir que le personnel ne fait pas tout le temps l'offre active et que le service dans la langue de la minorité est rarement disponible dans les aéroports observés. Ces résultats sont inacceptables et indiquent clairement que l'ACSTA a beaucoup de travail à faire d'ici aux Jeux afin d'améliorer son rendement à Toronto et à Vancouver. Le Commissariat suggère à l'ACSTA de rencontrer d'autres institutions travaillant dans les aéroports pour prendre connaissance de leurs pratiques exemplaires et travailler à améliorer le service dans les deux langues officielles à ses points de contrôle.

3.2.3 Agence des services frontaliers du Canada

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est le premier point de contact au Canada pour tous les voyageurs étrangers venus pour assister aux Jeux, qu'ils arrivent par mer, par terre ou par air. Par conséquent, l'ASFC laissera probablement une impression durable sur tous les usagers de ses points de service. Il est donc essentiel que son personnel, en particulier les agents frontaliers, soit en mesure d'offrir aux voyageurs internationaux des services et un accueil dans les deux langues officielles.

Planification stratégique. L'ASFC, qui se prépare aux Jeux de 2010 à Vancouver depuis plusieurs années, a indiqué qu'elle a mis sur pied un groupe de travail interne sur les Jeux olympiques et paralympiques, chargé de coordonner les activités de l'Agence en vue des Jeux. Le groupe de travail a collaboré avec l'équipe des langues officielles de l'Agence et les coordonnateurs linguistiques régionaux, surtout dans les régions du Grand Toronto et du Pacifique, afin de veiller à ce que toutes les exigences en matière de langues officielles soient respectées. Les plans de l'ASFC pour les Jeux olympiques et paralympiques prévoient le déplacement d'employés de diverses régions du Canada à Toronto et en Colombie-Britannique afin de répondre à l'augmentation escomptée de la demande. Elle a aussi effectué une analyse pour déterminer s'il sera nécessaire, pendant les Jeux, de fournir des services bilingues à des points de service qui ne sont pas normalement assujettis à des obligations en matière de langues officielles. L'ASFC a présenté un plan d'action précis pour les langues officielles dans le cadre des Jeux de 2010 à Vancouver.

Mesures concrètes. L'ASFC a expliqué qu'elle prend un nombre important de mesures pour intégrer les langues officielles dans sa planification pour 2010. Par exemple, elle prévoit offrir aux agents frontaliers des séances de sensibilisation et des ateliers spécialisés portant sur les langues officielles afin de souligner l'importance de l'offre active verbale. Lorsque l'ASFC a offert aux agents frontaliers intéressés la possibilité de travailler à Toronto et en Colombie-Britannique, le bilinguisme était l'un des critères de sélection. L'ASFC a déclaré qu'elle compte aller au-delà de ses obligations et offrir des services bilingues aux postes frontaliers terrestres de Huntingdon, d'Aldergrove, de Boundary Bay et de Pacific Highway. Normalement, ces postes ne sont pas assujettis aux obligations en matière de langues officielles. Entre autres mesures prévues par l'Agence figurent le tutorat téléphonique dans la langue seconde, la distribution de traducteurs de poche et de matériel promotionnel ainsi que des rappels périodiques. L'Agence prévoit aussi vérifier la signalisation à l'aéroport international de Vancouver et à l'aéroport international Pearson de Toronto pour en assurer la conformité. De plus, elle a établi un partenariat avec Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et la Société de développement économique de la Colombie-Britannique pour la

conception d'un guide de poche présentant les activités culturelles de la communauté francophone pendant les Jeux, les adresses des entreprises et des restaurants francophones, et une carte bilingue du centre-ville et des installations olympiques et paralympiques. Ce guide de poche pourra être distribué à tous les visiteurs qui utilisent les points de service de l'ASFC. En dernier lieu, l'ASFC travaille avec le Conseil fédéral du Pacifique en vue d'organiser, de concert avec la communauté francophone, le Forum d'interaction olympique et paralympique de Vancouver 2010, qui devrait avoir lieu en octobre 2009.

Contrôle et suivi. Le groupe de travail interne sur les Jeux olympiques et paralympiques sera chargé de surveiller le rendement de l'ASFC pendant les Jeux, y compris en matière de langues officielles. L'ASFC planifie de communiquer avec Patrimoine canadien après les Jeux pour faire une description de la manière dont elle s'est acquittée de ses fonctions pendant leur déroulement, notamment au chapitre des langues officielles.

Observations et analyse

Les efforts de l'ASFC pour s'assurer d'offrir des services bilingues aux voyageurs arrivant au pays pour assister aux Jeux sont encourageants. Le nombre d'initiatives prévues indique clairement que l'ASFC fait preuve de leadership et qu'elle essaie d'améliorer son rendement au chapitre des langues officielles avant les Jeux. Plus précisément, l'atelier sur l'offre active de l'Agence est considérée comme une pratique exemplaire dont pourraient s'inspirer d'autres institutions, tout comme d'ailleurs sa décision d'aller au-delà de ses obligations et de placer du personnel bilingue à certains postes frontaliers non désignés. Cela étant dit, l'ASFC devrait surveiller attentivement son rendement relatif aux langues officielles pendant les Jeux et veiller à ce que les mesures prises pour le respect de ses obligations à cet égard soient maintenues après leur clôture, surtout aux aéroports internationaux de Vancouver et de Pearson, à Toronto. Le Commissariat espère que ces initiatives prometteuses donneront des résultats sur le terrain. (Le Commissariat n'a réalisé aucune observation aux points de service de l'ASFC étant donné les problèmes posés par l'affectation d'observateurs dans des zones sécurisées de l'aéroport.)

3.2.4 Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

L'autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) a le mandat de gérer, d'exploiter et d'entretenir les aéroports de la région du Grand Toronto, dont l'aéroport international Pearson de Toronto. Ce dernier est le plus important aéroport du Canada et, à ce titre, constituera un centre névralgique pour les voyageurs qui y transitent pour se rendre aux Jeux de 2010 à Vancouver. Il s'agit donc d'une institution clé pour le présent rapport. La GTAA doit veiller à ce que les concessionnaires et les entrepreneurs qui relèvent d'elle satisfassent aux exigences en matière de langues officielles, là où il y a une obligation.

Planification stratégique. La GTAA espère que l'impulsion suscitée par les Jeux lui permettra de modifier sa culture organisationnelle et son rendement à long terme dans le domaine des langues officielles. Pour mieux cerner les conséquences de l'augmentation prévue de la demande de services en français à l'aéroport, la GTAA envisage d'examiner les données sur les pays d'origine de tous les vols pendant les Jeux. En outre, elle entend concentrer ses efforts sur les aires de transit de l'aéroport, car nombreux seront les voyageurs qui s'y installeront pour y attendre leur prochain vol.

Mesures concrètes. La GTAA a indiqué qu'elle était en discussions avec Air Canada au sujet de la signalisation de Vancouver 2010 à l'aéroport international Pearson de Toronto pour veiller à ce que celle-ci soit bilingue, entre autres. Elle a expliqué aussi que les nouveaux contrats du personnel de première ligne, par exemple pour les services de fauteuil roulant, incluent des obligations en matière de langues officielles. Un centre d'appels bilingue, ouvert en permanence, et des cartes indiquant des phrases en français sont à la disposition des employés de la GTAA et de certains entrepreneurs. La GTAA est consciente que les concessionnaires connaissent certaines difficultés en ce qui a trait aux langues officielles, en particulier en matière de recrutement d'employés bilingues et d'offre active verbale. Elle a précisé que son équipe de service à la clientèle compte envoyer régulièrement, avant les Jeux, des rappels aux concessionnaires dans le but d'améliorer leur rendement. Le Comité des exploitants d'aéroport tient régulièrement des réunions avec l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et différentes compagnies aériennes, mais les questions liées aux langues officielles n'y sont pas abordées. Enfin, la GTAA a pris des mesures en vue de travailler avec la communauté francophone locale pour promouvoir la vitalité communautaire au moyen d'expositions culturelles dans l'aérogare.

Contrôle et suivi. Des cartes commentaires sont mises à la disposition du public. La GTAA a affirmé qu'elle continuera de surveiller régulièrement les concessionnaires, notamment en ce qui a trait à la signalisation et à d'autres obligations en matière de langues officielles.

Observations et analyse

Selon les observations sur le service offert au public des concessionnaires à l'aéroport Pearson de Toronto, l'offre active visuelle était présente un peu plus de la moitié du temps (58 p. 100), aucune offre active verbale n'a été faite par les préposés (0 p. 100) et le service était disponible seulement une fois sur cinq (18 p. 100). Ces résultats montrent qu'il reste beaucoup de travail à faire dans les mois précédant les Jeux pour faire en sorte que les obligations en matière de langues officielles soient respectées à l'aéroport.

La GTAA prend certaines mesures pour améliorer la conformité en matière de langues officielles à l'aéroport international Pearson de Toronto avant les Jeux de 2010 à Vancouver. Le fait qu'elle s'attende à ce que ses efforts aient une incidence à long terme est encourageant. Cependant, en raison des résultats décevants des concessionnaires, il est urgent que la GTAA prenne des mesures plus vigoureuses à leur endroit, en particulier aux chapitres de l'offre active et de la disponibilité de services bilingues. La GTAA devrait aussi tenir des réunions avec d'autres institutions travaillant à l'aéroport qui ont des obligations en matière de langues officielles en vue de prendre connaissance des pratiques exemplaires et de discuter de moyens de relever les défis communs. Le Commissariat continuera à surveiller le rendement de la GTAA et espère que celle-ci obtiendra de meilleurs résultats.

3.2.5 Autorité aéroportuaire de Vancouver

L'autorité aéroportuaire de Vancouver a le mandat de gérer, d'exploiter et d'entretenir l'aéroport international de Vancouver. Elle doit veiller à ce que les concessionnaires et les entrepreneurs relevant d'elle satisfassent aux exigences en matière de langues officielles, là où il y a une obligation. En tant que fournisseur officiel et aéroport hôte des Jeux de 2010, l'aéroport de Vancouver accueillera des milliers de voyageurs. Ainsi, l'autorité aéroportuaire joue un rôle clé en ce qui concerne le respect et la promotion des droits linguistiques.

Planification stratégique. En général, l'autorité aéroportuaire a indiqué au Commissariat intégrer en tout temps les langues officielles dans toute sa planification. Ses représentants ont dit déjà prendre les mesures nécessaires pour assurer la conformité; c'est pourquoi aucune autre démarche ne sera déployée en ce sens dans le contexte des Jeux. L'autorité aéroportuaire a de plus déclaré ne pas s'attendre à une hausse de la demande de services en français pendant leur déroulement.

Mesures concrètes. L'autorité aéroportuaire veillera à ce que toute la signalisation respecte les obligations en matière de langues officielles, mais n'a précisé aucune méthode ni mesure pour assurer l'offre active verbale ou la disponibilité de services, notamment parmi les concessionnaires. Ses consultations avec d'autres institutions qui fournissent des services aux voyageurs ont principalement porté sur l'aide à la clientèle en général, et non sur les questions liées aux langues officielles en particulier. Par exemple, l'autorité aéroportuaire compte 24 postes téléphoniques à divers comptoirs ainsi que des comptoirs d'assistance à la clientèle où des interprètes peuvent fournir des renseignements dans plus de 170 langues. Au chapitre des

consultations avec les communautés de langue officielle, l'équipe de planification et le service d'assistance à la clientèle ont rencontré des représentants de la communauté dans le but de recruter des gens pour le programme de bénévolat de l'aéroport pendant et après les Jeux, et pour répondre aux besoins de traduction durant leur déroulement.

Contrôle et suivi. L'autorité aéroportuaire surveillera son rendement au chapitre du service à la clientèle, mais sans mettre un accent spécifique sur les langues officielles.

Observations et analyse

Selon les observations sur le service offert au public, l'offre active visuelle était présente à peine plus de la moitié du temps (53 p. 100); les concessionnaires de l'aéroport n'ont fait aucune offre active verbale (0 p. 100), et le service était rarement disponible (10 p. 100).

Quoique l'autorité aéroportuaire affirme être conforme à la *Loi sur les langues officielles* et intégrer les langues officielles dans toutes ses activités, les résultats peu reluisants de l'aéroport international de Vancouver et le manque de mesures particulières en matière de langues officielles prises par l'autorité aéroportuaire dans le cadre des Jeux suscitent de grandes inquiétudes. Si l'on s'en tient aux résultats des observations, le maintien du statu quo est évidemment insuffisant. L'autorité aéroportuaire doit prendre de nombreuses mesures au cours des prochains mois pour veiller à ce que les concessionnaires respectent leurs obligations et soient en mesure d'accueillir les voyageurs canadiens et internationaux dans la langue officielle de leur choix. Elle devrait concentrer ses efforts sur l'offre active et la disponibilité de services en français. En outre, il lui faudrait ajouter les langues officielles au programme des réunions avec d'autres institutions qui travaillent à l'aéroport. Il lui est fortement suggéré d'utiliser les Jeux comme point de départ en vue d'améliorer sa conformité globale en matière de langues officielles et, en général, de faire preuve de leadership afin d'assurer un meilleur respect de la dualité linguistique du Canada.

3.3 Analyse – Autres institutions clés servant le public durant les jeux

3.3.1 Postes Canada

À titre de service national de poste et de l'un des fournisseurs officiels des Jeux de 2010 à Vancouver, Postes Canada représentera un point de contact majeur avec un grand nombre de voyageurs envoyant et recevant du courrier. En effet, pour la plupart des voyageurs canadiens et internationaux qui seront à Vancouver et à Whistler à l'occasion des Jeux, Postes Canada s'avérera indispensable. Comme institution nationale symbolique, Postes Canada a ainsi la chance de faire valoir son leadership relativement aux langues officielles dans le cadre des Jeux de 2010 à Vancouver.

Planification stratégique. Postes Canada concentre ses efforts de planification stratégique sur ses quatre bureaux de Vancouver, qui doivent déjà répondre à des exigences en matière de bilinguisme. Toutefois, l'entreprise a indiqué qu'elle mettra en place des mesures particulières pour assurer une capacité bilingue à son bureau de Whistler afin de fournir des services en français pendant les Jeux. Postes Canada a précisé que des services bilingues sont déjà offerts dans les bureaux désignés et qu'elle sera en mesure d'offrir des services adéquats en français, même si la demande devait augmenter. Dans le cadre de ses préparatifs, Postes Canada a communiqué avec le service postal des États-Unis pour obtenir de l'information et des données relatives aux Jeux de 2002 à Salt Lake City.

Mesures concrètes. Postes Canada reconnaît les lacunes actuelles au chapitre de l'offre active verbale et compte rencontrer les directeurs des bureaux locaux pour leur rappeler leurs obligations en matière de langues officielles. De plus, des mesures particulières seront prises avant les Jeux afin de sensibiliser les employés du bureau de poste de Whistler. Toute l'information écrite dans tous les bureaux de Postes Canada restera disponible dans les deux langues

officielles, sans égard à la demande ou à la désignation du bureau. Poste Canada prévoit également promouvoir ses points de service par le biais du guide des athlètes du COVAN. Des consultations avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire se déroulent actuellement, principalement au sujet de la dotation en personnel bilingue.

Contrôle et suivi. Postes Canada continuera d'utiliser son système d'évaluation actuel, mis en œuvre par une entreprise privée. Elle a indiqué que la fréquence des visites et des vérifications des tierces parties serait peut-être augmentée à Vancouver et à Whistler, avant et pendant les Jeux. Postes Canada rédigera un rapport par la suite, lequel comprendra vraisemblablement une partie sur les langues officielles.

Observations et analyse

Les observations relatives au service offert au public, aux bureaux de Postes Canada à Vancouver et dans les Rocheuses, ont révélé qu'une offre active visuelle était presque toujours présente (94 p. 100); une offre active verbale de service a été faite près de deux fois sur cinq (18 p. 100), et le service était disponible trois fois sur quatre (73 p. 100).

Postes Canada a mis en place des mesures particulières en vue d'améliorer son rendement avant les Jeux, surtout en matière d'offre active. L'entreprise fait aussi preuve de leadership en surpassant ses obligations et en assurant un service bilingue au bureau de poste de Whistler. Postes Canada prévoit informer les athlètes de l'emplacement des bureaux désignés bilingues. Cependant, elle devrait considérer la prise d'autres mesures, puisque aucun bureau de poste ne sera installé sur les sites des Jeux olympiques. Les résultats des observations révèlent que l'offre active demeure le plus grand défi de Postes Canada et que l'offre de services en français en tout temps dans les bureaux désignés est à améliorer. L'institution doit poursuivre ses efforts au cours des mois précédant les Jeux et continue à trouver des moyens de faire connaître ses services bilingues aux milliers de personnes – athlètes, représentants des médias et visiteurs – qui séjourneront à Vancouver.

3.3.2 Service Canada

En tant que guichet unique pour une multitude de services fédéraux, Service Canada constituera, pendant les Jeux, une ressource essentielle tant pour les Canadiens et les Canadiennes que les touristes souhaitant obtenir de l'information sur les programmes gouvernementaux et la façon d'en bénéficier. En fait, Service Canada jouera un rôle de premier plan au chapitre de l'établissement de relations avec le public dans la langue de son choix. Pour de nombreuses personnes, ses bureaux témoigneront de la présence du gouvernement fédéral à Vancouver, comme le font ses bureaux dans l'ensemble du pays.

L'incidence sur le public

Un observateur s'est récemment rendu à un bureau de Postes Canada à Vancouver. La préposée l'a accueilli en disant « Hello ». Quand l'observateur lui a parlé en français, elle a répondu : « Sorry, I don't speak French », et lui a indiqué d'attendre jusqu'à ce qu'elle trouve un collègue qui parle français. Le collègue bilingue a rapidement répondu à l'observateur.

Dans ce cas, le service était offert en français, mais l'accueil n'était qu'en anglais. Si aucune offre active n'est faite, les visiteurs sauront-ils que les services sont offerts dans leur langue et seront-ils à l'aise de s'exprimer en français?

Planification stratégique. Service Canada a mis en place des mesures pour intégrer les langues officielles dans sa planification des Jeux de 2010 à Vancouver. L'institution s'attend à une hausse de la demande non seulement pour des services en français, mais aussi dans diverses langues étrangères. Elle a déterminé que ses bureaux à Whistler et à Richmond, qui ne sont pas tenus de fournir des services en français, devraient avoir une capacité bilingue accrue pendant les Jeux pour répondre à la demande. De l'information concernant les droits linguistiques des clients est déjà offerte à tous les bureaux de Service Canada, peu importe leur désignation en matière de bilinguisme.

Mesures concrètes. Service Canada a indiqué que son bureau temporaire à Whistler sera doté d'employés bilingues. En outre, l'institution compte envoyer des membres du personnel dans les secteurs hautement touristiques pour fournir de l'information et des services aux personnes ne connaissant pas l'emplacement des bureaux de Service Canada à Vancouver, et a indiqué que ces employés seront bilingues, dans la mesure du possible. Le bureau de Richmond, le plus près à la fois de l'aéroport international de Vancouver et de l'Anneau olympique de Richmond, offrira également des services bilingues pendant les Jeux, même s'il n'est pas désigné bilingue. Pour gérer la hausse éventuelle de demandes en français dans d'autres bureaux non désignés, Service Canada veut créer un système téléphonique temporaire d'interprétation pour les échanges entre les clients et ses employés. Ses représentants ont mentionné qu'il était difficile de trouver un nombre suffisant d'employés bilingues dans la région. Des discussions avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les groupes francophones en Colombie-Britannique sont en cours et se poursuivront pendant et après les Jeux.

Contrôle et suivi. Il n'existe actuellement aucun mécanisme de contrôle pour déterminer la langue dans laquelle s'effectuent les transactions de Service Canada ni aucun plan pour s'assurer du respect de ses obligations relatives aux langues officielles pendant les Jeux, en raison de la mobilité du personnel. L'institution compte présenter, après les Jeux, un rapport qui inclura une partie sur les langues officielles.

Observations et analyse

Les observations relatives au service offert au public ont révélé que l'offre active visuelle était toujours présente (100 p. 100); il y a eu offre active verbale trois fois sur quatre (75 p. 100), et le service était disponible presque chaque fois (92 p. 100).

Dans le contexte des Jeux, Service Canada a prêté une attention particulière aux langues officielles. L'institution met en œuvre des mesures importantes en vue de fournir des services bilingues dans des bureaux principaux, mais non désignés, susceptibles de connaître une

L'incidence sur le public

Lors d'une récente observation dans un bureau de Service Canada dans le centre de Vancouver, un observateur a été accueilli dans les deux langues officielles dès son arrivée. Après avoir répondu en français, le membre du personnel lui a fourni les renseignements exigés au sujet de l'immigration.

Pendant les Jeux, certains visiteurs voudront obtenir de Service Canada des renseignements importants sur des services gouvernementaux. L'expérience de cet observateur témoigne de la façon dont les institutions fédérales peuvent contribuer au bilinguisme intégral des Jeux, et ce, en remplissant leurs obligations linguistiques.

hausse de la demande. Les bons résultats obtenus lors des observations constituent un exemple de leadership et un modèle à suivre pour les autres institutions fédérales. À cette fin, le commissaire encourage Service Canada à faire part de ses pratiques exemplaires à d'autres institutions et à résoudre son principal problème, à savoir le recrutement de personnel bilingue, difficulté que connaissent aussi d'autres institutions fédérales dans la région, de même que le COVAN.

3.3.3 Parcs Canada

Divers lieux gérés par Parcs Canada, qui est responsable de la protection du patrimoine naturel national, seront des destinations populaires parmi les voyageurs canadiens et les touristes étrangers, surtout que plusieurs parcs nationaux se trouvent à proximité de Vancouver et de Whistler. Parmi eux, Fort Langley est le seul à se situer dans le voisinage immédiat de Vancouver, mais Parcs Canada administre plusieurs lieux reconnus mondialement dans les Rocheuses canadiennes; celles-ci sont relativement près de Vancouver et sauront attirer surtout les gens voyageant avant et après les Jeux. Les lieux de Parcs Canada joueront également un rôle important dans le parcours, au pays, du Relais du flambeau olympique 2010. Il est important de noter que tous les parcs nationaux doivent satisfaire à des obligations en matière de langues officielles.

Planification stratégique. Parcs Canada a indiqué que la question des langues officielles était régulièrement discutée aux réunions de son Comité de participation et de sensibilisation à Vancouver 2010. En outre, malgré le fait que tous ses points de service soient désignés bilingues, d'autres mesures seront prises pour rappeler à tous les employés leurs obligations en matière de langues officielles – en particulier l'offre active – et pour intégrer entièrement la dualité linguistique à toutes les initiatives concernant les Jeux de 2010.

Mesures concrètes. Pour se préparer aux Jeux et au Relais du flambeau olympique 2010, Parcs Canada a instauré des mesures pour sensibiliser davantage les gestionnaires des parcs à leurs obligations en matière de langues officielles, y compris aux chapitres de l'offre active visuelle, de l'offre active verbale et des services à la clientèle. En juillet, son dirigeant principal des ressources humaines et son champion des

langues officielles ont envoyé un rappel aux cadres supérieurs au sujet des droits linguistiques dans le cadre des Jeux. L'institution a dit compter principalement sur les employés saisonniers pour ce qui est de fournir le service au public et a créé à l'intention des nouveaux employés un DVD portant sur l'offre active verbale. En outre, une fiche aide-mémoire, indiquant des références phonétiques et des réponses aux questions fréquemment posées, a été conçue pour permettre aux employés non bilingues de répondre aux demandes simples en français.

Contrôle et suivi. Parcs Canada a réalisé des vérifications par téléphone pour évaluer l'offre active et la disponibilité du service dans les deux langues officielles. D'autres évaluations sont prévues dans certains endroits, en Colombie-Britannique et en Alberta, avant les Jeux. Parcs Canada compte publier, après les Jeux, un rapport comprenant une partie sur les langues officielles.

Observations et analyse

Les observations relatives au service offert au public ont révélé que l'offre active visuelle était toujours présente (100 p. 100); il y a eu offre active verbale moins de la moitié du temps (43 p. 100), et le service était disponible presque en tout temps (95 p. 100). À l'occasion, au cours des observations, il a été difficile de distinguer les employés de Parcs Canada de ceux d'autres organisations partageant un même bureau, par exemple ceux de Tourism BC.

Les mesures mises en place par Parcs Canada semblent donner des résultats positifs sur le terrain. D'autres institutions fédérales ont demandé son DVD sur l'offre active, outil qui peut assurément être considéré comme une pratique exemplaire. Parcs Canada doit continuer à chercher des moyens novateurs de promouvoir l'offre active et faire en sorte que son personnel soit facilement reconnaissable à ses lieux touristiques situés dans les Rocheuses. L'institution devrait aussi définir des façons précises de tirer profit du Relais du flambeau olympique 2010 en vue de promouvoir la dualité linguistique du Canada partout au pays.

3.3.4 Société canadienne d'hypothèques et de logement

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est chargée de la gestion de Granville Island, populaire attraction touristique au cœur de Vancouver. Puisque ce quartier accueillera probablement la Place de la francophonie pendant les Jeux, le rôle de la SCHL comme gestionnaire de l'île en fait une institution fédérale importante dans la prestation de services dans les deux langues officielles à tous ses points de service.

Planification stratégique. Selon la SCHL, des bénévoles et des employés bilingues seront présents à son centre d'information dans l'île, et des ambassadeurs itinérants bilingues seront affectés à divers points d'information externes. Tous les membres du personnel et les bénévoles de la SCHL porteront des insignes indiquant les langues qu'ils parlent. La SCHL s'attend à une hausse quotidienne de 30 000 visiteurs à

Granville Island à l'occasion des Jeux, parmi lesquels 10 p. 100 exigeront ou préféreront un service en français.

Mesures concrètes. La SCHL a souligné qu'elle réserve un terrain et des ressources pour la Place de la francophonie, initiative organisée par la communauté francophone et dans le cadre de laquelle sera présentée une programmation culturelle mettant en relief le français et la dualité culturelle du Canada pendant toute la durée des Jeux. Il y aura des activités et des divertissements pour les enfants et les familles, des spectacles en soirée et des kiosques d'information. De plus, la SCHL a indiqué que dans le cadre d'une exposition du Musée du portrait du Canada, intitulée *Portraits dans la rue*, des représentations d'athlètes canadiens seront placées à divers endroits de Granville Island et que l'information s'y rapportant sera en français et en anglais. D'autres renseignements sur la Place de la francophonie sont fournis à la section 2.3.3 de ce présent rapport.

Contrôle et suivi. Deux fois par année, la SCHL a recours aux services d'une tierce partie pour évaluer le service offert au public dans tous ses bureaux désignés bilingues. Jusqu'en juillet 2009, elle a procédé à des évaluations internes additionnelles des services offerts à Granville Island. Les mesures correctives découlant de cet exercice ont déjà été mises en place. Le bureau de la SCHL chargé de la gestion de Granville Island a indiqué qu'il rédigera, après les Jeux, un rapport sur la prestation de services dans les langues officielles pendant les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver.

Observations et analyse

Les observations relatives au service offert au public dans les divers points de service de la SCHL à Granville Island ont révélé qu'une offre active visuelle était présente la plupart du temps (91 p. 100); le personnel a fait une offre active verbale 14 p. 100 du temps, et le service était disponible en tout temps (100 p. 100).

Ces résultats révèlent que, malgré les améliorations considérables nécessaires au chapitre de l'offre active, la SCHL semble prête à fournir des services dans les deux langues officielles en prévision des Jeux. La Place de la francophonie est une initiative très prometteuse, qui attirera assurément de nombreux francophones et francophiles du Canada et du reste du monde, d'où l'importance de préparer le centre d'information et le bureau de la SCHL de Granville Island à accueillir les visiteurs dans les deux langues officielles. Le Commissariat surveillera le rendement de la SCHL dans ce domaine.

3.4 Analyse – Institutions jouant un rôle de coordination en matière de santé et de sécurité aux jeux

3.4.1 Agence de la santé publique du Canada

L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) jouera un rôle primordial dans la coordination des interventions d'urgence en matière de santé tout au long des Jeux et a, par conséquent, été désignée comme une institution clé dans le cadre du présent rapport de suivi. L'ASPC exerce une compétence fédérale sur les questions de santé publique et est chargée des activités de mise en quarantaine et de la direction des services médicaux dans le cas de l'éclosion d'une maladie infectieuse ou de tout autre événement menaçant la santé du public. Par conséquent, il lui est essentiel d'être en mesure de communiquer dans les deux langues officielles avec d'autres organisations, les provinces, les municipalités et le grand public.

Planification stratégique. L'ASPC a dit se fonder sur son expérience reliée à la propagation du virus H1N1, en avril 2009, pour la gestion de toute éventuelle urgence de santé pendant les Jeux. Selon l'Agence, au cours de cette crise, elle a été en mesure, après un léger rajustement au début, de satisfaire à ses obligations linguistiques et ainsi de fournir l'information nécessaire et de coordonner ses interventions dans les deux langues officielles. Dans sa planification, l'ASPC tient compte des besoins du public et de ceux de ses partenaires, tels les gouvernements provinciaux. D'après l'ASPC, fournir des services et un soutien dans les deux langues officielles fait partie de ses procédures de fonctionnement normalisées en situation d'urgence.

Mesures concrètes. L'ASPC a fourni des exemples de mesures concrètes qu'elle compte mettre en œuvre avant les Jeux pour s'assurer de satisfaire à ses obligations en matière de langues officielles. Dans le cadre de son programme de mise en quarantaine, par exemple, l'Agence envisage d'offrir des possibilités d'affectation à des postes temporaires à l'aéroport international de Vancouver pendant les Jeux, et l'un des critères de sélection sera le bilinguisme. Quant à la coordination des urgences, l'ASPC prévoit détacher d'autres membres du personnel à Vancouver pour assurer que son centre d'urgence est ouvert en tout temps et que le service bilingue est pris en compte. De plus, l'Agence a prévu établir des services de traduction et d'interprétation afin que les renseignements soient dûment communiqués sans tarder dans les deux langues officielles. Des agents de liaison avec les médias seront aussi sur place pour répondre aux demandes formulées en anglais ou en français. En outre, un module de formation destiné au personnel est en train d'être créé; il comprendra des renseignements sur les obligations relatives aux langues officielles. Enfin, l'Agence a précisé qu'elle pourrait avoir recours à des interprètes, en personne ou par téléphone, comme mesure administrative, dans l'éventualité où un membre de l'équipe d'intervention d'urgence ou du programme de mise en quarantaine

L'incidence sur le public

En cas d'évacuation d'urgence d'un site olympique ou paralympique pendant les Jeux, la Gendarmerie royale du Canada jouera un rôle de premier plan dans la coordination des mesures de sécurité. Ses agents devront être capables d'indiquer clairement aux spectateurs et aux athlètes le chemin sécuritaire à prendre, et ce, dans les deux langues officielles.

De même, l'Agence de la santé publique du Canada jouera un rôle déterminant en ce qu'elle doit faire en sorte que tous et toutes aux Jeux aient accès aux renseignements importants dans les deux langues officielles dans le cas d'une urgence menaçant la santé publique.

Pendant les Jeux, quelles seraient les répercussions pour les francophones unilingues si une urgence relative à la santé ou à la sécurité n'était annoncée qu'en anglais?

ne pouvait fournir des services en français. Selon l'ASPC, l'une des principales difficultés consiste à répondre à la fois aux besoins de personnel bilingue et à ceux des professionnels hautement spécialisés dans le domaine médical, lesquels ne sont pas tous bilingues. Il est à noter que le COVAN doit, lui aussi, relever ce défi dans le cadre de la coordination des interventions médicales dans les installations des Jeux olympiques et paralympiques.

Contrôle et suivi. L'ASPC est à définir des indicateurs de rendement pour les Jeux, dont certains concernent le respect des langues officielles. En outre, elle veut établir le pourcentage d'employés bilingues à Vancouver afin qu'il y en ait le plus grand nombre possible sur place. L'ASPC rédigera, après les Jeux, un rapport qui inclura une partie sur les langues officielles.

Observations et analyse

L'ASPC a pris des mesures importantes pour assurer des services de traduction ou d'interprétation advenant toute urgence de santé durant les Jeux. Les efforts déployés pour assurer la présence en nombre suffisant d'employés bilingues révèlent que l'ASPC met en œuvre des mesures concrètes pour gérer une hausse possible de la demande de services en français et fournir sans tarder des renseignements compréhensibles dans les deux langues officielles. Il sera important que l'Agence revoie les mesures administratives temporaires actuelles qui sont prévues dans le cas où un employé ou un entrepreneur est incapable de fournir des services en français. Cependant, des mesures permanentes pleinement conformes à l'esprit et à l'objet de la *Loi* devront être mise en place. L'ASPC doit faire preuve d'un leadership fort, c'est-à-dire faire en sorte que les questions relatives aux langues officielles soient discutées avec ses homologues d'autres ordres

de gouvernement. En raison du rôle primordial de l'Agence dans la coordination de la réponse aux situations d'urgence, le Commissariat surveillera son utilisation des langues officielles pendant les Jeux. (Le Commissariat n'a réalisé aucune observation aux points de service de l'ASPC.)

3.4.2 Gendarmerie royale du Canada

À titre d'organisation responsable du Groupe intégré de la sécurité (GIS) Vancouver 2010, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) jouera un rôle de coordination important dans tous les volets de la sécurité pendant les Jeux. En outre, elle constitue un bénéficiaire important du financement fédéral pour leur déroulement. Veiller à la sécurité des gens et des installations aux Jeux de 2010 à Vancouver sera une gigantesque entreprise qui exigera une étroite coordination des activités de divers organismes chargés de l'application de la loi et services de sécurité privés, qui, agissant au nom de la GRC, devront se conformer à la *Loi sur les langues officielles* et à son Règlement. De plus, la GRC est un symbole international du Canada et un organisme vers lequel se tourneront beaucoup de gens en cas d'urgence pendant les Jeux.

Planification stratégique. En raison de son important rôle de coordination, la GRC se prépare depuis plusieurs années en vue des Jeux. Elle a affirmé que la capacité bilingue faisait partie de ses critères lorsqu'elle a choisi le personnel à déployer ainsi que son emplacement. Environ 7 000 employés du secteur de l'application de la loi appartenant à plus de 100 corps policiers, dont la Sûreté du Québec, seront déployés dans la région de Vancouver pendant les Jeux; ces agents seront facilement reconnaissables à leur uniforme. Les contrats conclus avec les entreprises de sécurité privées comprennent des clauses linguistiques afin d'assurer une capacité bilingue suffisante parmi les quelque 5 000 agents de sécurité privés. Selon la GRC, un agent sur trois sera en mesure de fournir des services dans les deux langues officielles; la norme de service établie est de deux minutes pour répondre à une demande en français.

Mesures concrètes. La GRC songe à utiliser un indicateur visuel, tel qu'une épinglette, pour distinguer les agents bilingues des unilingues. Elle a de plus nommé un coordonnateur chargé de vérifier que les entreprises de sécurité privées respectent les exigences de leurs contrats, dont celles concernant les langues officielles. La GRC augmentera sa capacité bilingue pour répondre aux demandes des médias; elle envisage de faire de même à l'aéroport international de Vancouver.

Contrôle et suivi. La GRC a formé une équipe d'assurance de la qualité pour évaluer les services fournis par les agents de sécurité privés, y compris en matière de langues officielles. La GRC rédigera, après les Jeux, un rapport qui pourrait comprendre une partie consacrée aux langues officielles.

Observations et analyse

La GRC a démontré qu'elle a pris des mesures importantes pour veiller à ce qu'un grand nombre d'agents de sécurité et d'application de la loi puissent répondre au public dans la langue officielle de son choix, et elle a établi des normes relatives au service. Elle a également mis en place un mécanisme pour surveiller le rendement pendant les Jeux. En plus de ces mesures, il est essentiel que le personnel de sécurité contractuel et les agents unilingues connaissent les obligations linguistiques de la GRC. En outre, celle-ci doit faire en sorte, au moyen d'un plan, que ces personnes unilingues communiqueront immédiatement avec un agent bilingue lorsqu'un membre du public demandera à être servi en français. Pendant les Jeux, les gens aux prises avec une situation difficile se tourneront vers les agents de la GRC et d'autres membres du GIS; il sera alors essentiel qu'ils soient bien compris et qu'on leur réponde dans la langue officielle de leur choix. La GRC devrait trouver d'autres moyens en vue de répondre aux exigences en matière de langues officielles et se doter d'une capacité bilingue adéquate dans les diverses installations des Jeux. (Le Commissariat n'a réalisé aucune observation aux points de service de la GRC.)

3.5 Analyse globale de l'état de préparation des institutions fédérales clés

Selon l'analyse des données recueillies dans le cadre du présent chapitre, depuis la campagne de sensibilisation du Commissariat – et parfois avant –, certaines institutions ont mis en œuvre des mesures concrètes pour intégrer les langues officielles à leur planification en vue des Jeux de 2010 à Vancouver. Au cours des derniers mois, le Commissariat aux langues officielles en a appris davantage à propos de quelques initiatives encourageantes, dont certaines sont mentionnées ci-dessous. Cela étant dit, des institutions ont encore du travail à faire en vue de régler des aspects déterminants qui permettront d'assurer le plein respect des obligations en matière de langues officielles pendant les Jeux. Ces institutions clés doivent agir rapidement pour éliminer les lacunes observées.

3.5.1 Pratiques exemplaires

Un des principaux objectifs du présent rapport était de recueillir et de faire connaître les pratiques exemplaires des institutions fédérales dans le contexte des Jeux de 2010 à Vancouver. Le Commissariat voudrait souligner les initiatives suivantes; il suivra les institutions instigatrices pour voir si elles ont obtenu des résultats concrets au profit des Canadiens et des Canadiennes.

Mesures prises pour aller au-delà des obligations en matière de langues officielles. Certaines institutions, comme Service Canada, Postes Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada, veulent fournir des services dans les deux langues officielles pendant les Jeux à des points de service qui ne sont pas généralement tenus de le faire en vertu du règlement sur la prestation de services au public. Ces mesures sont mises en place pour répondre à une éventuelle hausse de la demande de services en français dans des endroits clés comme Whistler et à divers postes frontaliers terrestres en Colombie-Britannique.

Mesures particulières concernant le personnel de première ligne. Certaines institutions établissent des mesures particulières pour le personnel de première ligne afin d'assurer une capacité bilingue adéquate et d'améliorer leur rendement en matière de langues officielles d'ici aux Jeux. Parmi ces mesures figurent les cours intensifs de français donnés par Air Canada à son personnel à Vancouver et à Toronto; le programme incitatif assorti de primes à l'intention des entrepreneurs, instauré par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien; l'atelier sur l'offre active conçu par l'Agence des services frontaliers du Canada et le DVD de formation sur l'offre active créé par Parcs Canada.

Mesures pour assurer une capacité bilingue adéquate parmi le personnel en détachement aux Jeux. Plusieurs institutions doivent augmenter leur capacité pour les Jeux, ce qui entraînera le déplacement de personnel à des endroits clés, notamment en Colombie-Britannique. Heureusement, toutes les institutions concernées – l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, la Gendarmerie royale du Canada, l'Agence de la santé publique du Canada, Postes Canada et Service Canada – ont adopté des mesures qu'elles jugent nécessaires pour assurer une capacité bilingue adéquate parmi le personnel additionnel affecté aux Jeux, sans avoir à réduire considérablement les ressources bilingues ailleurs.

Mesures pour établir des liens avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Certaines institutions profitent des Jeux de 2010 à Vancouver pour tisser des liens plus étroits avec les communautés francophones en situation minoritaire. Un exemple de cette initiative est le travail de l'Agence des services frontaliers du Canada qui, en collaboration avec Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et la Société de développement économique de la Colombie-Britannique, compte distribuer un nouveau guide de poche présentant les activités culturelles au sein de la communauté francophone pendant les Jeux ainsi que les restaurants et les entreprises francophones de la région. Un autre exemple est l'appui de la Société canadienne d'hypothèques et de logement à la création de la Place de la Francophonie, qui sera aménagée à Granville Island.

3.5.2 Sujets de préoccupation

À moins de six mois des Jeux, l'état de préparation de certaines institutions fédérales relativement aux langues officielles suscite des préoccupations, lesquelles concernent quatre domaines clés : le public voyageur, l'offre active, la coordination des services de santé et de sécurité essentiels, et le contrôle et le suivi. Compte tenu de ses préoccupations à l'égard de ces éléments, le commissaire a formulé cinq recommandations. Il utilisera les renseignements recueillis dans le cadre du suivi de ces recommandations pour présenter au Parlement un bilan sur la question des langues officielles aux Jeux de 2010 à Vancouver.

3.5.2.1 Public voyageur

Un grand nombre de voyageurs transiteront par les aéroports internationaux de Vancouver et Pearson de Toronto pour se rendre aux Jeux. Il importe de leur offrir un service uniforme dans la langue officielle de leur choix aux points de service des institutions qui ont des obligations en matière de langues officielles, lesquelles englobent les services fournis par les concessionnaires relevant des autorités aéroportuaires. Malgré le nombre d'initiatives mises en place par certaines des institutions servant le public voyageur, les observations révèlent que d'autres mesures s'imposent avant les Jeux, surtout à l'aéroport de Vancouver. Bien que chaque institution soit responsable de son rendement au chapitre des langues officielles, le commissaire demande à toutes celles qui travaillent dans un même aéroport de trouver des occasions de discuter ensemble des questions liées aux langues officielles afin que les voyageurs soient mieux servis dans la langue officielle de leur choix.

RECOMMANDATION 7

Le commissaire recommande que l'autorité aéroportuaire de Vancouver démontre, d'ici au 30 novembre 2009, qu'elle a pris des mesures spéciales et concrètes pour intégrer les exigences en matière de langues officielles dans sa planification et ses activités se rattachant aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

RECOMMANDATION 8

Le commissaire recommande qu'Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada et les autorités aéroportuaires de l'aéroport international Pearson de Toronto et de l'aéroport international de Vancouver travaillent ensemble pour définir, d'ici au 30 novembre 2009, des façons d'offrir aux voyageurs à ces deux aéroports une expérience plus cohérente en matière de service dans les deux langues officielles à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

3.5.2.2 Offre active de service

Les résultats des observations, compilés par Statistique Canada, révèlent que, malgré les efforts de certaines institutions pour améliorer la situation, dans la plupart des cas, les employés n'ont pas fait une offre active de service à la fois en anglais et en français, au moyen d'un accueil bilingue. Le commissaire veut souligner l'importance de sensibiliser le public au fait qu'il a le droit d'être servi dans la langue officielle de son choix. L'obligation de faire une offre active vise à reconnaître ce droit. Toutes les institutions doivent prendre d'autres mesures pour améliorer leur rendement dans ce domaine.

RECOMMANDATION 9

Le commissaire recommande que toutes les institutions mentionnées dans le présent rapport de suivi démontrent, d'ici au 30 novembre 2009, qu'elles ont pris des mesures concrètes pour faire en sorte que le personnel de première ligne qui travaillera durant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver respecte l'obligation de chacune de faire une offre active de service dans les deux langues officielles.

3.5.2.3 Coordination des services de santé et de sécurité aux Jeux

Le commissaire aux langues officielles surveillera l'Agence de la santé publique du Canada et la Gendarmerie royale du Canada, qui ont le mandat de coordonner les services de santé et de sécurité aux Jeux. Bien que toutes deux aient pris un grand nombre de mesures pour intégrer les langues officielles dans la planification de leurs activités aux Jeux de 2010 à Vancouver, le commissaire considère que certains partenaires aux échelons provincial et local ne sont pas suffisamment informés des obligations de ces institutions fédérales et de ce que cela implique. Il est important que celles-ci s'assurent, tout au moins, de discuter de leurs obligations avec les partenaires d'autres ordres de gouvernement et qu'elles fassent preuve de leadership à l'échelle fédérale pour veiller à ce que les langues officielles soient prises en compte dans la coordination des interventions en matière de santé et de sécurité aux Jeux.

RECOMMANDATION 10

Le commissaire recommande que l'Agence de la santé publique du Canada et la Gendarmerie royale du Canada démontrent, d'ici au 30 novembre 2009, qu'elles ont discuté des implications de leurs obligations en matière de langues officielles avec leurs homologues aux échelons provincial et local afin de veiller à ce que la dualité linguistique du Canada soit prise en compte de manière adéquate dans la coordination des interventions en matière de santé et de sécurité aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

3.5.2.4 Contrôle et suivi

Outre les mesures importantes de planification que les institutions fédérales doivent prendre avant les Jeux, le commissaire désire que celles-ci surveillent leur rendement au chapitre des langues officielles *durant* les Jeux et qu'elles fassent rapport, après les Jeux, des expériences positives et des leçons apprises. Ainsi consignée, cette information pourra servir dans l'organisation de toute future manifestation de cette envergure que pourrait accueillir le Canada.

Il sera aussi important que Patrimoine canadien, qui est responsable du cadre de coordination fédéral et qui voit au respect de l'Entente multipartite avec le COVAN (voir le chapitre 2), évalue sa propre expérience après les Jeux en ce qui a trait aux langues officielles et propose des moyens d'améliorer la coordination et la supervision exercées par le gouvernement en vue de futures manifestations.

À cette fin, le commissaire demande à toutes les institutions, y compris Patrimoine canadien, de l'informer, après les Jeux, des résultats de leur évaluation, ce qui l'aidera à effectuer sa propre évaluation de la situation des deux langues officielles du Canada aux Jeux de 2010 à Vancouver.

RECOMMANDATION 11

Le commissaire recommande que toutes les institutions mentionnées dans le présent rapport de suivi, y compris Patrimoine canadien, l'informent, au plus tard au 30 juin 2010, 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, et qu'elles lui fassent aussi part de leurs expériences positives et des leçons apprises.

4. CONCLUSION

Comme l'énonce le présent rapport, le commissaire a constaté que le COVAN, Patrimoine canadien et d'autres institutions fédérales ont fait des progrès considérables pour s'assurer du bilinguisme dans tous les volets des Jeux de 2010 à Vancouver, conformément à la *Loi sur les langues officielles* et à l'Entente multipartite. En général, le suivi de l'étude *Une occasion en or*, publiée en décembre 2008, et la campagne de sensibilisation menée auprès des institutions fédérales révèlent que celles-ci ont instauré de nouvelles mesures. Cependant, il ressort clairement que beaucoup de travail reste à faire. Le COVAN et Patrimoine canadien devront accroître leurs efforts et travailler ensemble au cours des mois précédant les Jeux, surtout dans les domaines de la traduction, de la signalisation et du recrutement de bénévoles bilingues. Les autres institutions fédérales assujetties au suivi devront, quant à elles, améliorer leur rendement respectif aux chapitres des communications avec le public, de l'offre active et des services au public voyageur, ainsi que régler les problèmes éventuels liés à la coordination des interventions en matière de santé et de sécurité. L'enjeu est important.

Toutefois, il reste suffisamment de temps à toutes les parties concernées, si elles agissent rapidement, pour combler les lacunes dans les principaux domaines de préoccupation signalés dans le présent rapport.

Qu'ils soient des visiteurs, des journalistes ou des athlètes représentant le pays, tous les Canadiens et toutes les Canadiennes méritent de vivre les Jeux dans la langue officielle de leur choix. Tandis que le pays tout entier a les yeux rivés sur les Jeux, le gouvernement du Canada peut tirer profit des circonstances et laisser une impression durable de son engagement à préserver la dualité linguistique. De plus, puisque le Grand Témoin de la Francophonie et d'autres observateurs internationaux les examineront de près, les Jeux de 2010 à Vancouver constitueront une occasion unique pour le Canada de se faire valoir sur la scène mondiale en tant que pays capable de tenir des Jeux bilingues exemplaires, fier de ses deux langues officielles.

Le commissaire veut poursuivre le dialogue avec le COVAN et les diverses institutions fédérales concernées au cours des prochains mois pour s'assurer que les Jeux soient véritablement bilingues et reflètent les deux communautés de langue officielle. Le commissaire entend assurer le suivi des recommandations formulées dans le présent rapport.

ANNEXE 1

Liste des recommandations

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande que Patrimoine canadien et le COVAN, en collaboration avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, trouvent sans tarder une solution pour assurer que des ressources adéquates en traduction soient disponibles afin que les exigences de l'Entente multipartite soient entièrement respectées.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande que le COVAN et Patrimoine canadien démontrent :

- qu'ils mettent en place un plan de déploiement des bénévoles bilingues;
- qu'ils ont recruté un nombre suffisant de bénévoles bilingues pour pallier à des désistements;
- qu'ils déploieront judicieusement ces bénévoles bilingues, par exemple en créant une équipe volante compte tenu des absences possibles au moment des Jeux.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande que le COVAN veille à ce que toute la signalisation respecte l'égalité des deux langues officielles.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande que Patrimoine canadien communique le plus rapidement possible, par l'entremise de ses hauts dirigeants, avec la province et les municipalités afin de les inciter fortement à rendre bilingues les affiches et les enseignes importantes destinées aux visiteurs dans le contexte des Jeux.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande au COVAN de veiller à ce que toute déclaration des athlètes faite en français soit mise sur le site Info 2010 telle qu'elle a été prononcée et en même temps que l'édition anglaise.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande que le COVAN révise le plus rapidement possible ses pratiques de communication afin que celles-ci soient conformes aux exigences de l'annexe A de l'Entente multipartite, notamment dans les cas d'imprévu et d'urgences, de toutes les informations mises à la disposition des journalistes sur Info 2010, et de l'ensemble des biographies des athlètes et leurs mises à jour.

RECOMMANDATION 7

Le commissaire recommande que l'autorité aéroportuaire de Vancouver démontre, d'ici au 30 novembre 2009, qu'elle a pris des mesures spéciales et concrètes pour intégrer les exigences en matière de langues officielles dans sa planification et ses activités se rattachant aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

RECOMMANDATION 8

Le commissaire recommande qu'Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada et les autorités aéroportuaires de l'aéroport international Pearson de Toronto et de l'aéroport international de Vancouver travaillent ensemble pour définir, d'ici au 30 novembre 2009, des façons d'offrir aux voyageurs à ces deux aéroports une expérience plus cohérente en matière de service dans les deux langues officielles à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

RECOMMANDATION 9

Le commissaire recommande que toutes les institutions mentionnées dans le présent rapport de suivi démontrent, d'ici au 30 novembre 2009, qu'elles ont pris des mesures concrètes pour faire en sorte que le personnel de première ligne qui travaillera durant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver respecte l'obligation de chacune de faire une offre active de service dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 10

Le commissaire recommande que l'Agence de la santé publique du Canada et la Gendarmerie royale du Canada démontrent, d'ici au 30 novembre 2009, qu'elles ont discuté des implications de leurs obligations en matière de langues officielles avec leurs homologues aux échelons provincial et local afin de veiller à ce que la dualité linguistique du Canada soit prise en compte de manière adéquate dans la coordination des interventions en matière de santé et de sécurité aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

RECOMMANDATION 11

Le commissaire recommande que toutes les institutions mentionnées dans le présent rapport de suivi, y compris Patrimoine canadien, l'informent, au plus tard au 30 juin 2010, 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, et qu'elles lui fassent aussi part de leurs expériences positives et des leçons apprises.

Entente multipartite pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver - Annexe A

Exigences du Canada sur les langues officielles

1. Le COJO accepte de respecter les exigences ci-dessous et veille à ce qui suit :
- a) le COJO recrute énergiquement des membres de la communauté francophone de la province de la Colombie-Britannique et du Canada;
 - b) il nomme un coordonnateur des services linguistiques à plein temps et recourt aux services d'un réceptionniste bilingue à plein temps pour l'administration centrale des Jeux pour une période raisonnable avant les Jeux;
 - c) il voit à ce que sa capacité en matière de langues officielles du Canada soit suffisante parmi son personnel et les bénévoles, compte dûment tenu de l'ampleur et de la complexité des Jeux;
 - d) toute la documentation promotionnelle fournie par le COJO et destinée au grand public au Canada diffusée avant, pendant et après les Jeux, est offerte simultanément dans les deux langues officielles; sont visés les communiqués, la publicité, les présentoirs et les expositions, les prospectus et les dépliants, les chansons, les noms des mascottes, les slogans, les logos, les films et d'autres réalisations audiovisuelles, et les articles souvenirs;
 - e) tous les renseignements publiés sur le site Internet officiel du COJO doivent l'être dans les deux langues officielles;
 - f) les versions anglaise et française des annonces sont diffusées en même temps, l'annonce française paraissant dans la presse écrite ou électronique de langue minoritaire locale ou provinciale ou s'il n'y a pas de presse francophone, voir à ce que les annonces paraissent en même temps dans un média anglais en anglais et en français;
 - g) les programmes officiels des Jeux, les laissez-passer et les billets sont bilingues;
 - h) la signalisation liée aux Jeux, incluant la signalisation du Canada, de la province de la Colombie-Britannique, de Vancouver, de Whistler et des commanditaires et fournisseurs officiels des Jeux, qui est installée pour la période des Jeux par le COJO ou autorisée par lui à tous les sites des Jeux, y compris le village des athlètes, tous les secteurs réservés aux athlètes sur les lieux de compétition, les stades, le centre des médias et l'administration centrale des Jeux, est bilingue;
 - i) la documentation écrite fournissant des renseignements administratifs aux athlètes, aux entraîneurs, aux officiels techniques ou à d'autres membres des délégations (guides, manuels, horaires, instructions, etc.) est diffusée simultanément dans les deux langues officielles;
 - j) les renseignements de base que le COJO fournit aux médias avant, pendant et après les Jeux, dont les résultats des épreuves, sont publiés simultanément dans les deux langues officielles;
 - k) 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;
 - l) toutes les communications par haut-parleur se rattachant aux Jeux, plus particulièrement celles diffusées sur les lieux mêmes des Jeux, sont dans les deux langues officielles;
 - m) tous les services fournis par le COJO aux athlètes, aux entraîneurs, aux officiels techniques et aux autres membres des délégations sont offerts dans les deux langues officielles; plus particulièrement, les services de sécurité, les services d'urgence et les services médicaux sont offerts en tout temps dans les deux langues officielles, tandis que ceux destinés au grand public le sont dans les deux langues officielles pendant les heures d'activité des Jeux. Lorsque les services ne sont pas fournis directement par le COJO, ce dernier veille, dans la mesure du possible et du raisonnable, à ce que le fournisseur assure le même niveau de service;
 - n) à tous les endroits appartenant au COJO ou exploités par lui où sont vendus des billets, fournis des renseignements ou vendus des marchandises et des souvenirs au grand public avant, pendant ou après la période officielle des Jeux, il y a un effectif en mesure de fournir les services dans les deux langues officielles, et la signalisation, les insignes ou les épinglettes indiquent clairement quelle personne peut communiquer dans les deux langues officielles; il demeure entendu que dans le cas des kiosques ou guichets où sont vendus des billets, fournis des renseignements ou dispensés d'autres services, il doit y avoir au moins une personne par endroit qui peut raisonnablement répondre dans les deux langues officielles, et chaque kiosque ou guichet doit être clairement identifié à cet effet; les détaillants autres que le COJO recevront de l'aide pour offrir des services aux clients dans les deux langues officielles grâce à un accès partagé à du personnel bilingue par des moyens électroniques et autres;
 - o) tous les festivals, activités ou expositions de nature culturelle qui ont lieu avant, pendant ou après les Jeux et qui sont commandités ou annoncés dans le cadre des Jeux comportent des volets culturels tant anglais que français.

ANNEXE 3

Résultats des observations concernant les institutions fédérales

Institution	Offre active visuelle*	Offre active en personne**	Disponibilité du service en français
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (aéroport international Pearson de Toronto)	86 %	9 %	9 %
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (aéroport international de Vancouver)	62 %	48 %	43 %
Air Canada (aéroport international Pearson de Toronto)	68 %	5 %	55 %
Air Canada (aéroport international de Vancouver)	75 %	0 %	23 %
Autorité aéroportuaire du Grand Toronto	58 %	0 %	18 %
Autorité aéroportuaire de Vancouver	53 %	0 %	10 %
Parcs Canada	100 %	43 %	95 %
Postes Canada	94 %	18 %	73 %
Service Canada	100 %	75 %	92 %
Société canadienne d'hypothèques et de logement (Granville Island)	91 %	14 %	100 %

* Signalisation bilingue

** Messages d'accueil bilingues