Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

VÉRIFICATION

de la prestation des services bilingues aux visiteurs à Parcs Canada

RAPPORT FINAL

Septembre 2012

www.languesofficielles.gc.ca

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

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2012
No de cat. : SF31-111/2012
ISBN : 978-1-100-54381-9

FAITS SAILLANTS

Le Commissariat aux langues officielles a mené une vérification à Parcs Canada, de mai à octobre 2011, afin de déterminer dans quelle mesure l'Agence respecte ses obligations linguistiques envers les visiteurs.

Parcs Canada est le gardien des parcs nationaux, des aires marines nationales de conservation et des lieux historiques nationaux qui permettent aux Canadiens et aux Canadiennes de vivre les expériences mémorables qu'offrent les trésors du patrimoine naturel et historique du pays. Les visiteurs attachent une grande importance à la qualité globale des services et de l'information reçue ainsi qu'à l'accessibilité des services offerts en fonction de leurs besoins. Par conséquent, le réseau de lieux que gère Parcs Canada est un symbole de l'identité de la population canadienne, qui est reconnu internationalement.

Notre vérification visait quatre objectifs. Dans un premier temps, nous avons cherché à savoir si la haute gestion s'était engagée à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, si le personnel faisait l'offre active et s'il fournissait au public des services de qualité égale en français et en anglais dans tous les lieux, et si l'aménagement des services bilingues était efficace. Nous avons également vérifié si l'Agence avait consulté les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions et, dans l'affirmative, si elle avait tenu compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de ses services bilingues. Enfin, nous avons vérifié si l'institution surveillait, de manière efficace, son rendement en matière de prestation de services de qualité égale dans les deux langues dans l'ensemble de son réseau.

Lors de nos visites sur place, les représentants du Commissariat ont été bien accueillis, toujours au moyen de la salutation « Bonjour, Hello ». Les employés connaissent leurs obligations en matière d'offre active de services bilingues. Nous pouvons affirmer que l'Agence a fait des progrès appréciables à ce chapitre depuis les résultats négatifs du bulletin de rendement 2008-2009 établi par le Commissariat aux langues officielles. La formation obligatoire et la sensibilisation du personnel à cet égard ont porté leurs fruits.

Également, il importe de souligner les efforts remarquables de Parcs Canada pour offrir aux visiteurs une grande variété de matériel de communication de très bonne qualité, en français comme en anglais, qui incluent des documents imprimés, par exemple des guides, des publications, des tableaux d'interprétation, et des communications électroniques, telles que son site Web, sa page Facebook, ses messages Twitter et ses vidéos sur YouTube.

Notre vérification a révélé que les membres de la haute direction ont fait preuve de leadership lorsqu'ils ont élaboré et mis en œuvre les normes de service énoncées dans le document *Le service Parcs Canada – Normes de service de qualité pour vous*, qui débute par l'accueil des visiteurs en français et en anglais. Ces normes de service découlent de la mise en place d'une nouvelle structure axée sur l'expérience du visiteur.

L'institution a désigné un champion des langues officielles pour promouvoir la dualité linguistique auprès du personnel à la demande du Conseil exécutif de gestion. Elle est dotée d'une structure pour la gestion des langues officielles; toutefois, celle-ci devrait faire l'objet d'une évaluation afin de vérifier si le programme est mis en œuvre efficacement dans toute l'organisation. Entre autres, l'Agence devra établir un réseau formel de coordonnateurs des langues officielles et définir leurs rôles et leurs responsabilités. En outre, elle devra surveiller de plus près les activités liées aux langues officielles dans les unités de gestion.

Ces constats nous ont amenés à conclure que Parcs Canada devra améliorer la gestion de son programme des langues officielles en se dotant d'un cadre de responsabilisation, d'un nouveau plan d'action sur les langues officielles, assorti d'échéances, d'indicateurs de rendement et d'un mécanisme de reddition de comptes pour sa mise en œuvre, et en établissant un programme d'évaluation de rendement pour les employés qui doivent communiquer avec le public et qui doivent négocier des ententes de services avec des tiers. Par ailleurs, l'Agence devra réviser sa politique sur les langues officielles afin qu'elle corresponde à ses réalités, examiner et réviser ses clauses linguistiques dans les ententes de services avec des tiers, établir un mécanisme de consultation formel pour connaître les besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire et se doter de mécanismes de surveillance formels. À ce chapitre, il lui faudra définir une meilleure gouvernance en matière de langues officielles, d'autant plus que ses activités sont très décentralisées.

Notre vérification nous a aussi permis de constater que l'Agence a des défis à relever en matière de prestation de services en raison de l'envergure des territoires à servir et, entre autres choses, de la répartition des employés à des points d'entrée éloignés les uns des autres. Nos rencontres avec le personnel et nos observations aux lieux ciblés par la vérification ont donné des résultats variables. Dans certains parcs nationaux, nous avons noté des lacunes dans la prestation de services bilingues dans le cadre des activités et des programmes d'interprétation ainsi que dans l'aménagement des services bilingues. Certains endroits n'étaient pas en mesure d'offrir des services dans la langue de la minorité pour divers programmes, et d'autres pouvaient offrir certains programmes en français ou en anglais uniquement si une demande à ce sujet avait été faite au préalable par les visiteurs, ce qui n'est pas toujours possible pour le public. Certes, l'Agence a du travail à faire en vue d'améliorer l'ensemble de ses services et de promouvoir la dualité linguistique. De plus, nous avons constaté des anomalies au chapitre des exigences relatives aux compétences linguistiques des postes bilingues, des profils établis pour les postes d'employés qui doivent communiquer avec le public et de la capacité bilingue requise pour être en mesure d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais aux visiteurs.

Somme toute, Parcs Canada devra continuer à faire preuve de leadership en matière de dualité linguistique en prenant des mesures concrètes et précises. L'Agence devrait être en mesure d'élever la barre afin d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais aux visiteurs et de se conformer à la partie IV de la *Loi*.

Le commissaire a formulé neuf recommandations qui visent à améliorer l'expérience du visiteur qui veut recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Nous sommes satisfaits des mesures et des échéanciers proposés dans le plan d'action de Parcs Canada pour mettre en œuvre huit des neuf recommandations. La liste des recommandations par objectif ainsi que les commentaires et le plan d'action de l'institution se trouvent à l'annexe C du présent rapport. Nous ne sommes que partiellement satisfaits des suites données à la recommandation 8. Nous soutenons que l'Agence devra mettre en œuvre toutes les recommandations pour respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait aux communications avec le public et à la prestation des services bilingues.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

Objectifs de la vérification et cadre législatif 2

Méthodologie 2

ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS 3

OBJECTIF 1 3

S'assurer que la haute gestion de Parcs Canada s'est engagée à ce que la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* soit mise en œuvre de façon à offrir aux visiteurs des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

OBJECTIF 2 10

S'assurer que Parcs Canada fait l'offre active et fournit au public des services de qualité égale en français et en anglais à tous les lieux. S'assurer que l'aménagement des services bilingues est efficace.

OBJECTIF 3 16

S'assurer que Parcs Canada consulte les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions et qu'elle tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de ses services bilingues.

OBJECTIF 4 17

S'assurer que Parcs Canada surveille, de manière efficace, son rendement en matière de prestation de services de qualité égale dans les deux langues à tous les lieux.

CONCLUSION 19

ANNEXE A *Objectifs et critères de la vérification* 20

ANNEXE B *Liste des parcs nationaux, des aires marines nationales de conservation et des lieux historiques nationaux que nous avons visités et qui ont fait l'objet d'observations sur place et au téléphone* 22

ANNEXE C *Liste des recommandations par objectifs, commentaires et plan d'action de Parcs Canada, ainsi que les commentaires du commissaire* 25

INTRODUCTION

L'Agence Parcs Canada, qui relève du Parlement par l'entremise du ministre de l'Environnement depuis 1998, protège et met en valeur des exemples représentatifs du patrimoine naturel et culturel du Canada. Responsable d'un des plus importants réseaux de lieux patrimoniaux au monde, elle favorise chez les Canadiens et les Canadiennes la connaissance, l'appréciation et la jouissance du patrimoine, de manière à en assurer l'intégrité écologique et commémorative pour les générations d'aujourd'hui et de demain. Parcs Canada offre à des millions de visiteurs des expériences de séjour et éducatives enrichissantes. L'Agence a l'obligation de s'assurer que le public peut communiquer avec elle en français ou en anglais à son siège social ainsi que dans tous les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux au Canada. Cette exigence est stipulée aux paragraphes 9 *a*) *b*) et *c*) du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* afférents à la *Loi sur les langues officielles*.

En 2011, Parcs Canada a fêté son centième anniversaire. Le 19 mai 1911, le gouvernement avait créé la Direction des parcs du dominion, qui est devenu Parcs Canada. Au fil des années, l'Agence a fait partie du ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada et de Patrimoine canadien. Notre vérification arrivait à point nommé puisque plusieurs festivités pour souligner le centenaire de l'Agence avaient été planifiées partout au Canada.

Parcs Canada, qui compte environ 4 000 employés, gère 43 parcs nationaux, 167 lieux historiques et 4 aires marines de conservation. En 2009-2010, l'Agence a reçu dans ses lieux près de 21 millions de visiteurs. Elle est dotée d'une structure organisationnelle fortement décentralisée, qui compte 4 centres de services et 33 unités de gestion à travers le Canada, où un bon nombre d'employés occupent des postes saisonniers, ce qui, nul doute, présente des défis.

Nos recherches nous ont permis d'apprendre que l'Agence connaissait des difficultés en ce qui a trait à la prestation des services au public. En effet, il lui faut comprendre l'évolution des tendances en matière de loisirs parmi les visiteurs canadiens et étrangers afin de leur offrir des expériences enrichissantes, novatrices et interactives, en plus de maintenir ou de rétablir l'intégrité écologique et commémorative des lieux. Ce faisant, l'Agence doit aussi offrir aux visiteurs des programmes de sensibilisation et des activités qui favorisent leur compréhension. Spécifiquement, en 2005, le ministre de l'Environnement avait demandé à Parcs Canada d'investir dans la sensibilisation du public et dans l'amélioration des expériences des visiteurs en vue de créer une culture générale de la conservation. Pour répondre à cette demande, l'Agence a procédé à une restructuration importante et a créé, en 2005, la Direction générale des relations externes et de l'expérience du visiteur. Les activités de cette nouvelle direction aident l'Agence à mieux comprendre et à mieux servir les intérêts des Canadiens et des Canadiennes, et à leur offrir des occasions de vivre des expériences pertinentes et éducatives, à mieux coordonner les efforts de sensibilisation de la population afin que celle-ci s'attache à ses lieux patrimoniaux. Pour atteindre ces objectifs, Parcs Canada s'est dotée de normes de service, détaillées dans le document *Le service Parcs Canada – Normes de service de qualité pour vous*, qui ont été communiquées à tout le personnel. Nous avons été informés que cette restructuration a mené, entre autres, à un travail exhaustif de classification des postes, qui a inclus l'élaboration de descriptions de travail génériques et l'examen des exigences linguistiques des postes.

L'Agence exécute son mandat au moyen d'une architecture des activités de programme (AAP) composée de six volets principaux. L'AAP est la structure utilisée par l'Agence pour présenter son plan d'entreprise et rendre des comptes au Parlement et aux Canadiens et Canadiennes. Les programmes de base de l'Agence visent les objectifs suivants : créer des lieux patrimoniaux, préserver les ressources patrimoniales, favoriser l'appréciation et la compréhension du public, améliorer les expériences des visiteurs. L'Agence et ses partenaires offrent à ces derniers la possibilité de vivre des expériences enrichissantes et de qualité en leur fournissant de l'information, des infrastructures et des installations, et en mettant à leur disposition des programmes, des services et du personnel qui répondent à leurs besoins et à leurs attentes.

L'Agence a indiqué que ses programmes de base ont en commun bon nombre de priorités et de résultats escomptés, qui sont étroitement liés. Ces programmes forment l'assise qui lui permet de définir sa contribution aux objectifs de développement durable du gouvernement fédéral.

Objectifs de la vérification et cadre législatif

Parcs Canada possède plusieurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Toutefois, notre vérification portait essentiellement sur la partie IV de la *Loi*, à savoir les communications avec le public et la prestation des services offerts au public dans les deux langues officielles dans les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux. Un des objets de la *Loi* est d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et de privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions fédérales. Elle garantit au public un accès égal ainsi que des services de qualité égale dans les deux langues officielles. Cette obligation s'applique à l'administration centrale ainsi qu'à tout le réseau de l'Agence. Parcs Canada doit notamment satisfaire à ses obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles* ainsi qu'aux paragraphes 9 *a*) *b*) et *c*) du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* y afférent. Pour ce faire, Parcs Canada doit mettre en œuvre des politiques et des pratiques pertinentes dans le contexte de son mandat.

Par ailleurs, l'institution est assujettie à l'article 25 de la *Loi*, qui porte sur les services offerts par les tiers pour le compte de Parcs Canada. Cette obligation fait en sorte que l'institution est tenue de veiller à ce que les organismes ou les entreprises qui offrent des services au public ou communiquent avec lui pour son compte le font en respectant entièrement les exigences prévues par la partie IV de la *Loi*. Ainsi, Parcs Canada doit s'assurer que les tiers, comme des associations coopérantes[1], des concessionnaires et des sociétés qui gèrent les lieux historiques nationaux, communiquent avec le public et offrent leurs services dans les deux langues officielles comme si l'institution en était l'émettrice ou la prestataire.

Méthodologie

La vérification a été menée conformément aux normes énoncées dans la politique de vérification externe du Commissariat aux langues officielles. Les résultats de la vérification sont ponctuels et n'excluent pas la possibilité qu'il puisse exister d'autres problèmes au sein de l'institution.

Notre vérification consistait à réaliser une analyse de l'ensemble des activités liées à la prestation des services bilingues dans le but de vérifier la conformité de l'Agence à la partie IV de la *Loi*. Elle visait à déterminer si la direction de Parcs Canada s'était engagée à l'égard de la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi*, de façon à offrir aux visiteurs des services de qualité égale en français et en anglais; si le personnel de première ligne dans tous les lieux faisait l'offre active et fournissait au public des services de qualité égale dans les deux langues officielles en personne, au téléphone, par écrit, par l'entremise des systèmes électroniques (y compris le site Web et les médias sociaux) et les vidéos. Nous avons aussi vérifié si Parcs Canada consultait les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions lorsqu'elle élabore ses programmes et ses activités et si l'Agence tenait compte des besoins particuliers de ces communautés au moment d'organiser l'aménagement de ses services bilingues. Enfin, nous avons vérifié si l'Agence surveillait, de manière efficace, la qualité de son rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles dans la totalité des parcs nationaux, des aires marines nationales de conservation et des lieux historiques nationaux.

Nous avons entamé la vérification à l'administration centrale de Parcs Canada, puis effectué des visites sur place et des observations au téléphone de juin à octobre 2011. Au cours de notre vérification, nous avons effectué des visites planifiées dans 13 parcs nationaux, 2 aires marines nationales de conservation ainsi que dans 18 lieux historiques nationaux situés dans les dix provinces. Nous avons aussi effectué des observations au téléphone auprès des 40 lieux visités. Nous avons également visité sept endroits qui ne faisaient pas partie des visites planifiées. La liste des lieux visités est présentée à l'annexe B. Nous sommes d'avis que cette vérification nous permet de présenter un portrait global de la prestation des services bilingues aux visiteurs à Parcs Canada.

D'abord, au cours de la vérification, nous avons réalisé plus de 120 entrevues avec des employés de Parcs Canada, notamment avec le champion des langues officielles et la recherchiste et analyste de programmes à l'unité des

1 Les associations coopérantes s'occupent de ramasser des fonds afin de promouvoir un parc national ou un lieu historique national.

Programmes nationaux de ressourcement, chargée de la coordination des activités liées au programme des langues officielles de l'Agence, avec des cadres supérieurs, des gestionnaires, des chefs d'équipe, ainsi qu'avec des interprètes et des préposés aux Services aux visiteurs et des éclusiers qui travaillent dans les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux. Nous avons aussi interviewé l'employée responsable des langues officielles au Centre de service de l'Ouest et du Nord de même que des représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans les provinces.

Par la suite, nous avons examiné des documents obtenus de l'unité des Programmes nationaux de ressourcement, qui est chargée de la coordination, de la surveillance, et du soutien aux programmes reliés à la *Loi*, à savoir un plan d'entreprise, une ébauche du plan d'action sur les langues officielles, des politiques, des lignes directrices, les normes de service et la trousse *Bonjour!/Hello!* Nous avons également examiné des documents recueillis lors des visites sur place – une multitude de publications, des organigrammes, des protocoles d'entente, des descriptions de travail génériques, des programmes d'interprétation, des outils de travail en matière de langues officielles, des rapports donnant suite au sondage du programme d'information aux visiteurs (*Visitor Information Program*), du matériel de formation relative à l'expérience du visiteur, des revues annuelles des langues officielles présentées au Secrétariat du Conseil du Trésor, de la correspondance et des ententes de rendement. Nous avons aussi examiné le réseau intranet, le site Web, la page Facebook, les messages sur Twitter et les vidéos YouTube de Parcs Canada.

ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS

OBJECTIF 1

S'assurer que la haute gestion de Parcs Canada s'est engagée à ce que la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* soit mise en œuvre de façon à offrir aux visiteurs des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

a) Vérifier si Parcs Canada possède un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles.

Parcs Canada possède une structure pour la mise en œuvre de son programme des langues officielles. Plus précisément, c'est l'unité des Programmes nationaux de ressourcement qui est chargée de la coordination, de la surveillance et du soutien aux programmes reliés à la *Loi sur les langues officielles*. Cette unité relève de la dirigeante principale des ressources humaines qui en est responsable. Il existe aussi un mécanisme pour gérer les plaintes reliées aux langues officielles. Cependant, plusieurs des gestionnaires que nous avons rencontrés ont dit ne pas se souvenir de plaintes déposées au sujet de leur unité de gestion. Dans un autre ordre d'idées, tous les gestionnaires à qui nous avons demandé s'ils connaissaient le champion des langues officielles ont répondu ne pas être au courant de l'existence d'une telle personne. Le champion, qui est le vice-président, Conservation et commémoration du patrimoine, nous a informés que son rôle en était un de leadership; il est le porte-parole auprès du Comité exécutif et se doit de donner l'exemple. De plus, il travaille de concert avec la Direction des ressources humaines et veille à ce que les employés connaissent leurs droits linguistiques.

Parcs Canada ne s'est pas doté d'un cadre de responsabilisation, outil nécessaire pour établir les principes directeurs de la gestion efficace des dossiers liés aux langues officielles ainsi que pour établir et définir le rôle et les responsabilités du champion des langues officielles, des cadres supérieurs, des gestionnaires, des chefs d'équipe et de tous les employés qui doivent communiquer avec le public. Par contre, dans son ébauche du plan d'action des langues officielles 2011-2014, l'Agence indique son intention d'élaborer un tel cadre.

En dernier lieu, afin de vérifier l'engagement de la haute gestion en matière de langues officielles, nous avons examiné le Plan d'entreprise 2010-2011 / 2014-2015 de l'Agence qui présente la charte de Parcs Canada dans laquelle se trouve l'énoncé suivant : « Servir les Canadiens et les Canadiennes en travaillant ensemble pour atteindre l'excellence, guidés par les valeurs de compétence, de respect et d'équité ». Soulignons que ni le plan ni la charte ne font référence à la dualité linguistique.

Réseau des coordonnateurs des langues officielles

Nos entrevues ont révélé qu'il n'existe pas de réseau formel de coordonnateurs des langues officielles à Parcs Canada. Toutefois, certains employés s'intéressent à la question des langues officielles et y contribuent chacun à leur façon puisqu'ils n'ont pas reçu de lignes directrices ni de stratégies ou d'objectifs précis à cet égard. Par ailleurs, les activités en matière de langues officielles ne font pas partie de leurs descriptions de travail ni de leurs objectifs de rendement.

Malgré ce qui précède, l'Agence a nommé une spécialiste des langues officielles, qui travaille au Centre de services de l'Ouest et du Nord. Cette spécialiste a établi un groupe qui a été désigné « réseau des coordonnateurs » et avec qui elle échange des informations sur les langues officielles par courriel et durant des conférences téléphoniques. De plus, elle fait la promotion des langues officielles, aide l'unité responsable des langues officielles au sein de l'administration centrale en lui offrant des conseils sur les politiques et les pratiques en matière de bilinguisme, donne de la formation pour améliorer l'expérience du visiteur et effectue des observations ponctuelles lorsqu'elle se rend dans les lieux faisant partie de son secteur. La spécialiste est membre du Réseau interministériel des langues officielles du Manitoba. Il nous a été dit qu'elle n'a pas pour fonction de prodiguer des conseils en matière de ressources humaines en ce qui a trait, entre autres, aux profils linguistiques des postes bilingues.

Il est important de noter que l'énoncé sur le rôle et les responsabilités du spécialiste des langues officielles précise que le titulaire doit assurer la liaison avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire et la dissémination d'information à leur sujet et qu'il est la personne-ressource en ce qui a trait à l'article 41, qui porte sur l'épanouissement et le développement des communautés linguistiques en situation minoritaire ainsi que sur la promotion et l'usage du français et de l'anglais. Dans les faits, toutefois, ce poste n'exige pas la réalisation de consultations formelles ni la participation à des consultations avec les communautés. Ces fonctions reviennent principalement aux gestionnaires, à la direction des Relations externes et de l'expérience du visiteur ainsi qu'à la recherchiste et l'analyste de programmes et au conseiller des ressources humaines de l'unité des Programmes nationaux de ressourcement. Parallèlement, nous avons aussi été informés qu'il n'y avait pas de spécialiste des langues officielles au Centre de services de l'Est du Canada.

La documentation que nous avons reçue au sujet des conférences téléphoniques des employés membres du réseau des coordonnateurs a révélé que leurs discussions portaient sur des outils, des vidéos, des présentations, des possibilités de formation et des activités pour maintenir les acquis en langue seconde. Précisons toutefois qu'il y avait peu de documentation. En effet, on nous a seulement remis quelques ordres du jour, pour des rencontres depuis 2008, et on nous a informés qu'il n'y avait pas de procès-verbaux de ces rencontres. De plus, les multiples entrevues que nous avons menées ont révélé que les informations émanant de ces rencontres ne sont pas toujours communiquées aux employés de première ligne.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada :

a) d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de responsabilisation pour les langues officielles qui précise l'ensemble de ses obligations. Ce cadre devra comprendre des mécanismes de coordination et indiquer la façon dont les personnes responsables dans les diverses unités de gestion (et les centres de services) devront rendre compte. Il devra être approuvé par la haute direction et communiqué efficacement à tout le personnel;

b) de clarifier le rôle et les responsabilités de l'unité des Programmes nationaux de ressourcement et d'établir un réseau formel des coordonnateurs des langues officielles, assorti d'un cadre de référence. L'information et la documentation découlant des rencontres et des consultations du réseau devront être conservées efficacement.

L'expérience du visiteur

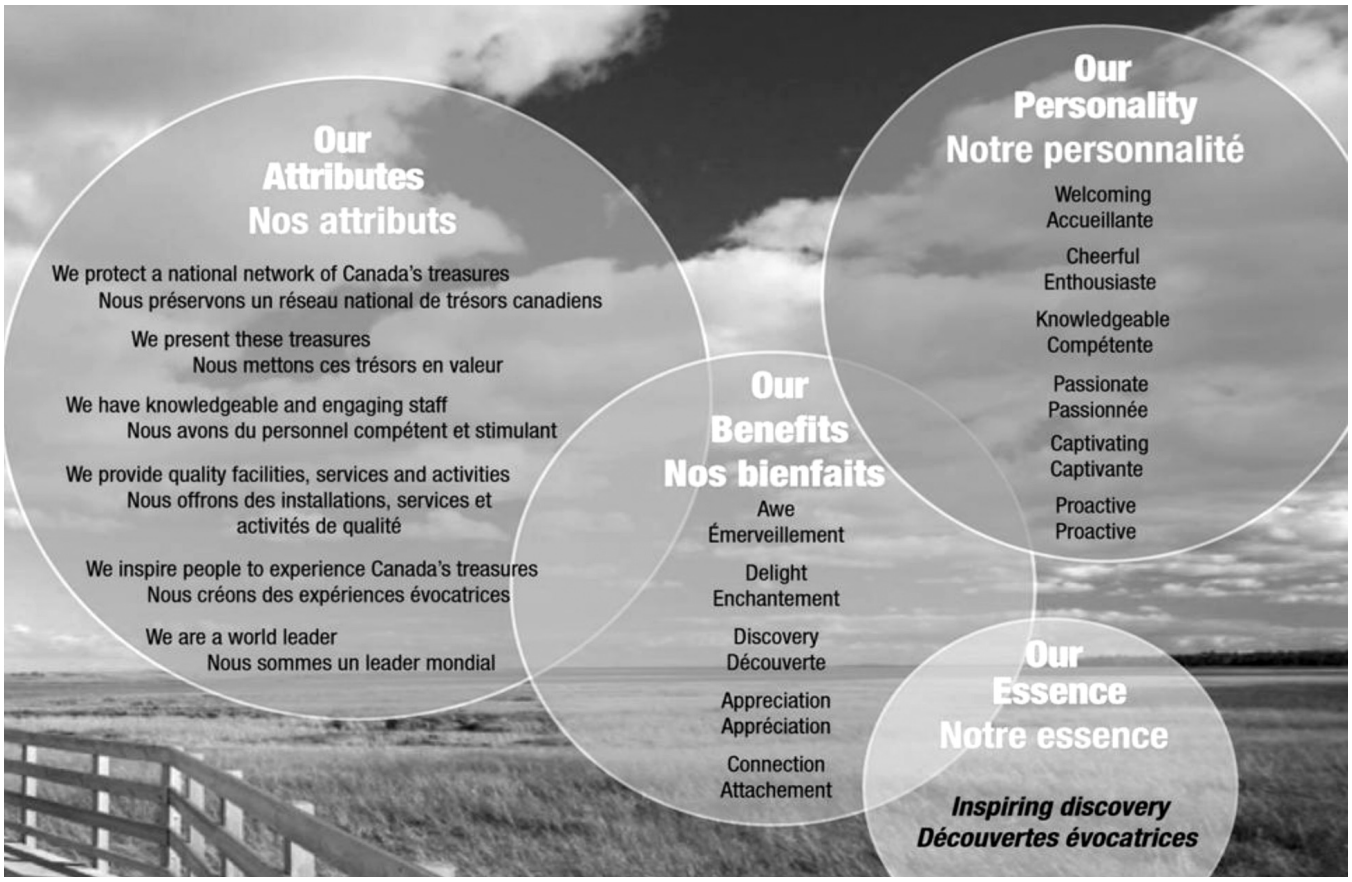
Lors d'une réorganisation au sein de l'Agence en 2005, la Direction générale des relations externes et de l'expérience du visiteur a été créée afin de fournir un leadership national pour soutenir et accomplir le mandat de l'Agence ainsi que pour orienter le travail des cinq directions suivantes :

- Direction des sciences sociales
- Direction de l'information publique et de l'éducation
- Direction de l'expérience du visiteur
- Direction des relations avec les intervenants et les partenaires
- Direction des communications corporatives

Notre vérification s'est attardée sur les activités qui relèvent de la Direction de l'expérience du visiteur, qui est chargée d'élaborer des politiques, des lignes directrices, des cadres et des stratégies, et de concevoir des outils et de la formation qui concernent les objectifs nationaux et locaux de l'expérience du visiteur. La Direction offre aussi un leadership fonctionnel national aux unités de gestion dans les domaines de la planification, du développement de produits d'interprétation, des activités récréatives, de la prestation des services, de la promotion, des communications externes et de la publicité. Elle met en œuvre des programmes et des projets pilotes à l'échelle nationale, et fait la promotion des bonnes pratiques en aidant les unités de gestion dans leurs activités qui concernent l'expérience du visiteur. De plus, elle gère les activités quotidiennes des services de réservation des terrains de camping de Parcs Canada ainsi que le centre d'information des transactions. En fait, l'ensemble des activités de la Direction de l'expérience du visiteur est très visible et a des répercussions importantes sur le grand public.

« L'expérience du visiteur » concerne les quelque 21 millions de Canadiens et de Canadiennes qui se rendent chaque année dans les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux. Parcs Canada la définit comme la somme totale des interactions d'un visiteur avec le lieu patrimonial naturel ou culturel protégé qui l'aident à comprendre l'endroit et à s'en rapprocher. L'expérience du visiteur commence par la sensibilisation au lieu, suivie par la planification, le voyage, puis l'accueil et l'orientation à l'arrivée. Une fois sur place, le visiteur peut participer à des activités récréatives et à des activités d'interprétation, utiliser divers types d'hébergement, les sentiers, les installations, les services et d'autres éléments connexes, notamment ceux qui sont liés à la prévention et ceux qui découlent de l'application de la *Loi* relativement à l'expérience du visiteur. L'Agence veille à la satisfaction des visiteurs en offrant à ses employés la formation obligatoire « Services de qualité aux visiteurs. » En outre, elle surveille la mise en œuvre de ses normes de service de qualité pour en assurer la cohérence et pour améliorer sa prestation de manière continue. Ces activités permettent d'accroître le sentiment d'attachement des Canadiens et des Canadiennes. Nous saluons cet engagement de Parcs Canada. Néanmoins, nous sommes d'avis qu'une expérience positive du visiteur doit aussi comprendre la prestation de services de qualité égale en français et en anglais, et la formation donnée aux employés doit en tenir compte.

Les schémas* suivants illustrent le cycle de l'expérience du visiteur.



*Schémas fournis par Parcs Canada

Les normes de service

L'Agence a établi des normes de service claires et précises dont elle a raison d'être fière. Énoncées dans le document intitulé *Normes de service de qualité pour vous*, elles ont été conçues par des employés de première ligne. Ainsi, selon ce document, le visiteur peut s'attendre :

- à se faire saluer dans les deux langues officielles;
- à se faire accueillir avec enthousiasme, courtoisie et sincérité;
- à ce que le personnel anticipe, comprenne et satisfasse ses attentes et ses besoins;
- à ce que le personnel lui transmette de façon efficace des informations justes, précises et à jour;
- à ce qu'on lui offre un service personnalisé favorisant des expériences évocatrices et uniques;
- à ce que le personnel lui communique sa passion en lui faisant part d'histoires captivantes;
- à ce qu'on recueille ses commentaires, à ce qu'on en tienne compte et leur donne suite, de manière proactive.

Nous profitons de l'occasion pour féliciter Parcs Canada de l'élaboration et de la mise en œuvre de ces normes de service puisqu'elles semblent bien fonctionner et que la plupart des employés interviewés lors de nos visites les connaissent et y adhèrent. Nous avons eu l'occasion de rencontrer des employés très passionnés par leur travail et disposés à servir les visiteurs, qu'ils soient interprètes ou préposés à l'accueil. Toutefois, nous souhaitons faire une observation en ce qui a trait à la première norme de service. Nous sommes d'avis que le personnel de Parcs Canada doit aller au-delà de la simple salutation et avoir le réflexe d'offrir aux visiteurs les services dans les deux langues officielles. Par conséquent, l'énoncé de la norme de service pourrait se lire ainsi : […] « Vous saluer **et vous fournir des services** dans la langue officielle de votre choix ».

b) Vérifier si le plan d'action de Parcs Canada en matière de langues officielles permet la mise en œuvre efficace de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait aux services offerts aux visiteurs aux parcs nationaux, aux aires marines nationales de conservation et aux lieux historiques nationaux, que ce soit en personne, au téléphone, par écrit, par vidéo ou par voie électronique (y compris le site Web et les médias sociaux).

Parcs Canada a élaboré l'ébauche de son plan d'action en matière de langues officielles 2011-2014. Ce plan d'action sera approuvé par le Comité exécutif de gestion à la suite de la recommandation de la dirigeante principale des ressources humaines. Cette dernière est responsable de la coordination et de la surveillance de l'exécution du plan par les instances responsables de sa mise en œuvre.

L'ébauche du plan vise la conformité à toutes les composantes de la partie IV de la *Loi*. Il fait aussi référence à la langue de travail (partie V) et à la participation équitable (partie VI). Nos commentaires par suite de l'analyse de ce plan sont plutôt négatifs. Les objectifs à atteindre proposés dans le plan sont plutôt vagues et ne comportent pas de mesures précises pour garantir une mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la *Loi* au sein des différents secteurs d'activités, tels que les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux qui, pourtant, ont des réalités distinctes. Voici quelques énoncés extraits du plan : « tous les services sont offerts dans les deux langues officielles et sont de qualité égale », « toutes les communications orales et écrites se font dans la langue officielle choisie par le public », et « diverses approches sont employées envers les communautés de langue officielle en situation minoritaire pour permettre l'échange des informations au sein de l'Agence ».

En outre, le plan ne précise pas les personnes responsables ni les échéances pour la mise en œuvre des activités. La responsabilité revient plutôt à des unités de travail, ce qui n'est pas satisfaisant. Les employés rencontrés (y compris des cadres supérieurs et des gestionnaires) n'étaient pas au courant de l'existence du plan d'action en matière de langues officielles, à l'exception de ceux qui travaillent dans le domaine des langues officielles. Notons aussi que les unités de gestion des diverses régions du pays ne se sont pas dotées de plan d'action ni de plan d'activités opérationnelles en matière de langues officielles qui découlent du plan national. À notre avis, si les unités de gestion partout au Canada se dotaient de tels plans, elles pourraient tenir compte de leur situation particulière dans le but d'atteindre des résultats concrets au chapitre de la prestation des services bilingues. Par ailleurs, nous avons été informés que les plans d'affaires des unités de gestion établis au cours des deux dernières années n'incluaient pas l'examen des exigences en matière de compétences linguistiques du personnel ni les profils des postes bilingues existants, ni l'évaluation de la capacité bilingue des unités de gestion.

RECOMMANDATION 2

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

c) Vérifier si Parcs Canada a une politique sur les langues officielles (ou des lignes directrices) qui tient compte de toutes les composantes liées au service au public, qui a été approuvée par la haute gestion et qui est conforme à la *Loi sur les langues officielles* et à son règlement d'application.

Parcs Canada ne s'est pas dotée d'une politique particulière en matière de langues officielles. En effet, l'institution s'inspire plutôt du *Cadre de politique en matière de langues officielles* du Secrétariat du Conseil du Trésor (2004) et de la *Politique sur les services et les communications avec le public* (1999) qui en découle.

Ces politiques datent et ne reflètent pas de façon précise les réalités de l'Agence. Aussi, lors de nos entrevues, un bon nombre de gestionnaires et d'employés de première ligne ont dit ne pas connaître la politique en matière de langues officielles, mais que les politiques de l'Agence se trouvaient sur l'intranet. La très grande majorité du personnel confondait la politique sur les langues officielles avec la *Loi sur les langues officielles*.

À la lumière de ce qui précède, et pour remédier à cette situation, le commissaire formule la recommandation suivante.

RECOMMANDATION 3

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

d) Vérifier si Parcs Canada communique efficacement les exigences en matière de prestation de services dans les deux langues officielles au personnel assigné à la prestation des services offerts aux divers lieux, en personne et au téléphone.

Durant la vérification, le champion des langues officielles a fait parvenir à l'ensemble du personnel deux courriels : un premier pour souligner le centième anniversaire de Parcs Canada et l'importance de mettre en valeur les langues officielles, et un second au sujet de la Journée sur la dualité linguistique. Les autres communications portant sur les langues officielles se résument comme suit. En 2010, la dirigeante principale des ressources humaines a envoyé un premier courriel pour souligner la Journée sur la dualité linguistique, puis un deuxième pour présenter le Portail linguistique du Canada, mis sur pied par le Bureau de la traduction. En 2008, un courriel a été envoyé aux employés qui travaillent dans la région de la capitale nationale pour les informer des Rendez-vous de la Francophonie. En outre, des informations sont envoyées par la spécialiste des langues officielles de l'Ouest et du Nord à un réseau défini d'employés qui s'intéressent aux langues officielles. Par exemple, elle leur a transmis un courriel rappelant l'obligation de faire l'offre active des services bilingues « Bonjour, Hello » durant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ainsi que d'autres auxquels était joint le bulletin *Au-delà des mots*, du Commissariat aux langues officielles. La très grande majorité des personnes rencontrées ont mentionné ne pas avoir reçu d'information sur les langues officielles et sur les exigences de Parcs Canada, sauf lors de la formation sur l'offre active des services bilingues. Nous avons aussi remarqué que les langues officielles ne faisaient pas partie des sujets présentés à la séance d'orientation offerte aux nouveaux employés qui a eu lieu en juin 2011.

Il importe de noter qu'un grand nombre d'employés de première ligne n'ont pas accès à des ordinateurs ou à l'intranet, et ne possèdent pas d'adresse de courriel à leur lieu de travail. Étant donné leur situation, une note figure au bas des courriels pour rappeler aux gestionnaires qu'ils doivent veiller à ce que tous les employés reçoivent l'information qui leur est destinée, y compris les pièces jointes, soit en l'affichant, en la distribuant ou par tout autre moyen approprié. En dépit de cet énoncé, nos entrevues ont révélé que les employés ne reçoivent pas toujours les informations communiquées par courriel.

Notre examen a montré que les employés ne sont pas toujours informés de façon efficace des éléments concernant les langues officielles ni des activités s'y rattachant. Nous avons aussi pu constater que l'unité du Bureau national, responsable de la coordination et de la surveillance du programme des langues officielles, n'a pas une grande visibilité et est peu connue parmi les unités de gestion de l'institution. Cela dit, nous encourageons l'Agence à communiquer le rôle et les responsabilités de cette unité ainsi que ses exigences sur toutes les composantes de la prestation des services de qualité égale en français et en anglais, soit au moyen de bulletins d'information, soit par l'entremise d'un réseau formel de coordonnateurs des langues officielles représentant les unités de gestion de partout au Canada, soit dans le cadre de ses modules de formation, ou par tout autre moyen qu'elle jugera à propos.

e) Vérifier si les modules de formation destinés au personnel de Parcs Canada incluent les obligations de l'Agence et les responsabilités des employés en matière de langues officielles.

Comme nous l'avons mentionné au début du rapport, Parcs Canada oriente davantage ses stratégies et ses activités sur l'expérience du visiteur. De cette initiative découle une formation en matière d'offre active des services bilingues qui est donnée à tous les employés de première ligne ainsi qu'à tout le personnel appelé à traiter avec les visiteurs, dont les gestionnaires. Cette formation à laquelle le personnel est tenu de participer se donne chaque année, au début de la saison estivale. Elle permet d'assurer une compréhension

commune de l'offre active, une des composantes de la partie IV de la *Loi*. Une trousse, qui comprend une présentation standard, a été élaborée à l'intention des formateurs. Les employés nous ont dit ne pas avoir reçu de formation en matière de langues officielles autre que celle-là.

En ce qui a trait à la formation linguistique (à savoir, la formation en langue seconde), les entrevues ont permis de révéler qu'elle est surtout offerte aux cadres supérieurs et aux gestionnaires. Quant aux autres employés, ils sont encouragés à suivre des cours hors des heures de travail et durant l'hiver, lorsque les lieux touristiques sont fermés. Les employés peuvent aussi manifester leur intérêt à suivre une formation en langue seconde dans leur plan d'apprentissage. Le *Guide de formation linguistique* est présenté sur l'intranet pour renseigner les employés sur l'apprentissage de la langue seconde.

« Nous devons examiner la mise en place d'une stratégie visant à encourager les possibilités de perfectionnement, par exemple les échanges et les occasions d'apprentissage, afin d'améliorer les compétences en langue seconde. Une telle stratégie n'existe pas à l'heure actuelle. » [traduction] – Un gestionnaire

« J'ai suivi une formation de mon propre chef pour apprendre le français. » [traduction] – Un éclusier

Nous sommes d'avis que Parcs Canada pourrait utiliser les séances de formation offertes au début de la saison estivale pour informer son personnel de toutes les composantes de la partie IV de la *Loi*, notamment de la prestation des services bilingues qui doit suivre l'offre active. Nous croyons aussi que l'Agence devrait définir des méthodes en vue d'offrir, à l'ensemble de son personnel, de la formation linguistique ainsi que de la formation pour le maintien des acquis.

f) Vérifier si Parcs Canada tient compte des langues officielles dans les évaluations de rendement de ses cadres supérieurs, de ses gestionnaires et des employés qui ont des responsabilités en matière de prestation de services.

Les évaluations de rendement des cadres supérieurs et des gestionnaires qui ont des responsabilités en matière de prestation de services bilingues, y compris ceux qui négocient des ententes de services avec des tiers, ne comportent pas d'objectifs liés aux langues officielles. Par ailleurs, le rendement des employés qui doivent communiquer avec les visiteurs en français et en anglais n'est pas évalué en ce qui a trait aux services offerts dans les deux langues officielles, sauf dans le cas des préposés des Services aux visiteurs qui travaillent à l'unité de gestion de Banff et du personnel qui exécute des tâches liées spécifiquement au programme des langues officielles. La disposition incluse dans les évaluations des préposés à Banff vise uniquement l'offre active des services bilingues comme facteur de performance dans la section du rapport d'évaluation qui porte sur la capacité à communiquer. Nous avons aussi été informés par des cadres supérieurs et des gestionnaires que des objectifs de rendement seraient inclus dans leurs ententes de rendement seulement si des situations problématiques survenaient dans leurs unités de gestion. Nous sommes d'avis que Parcs Canada devrait favoriser une approche proactive, plutôt que de réagir aux problèmes.

RECOMMANDATION 4

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

g) Vérifier si les ententes de partenariat conclues avec les différents gouvernements et les contrats signés avec des tiers tiennent compte des obligations linguistiques de Parcs Canada.

Nous avons cherché à savoir si les ententes de services conclues avec les tiers, à savoir les entreprises qui travaillent pour le compte de Parcs Canada, comportaient une clause décrivant les obligations de l'Agence en matière de langues officielles. Nous avons obtenu copie des contrats de certaines des associations faisant office de partenaires ou d'intervenants externes qui gèrent les boutiques situées dans les centres d'accueil (vente de livres et de souvenirs), des concessionnaires qui gèrent les casse-croûte et de certains terrains de camping ainsi que des compagnies de sécurité (commissionnaires).

Dans un premier temps, nous avons appris que certains lieux historiques nationaux sont gérés par des organisations distinctes, mais qui travaillent conjointement avec Parcs Canada. C'est le cas du lieu historique national Gulf of Georgia Cannery. Nous avons examiné l'entente de services entre Parcs Canada et la société qui gère le lieu. L'entente qui était en vigueur du 1er avril 2007 au 31 mars 2010, et qui a été reconduite jusqu'en 2011, stipule clairement les obligations de la société à fournir des services dans les deux langues officielles, en personne, au téléphone et par écrit. En voici un extrait :

> 5b) La société devrait avoir au moins un employé compétent et bilingue (anglais et français) disponible en tout temps pendant les heures d'ouverture afin de servir le public en personne ou par téléphone […]; 5c) offrir au public des services d'interprétation sans personnel dans les deux langues officielles du Canada. Tous ces services, y compris les affaires électroniques et l'Internet, les affiches, les avis et les documents imprimés à l'intention du public, devraient être disponibles dans les deux langues officielles. [traduction]

Il y est aussi indiqué que Parcs Canada fournira de l'aide à la société en matière de traduction. Les exigences de l'institution en matière de prestation de services en français et en anglais sont claires et précises dans cette entente, et nous en sommes satisfaits.

Toutefois, nous ne pouvons pas en dire autant des autres ententes de partenariat examinées. Nous avons remarqué que les clauses linguistiques ne sont pas les mêmes dans tous les contrats. Plus particulièrement, dans les ententes avec les associations coopérantes, il est inscrit que l'association doit « s'efforcer de fournir des services au public dans les deux langues officielles ». Parcs Canada doit s'attendre à ce que les partenaires avec qui elle signe des ententes fassent plus que « s'efforcer » de fournir des services : ils devraient fournir des services en français et en anglais en tout temps pour satisfaire à ses exigences en vertu de la partie IV de la *Loi*. Nous sommes d'avis qu'il est aussi important de rappeler à tous les partenaires qu'ils doivent offrir des services de qualité égale en français et en anglais partout au Canada. L'Agence devrait définir des mesures correctives à mettre en œuvre dans les situations de non-conformité. Nous avons observé, dans un parc national, qu'une entreprise partenaire avait fourni à Parcs Canada un seul agent bilingue sur six, bien qu'il ait été précisé dans la *Commande subséquente à une offre permanente pour commissionnaire* la nécessité de recruter des agents de sécurité bilingues. Nous avons aussi constaté, dans une autre demande de services, que Parcs Canada n'avait pas spécifié ses obligations en matière de langues officielles ni inclus une clause à ce sujet. Par contre, l'Agence avait prévu des frais pour une prime au bilinguisme. L'Agence devra régulièrement vérifier que les tiers offrent des services dans les deux langues officielles pour s'assurer que ses obligations prévues à l'article 25 de la *Loi* sont respectées. Ce sujet sera aussi présenté plus loin dans ce rapport sous l'objectif visant les mécanismes de surveillance.

« Il existe des problèmes dans les boutiques et les restaurants puisque le personnel est unilingue. »
– Un interprète

RECOMMANDATION 5

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

OBJECTIF 2

S'assurer que Parcs Canada fait l'offre active et fournit au public des services de qualité égale en français et en anglais à tous les lieux. S'assurer que l'aménagement des services bilingues est efficace.

a) Vérifier si Parcs Canada offre activement et assure des services dans les deux langues officielles aux parcs nationaux, aux aires marines nationales de conservation et aux lieux historiques nationaux. Vérifier si les services offerts en personne, au téléphone, par écrit, par vidéos et par voie électronique (y compris Internet et les médias sociaux) sont de qualité égale en français et en anglais.

D'abord et avant tout, il convient d'affirmer qu'à Parcs Canada, l'absence du français est source de multiples infractions à l'extérieur du Québec. En effet, au cours des trois dernières années (2007-2008 à 2010-2011), le Commissariat a reçu 32 plaintes qui portaient principalement sur l'absence de l'offre active et de services

bilingues. Les plaintes visaient en majorité les parcs nationaux. Pour remédier aux problèmes liés à l'offre active des services bilingues, Parcs Canada a créé la trousse *Bonjour!/Hello!*, qui comprend une vidéo ainsi que des outils destinés aux employés. Nous saluons les efforts de l'Agence puisque la vidéo a aussi servi de modèle à d'autres institutions qui étaient aux prises avec une situation semblable.

Lors des observations effectuées auprès de l'institution pour l'établissement des bulletins de rendement de 2008-2009, Parcs Canada avait obtenu la note C (résultat moyen). L'offre active en personne n'avait été faite que dans 39 p. 100 des cas, et les services en personne avaient été fournis dans la langue choisie par les clients dans 88,9 p. 100 des cas. L'offre active visuelle avait été faite dans 92,9 p. 100 des cas. Quant aux observations effectuées au téléphone, l'offre active avait été faite dans 81,8 p. 100 des cas, et les services avaient été fournis dans la langue de la minorité dans 80,3 p. 100 des cas.

« Il arrive qu'un visiteur nous fasse savoir qu'il n'est pas content, par exemple en demandant un guide francophone. » [traduction] – Un guide-interprète

Offre active visuelle, affichage, signalisation et publications

On entend par offre active visuelle la signalisation, l'affichage, dont les avis visant la sécurité, les publications et le matériel vidéo et photographique. Parcs Canada s'acquitte très bien de ses obligations en matière d'offre active visuelle. Les pictogrammes *English / Français* étaient très visibles et disposés uniformément d'un point de service à l'autre, voire même sur les chariots d'exposition placés à l'extérieur. De plus, le personnel qui communique avec les visiteurs portait fièrement l'épinglette *English / Français*. La signalisation sur les routes, l'affichage aux kiosques de péage, aux entrées de camping, aux comptoirs et dans les aires de réception, les avis et les multiples panneaux d'interprétation et panneaux explicatifs placés autant à l'intérieur qu'à l'extérieur étaient en anglais et en français.

Nous avons examiné un grand nombre de publications, dont des brochures, des guides, des programmes d'activités et des cartes géographiques : toutes étaient bilingues. Certains documents étaient imprimés en français et en anglais, recto verso, alors que d'autres étaient offerts en deux versions distinctes, l'une en français, l'autre en anglais. Chacune portait une mention indiquant que la publication était aussi offerte dans l'autre langue officielle. La qualité des textes en français et en anglais des panneaux et des publications était excellente. Nous reconnaissons ainsi que l'Agence a déployé des efforts importants, compte tenu du nombre imposant de documents que l'on retrouve à ses multiples lieux. Ces efforts méritent une mention particulière.

Les vidéos, les montages électroniques et les montages de diapositives assortis de commentaires enregistrés destinés à renseigner les visiteurs sont fréquemment utilisés aux divers lieux de Parcs Canada. Lors de nos visites sur place, la plupart de ces outils d'interprétation étaient offerts dans les deux langues officielles. Toutefois, quelques-uns ne fonctionnaient pas lorsqu'on appuyait sur le bouton « Français » pour les mettre en marche. Nous avons aussi pu constater que les films diffusés, principalement dans les centres d'accueil, ne sont pas présentés systématiquement en français et en anglais. Les visiteurs doivent demander aux préposés des Services aux visiteurs de voir un film en français. Dans un centre d'accueil, nous avons remarqué une plaque sur la porte de la pièce où sont présentés les films indiquant aux visiteurs de s'adresser aux préposés s'ils veulent visionner la version française. Nous encourageons l'Agence à uniformiser cette pratique aux endroits où les deux versions des films ne sont pas présentées, à tour de rôle. Autrement, les visiteurs ne peuvent pas savoir que les films existent dans la langue de la minorité.

Offre active en personne et au téléphone

Nous sommes convaincus que la situation s'est grandement améliorée en ce qui a trait à l'offre active des services bilingues faite en personne depuis le dernier exercice d'évaluation pour les bulletins de rendement du Commissariat. L'institution a fait preuve de leadership en élaborant et en distribuant la trousse *Bonjour!/Hello!*, ainsi qu'en offrant, chaque année ou aux deux ans, une formation obligatoire à tout le personnel qui est appelé à communiquer avec les visiteurs. Durant nos visites partout au Canada, nous avons observé que l'offre active était faite systématiquement dans les centres d'accueil, de découverte et de la nature ainsi que partout ailleurs, dans les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux. Il ne fait pas de doute, le réflexe existe. Également, nous avons effectué des observations au téléphone auprès des 40 lieux visés par cette vérification, et l'offre active a été faite dans 87 p. 100 des cas.

« Nous devons respecter des lignes directrices précises pour l'accueil et le service aux visiteurs; elles sont toutes normalisées et font partie de l'expérience de qualité du visiteur. » [traduction] – Un coordonnateur interprète

Les services bilingues
(en personne, au téléphone, par écrit et sur vidéo)

La plupart des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux que nous avons visités offrent des services aux visiteurs seulement pendant la saison estivale, de la mi-mai à la mi-octobre. Chacune des unités de gestion compte des employés permanents à plein temps et saisonniers, auxquels s'ajoutent des employés temporaires, principalement des étudiants. Ce sont les employés permanents à plein temps qui assurent la continuité des services le reste de l'année. Il est donc essentiel que Parcs Canada veille à ce qu'un nombre suffisant de ces employés soient bilingues. Cela étant dit, notre vérification nous a permis de constater que l'Agence connaît certaines difficultés en matière de prestation de services, attribuables à l'envergure des territoires à servir et, entre autres, à la répartition des employés à des points d'entrée éloignés les uns des autres.

Notre vérification a révélé des faiblesses en matière de services bilingues aux visiteurs. Nos entrevues avec les gestionnaires et les chefs d'équipe ont montré qu'ils ne connaissaient pas suffisamment leurs rôles et leurs responsabilités en ce qui a trait à l'aménagement des services bilingues en vue de se conformer aux exigences linguistiques de l'institution. L'aménagement des services bilingues présente des problèmes dans certaines unités de gestion, un peu partout au Canada. Nous entendons par « aménagement des services bilingues » la façon dont l'institution organise la prestation de ses services, par exemple, lorsqu'elle procède à l'assignation du personnel bilingue et à sa répartition parmi les endroits clés et lorsqu'elle établit les horaires de travail pour s'assurer de la présence d'un nombre suffisant d'employés bilingues.

« D'autres stations ont des employés bilingues; nous utilisons alors le téléphone. » [traduction] – Un éclusier

« La préparation de l'horaire peut représenter un défi pour assurer que des visites guidées et des expositions offertes par les employés sont offertes chaque jour. » [traduction] – Un chef d'équipe

Nos visites nous ont permis de constater l'absence d'interprètes et de préposés bilingues à l'entrée de certains parcs et de terrains de camping nationaux ainsi que dans un centre de la nature. Les employés sur place n'ont pas été en mesure de répondre à nos demandes en français et, dans la plupart des cas, ils n'ont pas offert de mesures administratives pour nous servir dans la langue officielle de notre choix en raison de l'éloignement de leur kiosque. En revanche, pour remédier à la situation, ces employés ont eu le réflexe de nous remettre des guides et des cartes géographiques dans la langue officielle de la minorité. Autre fait à noter, les interprètes unilingues qui accueillaient les visiteurs et qui n'étaient pas en mesure de les servir en français utilisaient le téléphone pour joindre un collègue bilingue et remettaient le téléphone aux visiteurs. Nous avons également été témoins, dans un lieu historique, d'un groupe de visiteurs francophones faisant partie d'un voyage organisé, en train de regarder un film en anglais, car rien n'indiquait qu'il en existait une version en français. D'ailleurs, les préposées au comptoir de ce parc n'avaient pas été en mesure de communiquer avec nous en français. Ailleurs, à une aire marine de conservation, seulement l'accueil a été bilingue. Les instructions et les avis ont été présentés uniquement en anglais. À la fin de la présentation, les visiteurs ont été informés qu'ils pouvaient poser des questions dans la langue officielle de leur choix. Cette façon de faire n'était pas acceptable puisqu'elle ne constituait pas un service de qualité égale pour les visiteurs issus de la minorité linguistique francophone qui étaient présents. Bien que l'Agence ait pris certaines mesures administratives pour offrir des services dans la langue de la minorité, elle devra viser à fournir des services de qualité égale en français et en anglais.

« En personne, la qualité des services est passable. Il n'y a pas assez d'employés bilingues. Le niveau requis devrait être un C. Pour ce qui est du reste (documents imprimés et électroniques), c'est très bien. » [traduction] – Un cadre supérieur

Nos observations et nos entrevues ont révélé que plusieurs activités d'interprétation planifiées ne sont pas offertes en français et en anglais. Pis encore, l'horaire de certains parcs nationaux ne comporte aucune activité d'interprétation dans la langue de la minorité. Nous avons également noté que les présentations offertes dans la langue de la minorité étaient beaucoup moins fréquentes. Les raisons invoquées étaient la demande inférieure dans la langue de la minorité et le nombre insuffisant d'interprètes bilingues. Il n'en demeure pas moins que le visiteur de langue officielle en situation minoritaire ne reçoit pas les services qu'il est en droit de recevoir. Plusieurs personnes rencontrées nous ont dit que le nombre de visiteurs francophones en provenance de partout au Canada et d'Europe était plus élevé que ne le croyaient les membres de la gestion. Cela étant dit, nous sommes d'avis qu'un nombre minimum d'activités doivent être offertes quotidiennement dans la langue de la minorité et que d'autres pourraient être offertes sur demande.

« Il y a une augmentation du nombre de visiteurs du Québec; aujourd'hui j'ai accueilli cinq couples francophones. » [traduction] – Une préposée aux Services aux visiteurs (unité de gestion dans l'Ouest)

Mise à part cette situation, nous avons constaté que la version française des guides d'activités remis aux visiteurs laisse croire que toutes les activités sont offertes en français et en anglais, puisque ces documents ont été traduits intégralement. Nous avons remarqué que, dans certains cas, des parcs et des lieux historiques indiquaient clairement dans les descriptions la date, l'heure et la langue des activités au programme, autant dans la version française que dans la version anglaise, ce qui est la bonne façon de faire. Les visites guidées planifiées à l'intention des groupes peuvent être réalisées dans la langue de la minorité pourvu que l'Agence en soit informée suffisamment à l'avance pour s'assurer de la disponibilité d'un interprète bilingue. Ces groupes se composent habituellement d'étudiants, d'aînés et de groupes de voyages organisés. D'après nos entrevues, il y a moins d'employés bilingues pour servir et répondre aux demandes de renseignements des membres du public en hiver.

Dans un autre ordre d'idées et pour donner suite à la documentation obtenue lors de nos entrevues, nous croyons important de mentionner certaines particularités que doit respecter l'Agence en ce qui a trait au recrutement dans diverses régions. Par exemple, l'une des conditions de l'entente visant la création de l'aire marine nationale de conservation dans le canton de St. Edmunds, en Ontario, stipulait que les citoyens de cette région devaient compter pour 75 p. 100 de l'effectif. L'Agence nous a expliqué qu'il était difficile de recruter du personnel bilingue dans cette région. Nous sommes conscients de cette réalité. Toutefois, l'entente n'exempte pas Parcs Canada de ses exigences en vertu de la *Loi*. Ces obligations s'appliquent aussi aux ententes conclues avec les peuples autochtones.

En dernier lieu, nous avons observé les services bilingues offerts au téléphone. Pour ce faire, nous avons utilisé les numéros de téléphone indiqués dans le répertoire Burolis et dans les guides du visiteur produits par Parcs Canada. Tous les lieux de l'Agence sont bilingues et leurs numéros figurent aussi dans le site Web de Burolis[2], un répertoire électronique qui relève du Secrétariat du Conseil du Trésor. Nous avons constaté que certains des numéros de téléphone répertoriés dans Burolis n'étaient plus en service; l'Agence devra mettre à jour ce répertoire. Dans le cadre des observations réalisées auprès des lieux ciblés par la vérification, nous avons été en mesure d'obtenir les services dans la langue de la minorité dans 85 p. 100 des cas.

Communications électroniques (Internet et médias sociaux)

Après avoir examiné le site Web de Parcs Canada, nous pouvons confirmer que les internautes ont accès à du contenu de qualité égale en français et en anglais pour la très grande majorité de l'information affichée, y compris celle pour les services offerts en ligne, tels que l'achat des cartes d'entrée nationale et les services de réservation des emplacements de camping.

Parcs Canada utilise de nouvelles plateformes pour diffuser rapidement des informations et pour communiquer avec le public. Nous avons examiné les pages Facebook et Twitter qu'utilise l'Agence pour diffuser des informations au sujet de ses activités et de ses programmes. Les informations étaient présentées en français et en anglais, sur des pages distinctes.

Finalement, nous avons examiné les vidéos de Parcs Canada sur le site YouTube et avons constaté que plusieurs étaient offertes en français et en anglais. Certaines vidéos qui avaient été réalisées en anglais seulement comprenaient un sous-titrage en français.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada :

a) d'examiner de façon approfondie l'aménagement des services bilingues dans tous les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux ainsi que l'affectation des interprètes et des préposés aux Services aux visiteurs, et de mettre en œuvre rapidement les mesures efficaces qui s'imposent afin de se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*;

b) d'examiner les activités et les programmes d'interprétation de toutes ses unités de gestion pour s'assurer qu'ils sont offerts dans les deux langues officielles. Les annonces des activités et des programmes d'interprétation devront indiquer la langue dans laquelle ils se dérouleront afin d'offrir des services de qualité égale et de permettre au public de communiquer dans la langue officielle de son choix.

2 www.tbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/burolis/search-recherche/result-resultat-fra.aspx

b) Vérifier si la capacité bilingue des employés aux différents lieux de Parcs Canada est suffisante et permet de fournir des services de qualité égale en français et en anglais.

Notre vérification nous permet d'affirmer que Parcs Canada connaît des difficultés en ce qui a trait à l'embauche de personnel, y compris d'employés unilingues, en raison de l'éloignement des lieux de travail et de la précarité des emplois. Comme nous l'avons mentionné auparavant, un très grand nombre d'emplois sont saisonniers et ceux-ci sont souvent attribués à des étudiants qui sont recrutés par l'entremise du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant. Lors de nos entrevues, des gestionnaires ont affirmé que cette façon de recruter pouvait poser des problèmes pour deux raisons : premièrement, les étudiants n'indiquent pas adéquatement leur profil linguistique et, deuxièmement, ils ne sont pas toujours disposés à travailler dans des régions éloignées. Ce programme permet de recruter des étudiants des niveaux secondaire, collégial, technique et universitaire, et consiste en un jumelage électronique effectué au moyen des codes de compétences exigées par l'institution et des renseignements indiqués sur les curriculum vitae des étudiants. Les compétences linguistiques des étudiants posent aussi problème, puisqu'il n'y a aucune évaluation de leur niveau de compétence en langue seconde. Pour remédier à cette situation, nous encourageons la Direction générale des ressources humaines à examiner cette pratique avec soin afin d'aider les gestionnaires. Parallèlement, nous invitons les gestionnaires à consulter les conseillers en ressources humaines, qui pourraient avoir des suggestions d'autres moyens de recrutement.

Au cours de notre vérification, nous avons cherché à déterminer la capacité bilingue des employés qui travaillent dans les différentes unités de gestion. Pour ce faire, nous avons vérifié les exigences en matière de compétences linguistiques des postes ainsi que les profils linguistiques des employés qui doivent communiquer dans les deux langues officielles avec le public. Nous avons également examiné les organigrammes des unités de gestion que nous avons visitées ainsi que les descriptions de travail génériques des postes des gestionnaires (Expérience du visiteur), des chefs d'équipe (des interprètes et des préposés), des interprètes, des préposés aux Services aux visiteurs, des éclusiers et des agents d'application de la loi.

Notre analyse a révélé des anomalies en ce qui concerne les exigences en matière de compétences linguistiques et les profils requis pour les postes. Quoique des descriptions de travail génériques existent pour chacun des groupes d'employés examinés, les exigences en matière de compétences linguistiques varient pour des postes identiques au sein d'une même équipe et unité de gestion. Par exemple, le profil linguistique d'un poste d'interprète exige parfois le niveau B, parfois le niveau C. Par ailleurs, certains postes d'interprète exigent des compétences en langue seconde seulement pour l'interaction orale, alors que d'autres exigent les trois compétences : la compréhension de l'écrit, l'expression écrite et l'interaction orale. Les résultats de nos recherches étaient semblables pour les postes de coordonnateur interprète, les chefs d'équipe et les préposés aux Services aux visiteurs. Cette manière de procéder prête à confusion et complique la gestion des compétences linguistiques requises pour les postes au sein de l'Agence. Il est important de rappeler que les exigences en matière de compétences linguistiques sont établies selon la complexité des sujets à traiter par les titulaires. À notre avis, les postes de coordonnateur interprète, d'interprète et de chef d'équipe devraient exiger le niveau C puisque les titulaires sont appelés à donner des explications qui peuvent occasionner des discussions et des échanges d'idées compliquées. Plusieurs des interprètes que nous avons rencontrés ont mentionné qu'ils devaient rédiger et traduire les programmes d'interprétation dont ils sont responsables. En ce qui a trait aux autres postes, l'institution devra en définir les profils linguistiques après avoir effectué une analyse objective des fonctions et des responsabilités des titulaires. Bon nombre de gestionnaires et de chefs d'équipe à qui nous avons parlé connaissaient plus ou moins les profils linguistiques des différents postes ou les méthodes utilisées pour déterminer les compétences linguistiques requises. Tous les éléments précédents sont préoccupants : l'Agence devra examiner la situation de plus près.

« Nous tentons de modifier le profil linguistique des postes au fur et à mesure que les employés partent ou prennent leur retraite. » [traduction] – Un cadre supérieur

Nous sommes d'avis que Parcs Canada devra se servir de son système de gestion des ressources humaines et consulter les gestionnaires des unités de gestion pour évaluer avec soin sa capacité bilingue afin de définir avec précision les lacunes à combler et de mettre en place les mesures nécessaires. Cette évaluation lui permettra d'uniformiser les exigences en matière de compétences linguistiques des postes similaires dans l'ensemble des unités de gestion dans le but de fournir des services de qualité soutenue en français et en anglais. Aussi une

meilleure gouvernance en matière de langues officielles est nécessaire pour établir les profils linguistiques des postes bilingues et déterminer la capacité bilingue requise des employés de première ligne qui travaillent au sein de l'organisation.

Lors de nos entrevues, nous avons constaté que des personnes unilingues occupaient des postes désignés bilingues, une situation inacceptable. L'institution devra examiner ces postes et déterminer quels employés ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste. À Parcs Canada, les gestionnaires déterminent les compétences et les profils linguistiques exigés pour les postes et possèdent les pouvoirs de dotation requis. Nous encourageons l'institution à mettre en place un mécanisme de consultation destiné aux gestionnaires, assorti d'une formation obligatoire, afin que les exigences en matière de compétences linguistiques et de profils linguistiques requis soient appropriées et uniformes au sein de l'organisation et qu'elles correspondent aux réalités et aux tâches à effectuer. Cet exercice devra se faire dans un avenir rapproché, et les mesures qui s'imposent devront être prises rapidement.

« L'exigence linguistique de mon poste est BBC, et j'ai le profil BBB. Je bénéficie d'un droit acquis. » – Un interprète

« Le profil linguistique de mon poste est bilingue impératif de niveau BBB. J'ai le niveau BBA. » [traduction] – Un chef d'équipe

Quant aux descriptions de travail, notre examen nous a permis de constater que celles des gestionnaires indiquent qu'ils doivent « créer et entretenir des réseaux de partenaires et de parties intéressées ». Nous croyons que cet énoncé s'applique aussi aux organismes des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Quant aux autres postes, les descriptions de travail comportent tous un énoncé indiquant que les titulaires doivent communiquer soit avec des parties intéressées, soit avec des visiteurs, pour fournir des interprétations sur les programmes et les activités ou pour répondre à des demandes de renseignements et donner de l'information en personne, au téléphone et par voie électronique sur les activités, les services, les installations, les règlements et les avis divers. En conséquence, l'institution devra établir, de façon uniforme, le profil linguistique de tous les postes énumérés plus haut et tenir compte du fait que le profil linguistique de certains d'entre eux devra être rehaussé.

Notre vérification nous a aussi amené à examiner le nombre d'employés bilingues qui doivent communiquer avec les visiteurs. Nous avons alors constaté qu'il existe un manque important d'employés bilingues dans certains groupes et que leur pourcentage est inférieur dans les unités de gestion situées dans l'Ouest et le Nord du Canada. L'unité de gestion du Québec, quant à elle, présente un faible pourcentage de préposés bilingues aux Services aux visiteurs, tandis qu'à Terre-Neuve-et-Labrador, le nombre d'interprètes et de préposés bilingues, Services aux visiteurs, est faible. À noter que ces données sont approximatives.

Nous avons examiné la capacité bilingue des agents d'application de la loi de façon distincte puisqu'ils relèvent de la direction du renforcement de la *Loi* à l'administration centrale. Notre analyse des organigrammes reçus pour ce groupe d'employés a révélé un très faible pourcentage d'agents bilingues. Dans le profil linguistique des postes des agents d'application de la loi qui possèdent des responsabilités comme surveillant, on exige la cote B, et seule la compétence en interaction orale est requise, alors que l'exigence en matière de compétences linguistiques pour les agents d'application de la loi est la cote BBB.

« Les employés de notre unité qui sont chargés d'appliquer la Loi *ne sont pas bilingues. » [traduction] – Un cadre supérieur*

En bref, les informations présentées plus haut indiquent que la capacité bilingue et les profils linguistiques des postes qui ont été établis pour certains groupes d'employés dans bon nombre de lieux ne suffisent pas pour offrir un service de qualité égale en français et en anglais, ce qui peut avoir une incidence négative sur l'organisation du travail et l'aménagement des services bilingues. Les citations suivantes viennent corroborer les résultats de notre analyse :

« La capacité bilingue n'est pas suffisante; nous pourrions muter des employés depuis le centre d'accueil, mais cela serait difficile. » [traduction] – Un chef d'équipe

« Il y a des trous; il n'y a pas toujours d'employés bilingues lors des congés. » – Un gestionnaire

« Je travaille cinq jours par semaine. Lorsque je suis en congé, l'employé qui me remplace n'est pas bilingue. » [traduction] – Une préposée, Services aux visiteurs

« La capacité bilingue – l'analyse n'est pas faite de manière structurée même si nous avons cerné les lacunes. » [traduction] – Un gestionnaire

« Il arrive qu'il y ait seulement un chef unilingue sur le site. » [traduction] – Un gestionnaire

RECOMMANDATION 7

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

OBJECTIF 3

S'assurer que Parcs Canada consulte les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions et qu'elle tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de ses services bilingues.

a) Vérifier si Parcs Canada a effectué une réflexion à l'interne pour tenir compte des répercussions du jugement *DesRochers* sur ses propres programmes et sur l'aménagement des services bilingues, et déterminer de quelle façon l'Agence consulte les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans toutes les provinces pour connaître leurs besoins en matière de services et comment elle les informe des décisions prises.

Nous avons cherché à savoir comment et par qui s'effectuaient les consultations auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire au moment d'élaborer les activités et les programmes au sein de l'Agence. Nos entrevues ont révélé que deux personnes à l'unité des Programmes nationaux de ressourcement étaient chargées d'assurer la liaison avec Patrimoine canadien et de faire rapport, au nom de l'Agence, de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Les unités de gestion sont responsables, dans les régions sous leur juridiction, de mettre en œuvre des mesures positives pour assurer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire à travers le pays et de faire la promotion de la dualité linguistique.

Nos entrevues avec les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans plusieurs provinces ont révélé qu'ils n'ont pas été consultés dans le but de connaître leurs besoins en ce qui a trait aux activités, aux programmes et à l'aménagement des services bilingues offerts par Parcs Canada. Nous n'avons pas été en mesure de recevoir de cadre de référence à cet égard, ni d'ordre du jour, de procès-verbaux ou tout autre document officiel donnant des informations précises sur des rencontres. Bien que nous ayons appris que les gestionnaires, Relations extérieures, des unités de gestion pouvaient communiquer avec les membres de ces communautés, qui travaillent au sein, entre autres, du secteur de l'éducation, ces échanges ne sont pas faits avec des objectifs précis de consultation formelle. Par exemple, nous avons appris que l'unité de gestion à Jasper partage des locaux avec l'Association canadienne-française de l'Alberta pour permettre à ses membres d'offrir des cours de français à la communauté, dont peuvent aussi bénéficier les employés de Parcs Canada. Dans le cadre des entrevues, nous avons aussi appris que certains employés de l'Agence assistaient à l'occasion à des événements organisés par les associations communautaires, ou à des fêtes et à des rencontres, y compris les consultations publiques de Parcs Canada, auxquelles plusieurs intervenants sont invités à participer. Toutefois, ces rencontres n'ont pas pour objectif de consulter uniquement les représentants des communautés linguistiques en situation minoritaire et de discuter de leurs besoins particuliers en ce qui a trait aux activités et aux programmes de Parcs Canada. De plus, les représentants interviewés ont indiqué que les échanges avec les unités de gestion sont davantage entre des personnes qui se connaissent. Ces pratiques ne sont pas synonymes de consultations formelles.

L'Agence nous a indiqué qu'elle tenait, tous les cinq ans, des consultations publiques au moment d'élaborer ses plans directeurs. Ces consultations, qui impliquent des intervenants de la communauté, ne visent pas spécifiquement à connaître les besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nous sommes d'avis que l'Agence pourrait bénéficier des résultats de consultations formelles auprès de ces communautés et les inclure dans ses plans directeurs. Notons, par contre, que les consultations avec les communautés linguistiques devront être plus fréquentes que les consultations publiques, qui se tiennent aux cinq ans. Elles devront avoir lieu dès que l'institution entame l'examen de ses programmes et de ses services.

Nous croyons que Parcs Canada doit établir un dialogue avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi qu'avec les organisations majoritaires partout au Canada (telles que Canadian Parents for French), ce qui pourrait, entre autres, l'aider dans ses efforts de recrutement de personnel permanent et saisonnier et d'étudiants issus de ces communautés.

« On ne fait pas une bonne promotion de nos postes puisque nous n'avons pas de contact avec les communautés linguistiques en situation minoritaire. »
– Un gestionnaire

Nous avons aussi cherché à déterminer de quelle façon Parcs Canada tenait compte du jugement rendu dans l'affaire *DesRochers* lorsqu'elle élabore et met en œuvre ses programmes. Les informations obtenues révèlent que le travail demeure inachevé, car l'institution n'a pas commencé l'examen de ses services et de ses programmes existants ainsi que ceux à établir puisque les consultations formelles n'ont pas eu lieu et qu'elle ne connaît pas les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire pertinentes. Toutefois, l'Agence a indiqué qu'elle avait inclus cette disposition dans l'ébauche de son plan d'action sur les langues officielles, qu'elle avait consulté sa direction des services juridiques afin de mieux comprendre les répercussions du jugement dans ses activités et qu'elle avait, de plus, examiné la grille d'analyse qui avait été fournie par le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor.

RECOMMANDATION 8

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

OBJECTIF 4

S'assurer que Parcs Canada surveille, de manière efficace, son rendement en matière de prestation de services de qualité égale dans les deux langues à tous les lieux.

a) Vérifier si Parcs Canada possède des mécanismes de contrôle efficaces (dont la vérification interne) pour veiller à ce que l'ensemble de ses services soit de qualité égale dans les deux langues officielles.

Parcs Canada effectue des sondages tous les cinq ans dans tous les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux dans le but d'évaluer sa prestation des services. Les résultats qui en découlent sont pris en compte aux étapes de la planification des activités et dans leur gestion. Le questionnaire des sondages est en français et en anglais. Il comprend une question précise qui demande au visiteur s'il a pu être servi dans la langue officielle de son choix. Afin de connaître les résultats sur la prestation des services bilingues, nous avons examiné trois rapports des résultats des sondages portant sur le Programme d'information aux visiteurs : un réalisé en 2006 au parc national Fundy, un deuxième en 2007, au parc national des Îles-du-Saint-Laurent, et un dernier en 2010, au parc national Banff. Les résultats pour les parcs de Fundy et de Banff étaient « très satisfaisants » au chapitre des services reçus dans la langue de la minorité dans 89 et 82 p. 100 des cas respectivement; les résultats pour les Îles-du-Saint-Laurent étaient beaucoup moins satisfaisants, avec une note de 59 p. 100. Dans le cadre de ce sondage, 7 p. 100 des répondants ont indiqué qu'ils n'étaient « pas du tout satisfaits » des services offerts dans la langue officielle de la minorité.

Lors de nos visites sur place, nous avons aussi reçu les cartes qu'utilisent différentes unités de gestion pour mesurer la satisfaction des clients. Les formats utilisés différaient d'un lieu à un autre. Certaines cartes, sur lesquelles était inscrite la phrase « Vos commentaires nous sont utiles dans nos efforts pour améliorer la qualité de votre visite », permettaient aux visiteurs de faire part de leurs commentaires dans une partie laissée en blanc. D'autres portaient des questions précises ainsi qu'un endroit réservé aux commentaires. Aucune des cartes ne comportait de questions liées à la qualité ou aux services offerts dans la langue officielle choisie par le visiteur. Nous encourageons

Parcs Canada à créer des outils uniformes pour mesurer la satisfaction des visiteurs en matière de langues officielles et d'y inclure un énoncé sur les services offerts en français et en anglais.

« Je ne connais pas de mécanisme de contrôle. » [traduction] – Un gestionnaire

Certains gestionnaires nous ont dit qu'ils croyaient avoir eu la visite de clients mystères qui travaillent au sein de l'institution. Toutefois, ils n'ont pas reçu de résultats à la suite de ces visites possibles.

Outre ce qui précède, Parcs Canada ne s'est pas dotée de mécanismes de surveillance officiels pour évaluer les résultats de l'ensemble de ses activités et de ses programmes liés à la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi*. Par ailleurs, notre vérification a révélé que l'Agence n'a pas établi de procédures pour surveiller et évaluer le rendement des tiers avec lesquels elle a conclu des ententes qui comprennent des clauses linguistiques.

Le dossier des langues officielles n'a pas fait l'objet d'une vérification interne depuis la création de la direction qui en est responsable. Toutefois, il est encourageant que l'Agence ait prévu réaliser, en 2014-2015, une vérification portant sur les responsabilités de l'institution aux termes de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui concerne la détermination, le maintien et la dotation des postes bilingues, ainsi que la mise en place d'un milieu de travail propice à l'usage du français et de l'anglais. Notre vérification arrive donc à point nommé puisque des lacunes ont été cernées en ce qui a trait à la dotation en personnel bilingue, tant sur le plan des exigences en matière de compétences linguistiques que des profils requis pour les postes bilingues et du nombre de titulaires bilingues requis. Il ne faudrait pas non plus négliger d'examiner l'aménagement des services bilingues qui a une incidence sur la qualité des services offerts en français et en anglais. Nous encourageons la direction de vérification interne à suivre de près les progrès après la mise en œuvre des recommandations proposées dans ce rapport.

b) Vérifier si les résultats de la surveillance sont utilisés dans la gestion de la qualité du service en vue d'une amélioration continue et de résultats tangibles.

Au chapitre des résultats de la surveillance et de la gestion de la qualité, Parcs Canada a du travail à faire puisqu'elle n'a pas encore établi de mécanismes formels de surveillance pour toutes les composantes de la partie IV de la *Loi* en vue d'une amélioration continue et de résultats tangibles.

RECOMMANDATION 9

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

CONCLUSION

Notre vérification visait à déterminer si les visiteurs pouvaient recevoir des services de qualité égale en français et en anglais lorsqu'ils se présentaient dans les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux. Elle visait aussi à vérifier si les mesures mises en place permettaient à l'Agence de bien s'acquitter des obligations que lui impose la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous concluons que Parcs Canada a déployé des efforts considérables en ce qui a trait à l'offre active des services bilingues en créant et en mettant en œuvre sa trousse de formation *Bonjour!/Hello!* et en intégrant cette notion dans ses normes de service. Nos constats révèlent que la formation donnée régulièrement à tout le personnel a eu pour effet de créer le réflexe chez les employés d'accueillir les visiteurs dans les deux langues officielles. L'Agence avait mis en place cette mesure prometteuse dans le but de corriger des problèmes qu'elle éprouvait avec cette composante de la partie IV de la *Loi*. Également, il importe de souligner l'excellent travail accompli pour rendre accessible aux Canadiens et aux Canadiennes une grande quantité d'informations, au moyen de guides, de publications, de tableaux d'interprétation, de vidéos et de communications électroniques.

L'institution a nommé un champion des langues officielles pour faire connaître et expliquer la dualité linguistique aux membres du Conseil exécutif et à l'ensemble de l'Agence. Elle comprend une structure pour gérer les langues officielles qui, toutefois, devrait faire l'objet d'une évaluation pour vérifier que le programme est mis en œuvre efficacement partout dans l'organisation. Entre autres, l'Agence devra établir un réseau formel de coordonnateurs des langues officielles et définir leurs rôles et leurs responsabilités. En outre, elle devra surveiller de plus près les activités liées aux langues officielles dans les unités de gestion. Nos constats nous ont amenés à conclure que Parcs Canada devra améliorer la gestion de son programme des langues officielles en se dotant d'un cadre de responsabilisation et d'un nouveau plan d'action, assorti d'échéances, d'indicateurs de rendement et d'un mécanisme de reddition de comptes pour sa mise en œuvre. De plus, l'Agence devra établir un programme d'évaluation de rendement pour les employés qui doivent communiquer avec le public et qui doivent négocier des ententes de services avec des tiers. Par ailleurs, il lui faudra réviser sa politique sur les langues officielles, afin que celle-ci corresponde à ses réalités, examiner puis réviser ses clauses linguistiques dans les ententes de services avec des tiers, établir un mécanisme de consultation formel pour connaître les besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire et se doter de mécanismes formels de surveillance. À ce chapitre, une meilleure gouvernance en matière de langues officielles est requise d'autant plus que les activités de l'institution sont décentralisées.

Notre vérification nous a aussi permis de constater que l'Agence était aux prises avec certaines difficultés pour la prestation des services étant donné l'envergure des territoires à servir et, entre autres, la répartition des employés à des points d'entrée éloignés les uns des autres. Nos rencontres et nos observations aux lieux ciblés par cette vérification ont donné des résultats variables. D'abord, dans certains parcs nationaux, nous avons constaté des lacunes dans la prestation de services bilingues reliés aux activités et aux programmes d'interprétation ainsi que dans l'aménagement des services bilingues. Certains endroits n'étaient pas en mesure d'offrir des services dans la langue de la minorité dans le cadre des programmes alors que d'autres ne pouvaient en offrir certains en français ou en anglais que lorsque les demandes étaient soumises à l'avance par les visiteurs, ce qui n'est pas toujours possible pour la clientèle. Certes, l'Agence a du travail à faire pour améliorer l'ensemble de ses services et promouvoir la dualité linguistique. En outre, nous avons constaté des anomalies dans les exigences relatives aux compétences linguistiques des postes bilingues et dans les profils établis pour les postes des employés qui doivent communiquer avec le public ainsi que dans la capacité bilingue nécessaire pour offrir aux visiteurs des services de qualité égale en français et en anglais.

Parcs Canada devra continuer à faire preuve de leadership en matière de dualité linguistique en prenant des mesures concrètes et précises. L'Agence devrait être capable d'élever la barre afin d'offrir aux visiteurs des services de qualité égale en français et en anglais, en vue de se conformer à la partie IV de la *Loi*.

Le commissaire a formulé neuf recommandations visant à améliorer l'expérience du visiteur qui veut se prévaloir de ses droits linguistiques. Ces recommandations de même que les commentaires et le plan d'action de l'Agence pour donner suite à ces recommandations ainsi que les commentaires du commissaire sont présentés à l'annexe C du présent rapport. Nous soutenons que Parcs Canada devrait mettre en œuvre toutes les recommandations pour satisfaire à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait aux communications avec les visiteurs et à la prestation des services bilingues.

ANNEXE A

OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION

OBJECTIFS	***CRITÈRES***
1- S'assurer que la haute gestion de Parcs Canada s'est engagée à ce que la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* soit mise en œuvre de façon à offrir aux visiteurs des services de qualité égale dans les deux langues officielles.	a) Vérifier si Parcs Canada possède un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles. b) Vérifier si le plan d'action de Parcs Canada en matière de langues officielles permet la mise en œuvre efficace de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait aux services offerts aux visiteurs aux parcs nationaux, aux aires marines nationales de conservation et aux lieux historiques nationaux, que ce soit en personne, au téléphone, par écrit, par vidéo ou par voie électronique (y compris le site Web et les médias sociaux). c) Vérifier si Parcs Canada a une politique sur les langues officielles (ou des lignes directrices) qui tient compte de toutes les composantes liées au service au public, qui a été approuvée par la haute gestion et qui est conforme à la *Loi sur les langues officielles* et à son règlement d'application. d) Vérifier si Parcs Canada communique efficacement les exigences en matière de prestation de services dans les deux langues officielles au personnel assigné à la prestation des services offerts aux divers lieux, en personne et au téléphone. e) Vérifier si les modules de formation destinés au personnel de Parcs Canada incluent les obligations de l'Agence et les responsabilités des employés en matière de langues officielles. f) Vérifier si Parcs Canada tient compte des langues officielles dans les évaluations de rendement de ses cadres supérieurs, de ses gestionnaires et des employés qui ont des responsabilités en matière de prestation de services. g) Vérifier si les ententes de partenariat conclues avec les différents gouvernements et les contrats signés avec des tiers tiennent compte des obligations linguistiques de Parcs Canada.
2- S'assurer que Parcs Canada fait l'offre active et fournit au public des services de qualité égale en français et en anglais à tous les lieux. S'assurer que l'aménagement des services bilingues est efficace.	a) Vérifier si Parcs Canada offre activement et assure des services dans les deux langues officielles aux parcs nationaux, aux aires marines nationales de conservation et aux lieux historiques nationaux. Vérifier si les services offerts en personne, au téléphone, par écrit, par vidéos et par voie électronique (y compris Internet et les médias sociaux) sont de qualité égale en français et en anglais. b) Vérifier si la capacité bilingue des employés aux différents lieux de Parcs Canada est suffisante et permet de fournir des services de qualité égale en français et en anglais.

3- S'assurer que Parcs Canada consulte les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions et qu'elle tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de ses services bilingues.	a) Vérifier si Parcs Canada a effectué une réflexion à l'interne pour tenir compte des répercussions du jugement *DesRochers* sur ses propres programmes et sur l'aménagement des services bilingues, et déterminer de quelle façon l'Agence consulte les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans toutes les provinces pour connaître leurs besoins en matière de services et comment elle les informe des décisions prises.
4- S'assurer que Parcs Canada surveille, de manière efficace, son rendement en matière de prestation de services de qualité égale dans les deux langues à tous les lieux.	a) Vérifier si Parcs Canada possède des mécanismes de contrôle efficaces (dont la vérification interne) pour veiller à ce que l'ensemble de ses services soit de qualité égale dans les deux langues officielles. b) Vérifier si les résultats de la surveillance sont utilisés dans la gestion de la qualité du service en vue d'une amélioration continue et de résultats tangibles.

ANNEXE B

LISTE DES PARCS NATIONAUX, DES AIRES MARINES NATIONALES DE CONSERVATION ET DES LIEUX HISTORIQUES NATIONAUX QUE NOUS AVONS VISITÉS ET QUI ONT FAIT L'OBJET D'OBSERVATIONS SUR PLACE ET AU TÉLÉPHONE

PARCS NATIONAUX	
Colombie-Britannique	Réserve de parc national du Canada Pacific Rim Ucluelet
Alberta	Parc national du Canada Banff Banff
Saskatchewan	Parc national du Canada de Prince Albert Waskesiu Lake
Manitoba	Parc national du Canada du Mont-Riding Wasagaming
Ontario	Parc national du Canada de la Péninsule-Bruce Tobermory Parc national du Canada des Îles-du-Saint-Laurent Mallorytown Landing
Québec	Parc national du Canada de la Mauricie Saint-Mathieu Réserve de parc national du Canada de l'Archipel-de-Mingan Havre-Saint-Pierre
Nouveau-Brunswick	Parc national du Canada Kouchibouguac Kouchibouguac Parc national du Canada Fundy Alma
Nouvelle-Écosse	Parc national du Canada Kejimkujik Maitland Bridge Parc national du Canada des Hautes-Terres-du-Cap-Breton Chéticamp
Île-du-Prince-Édouard	Aucun parc national n'a été visité dans cette province.
Terre-Neuve-et-Labrador	Parc national du Canada du Gros-Morne Rocky Harbour
AIRES MARINES NATIONALES DE CONSERVATION	
Ontario	Parc marin national du Canada Fathom Five Tobermory
Québec	Parc marin du Saguenay–Saint-Laurent Tadoussac Centre d'interprétation et d'observation de Cap-de-Bon-Désir Bergeronnes

LIEUX HISTORIQUES NATIONAUX	
Colombie-Britannique	Lieux historiques nationaux du Canada Fort Rodd Hill et du Phare-de-Fisgard Colwood Lieu historique national du Canada Gulf of Georgia Cannery Richmond
Alberta	Lieu historique national du Canada du Musée-du-Parc-Banff Banff
Saskatchewan	Lieu historique national du Canada de Batoche Rosthern
Ontario	Lieu historique national du Canada du Canal-Rideau Ottawa Lieu historique national du Canada de la Maison-Laurier Ottawa Lieu historique national du Canada de la Villa-Bellevue Kingston
Québec	Lieu historique national du Canada des Fortifications-de-Québec Québec Lieu historique national du Canada des Forts-et-Châteaux-Saint-Louis Québec Lieu historique national du Canada Cartier-Brébeuf Québec Lieu historique national du Canada de la Grosse-Île-et-le-Mémorial-des-Irlandais Grosse-Île
Nouveau-Brunswick	Lieu historique national du Canada du Fort-Beauséjour – Fort-Cumberland Aulac
Nouvelle-Écosse	Lieu historique national du Canada de Grand-Pré Grand Pré Lieu historique national du Canada de la Forteresse-de-Louisbourg Louisbourg
Île-du-Prince-Édouard	Lieu historique national du Canada Province House Charlottetown Lieu historique national du Canada du Cavendish-de-L.-M.-Montgomery Cavendish
Terre-Neuve-et-Labrador	Lieu historique national du Canada de Port au Choix Port au Choix

AUTRES PARCS NATIONAUX ET LIEUX HISTORIQUES NATIONAUX AYANT FAIT L'OBJET D'OBSERVATIONS, MAIS POUR LESQUELS AUCUNE ENTREVUE FORMELLE N'A ÉTÉ RÉALISÉE AVEC LE PERSONNEL.	
Colombie-Britannique	Parc national du Canada du Mont-Revelstoke Revelstoke Parc national du Canada des Glaciers Revelstoke Parc national du Canada Kootenay Radium Hot Springs Lieu historique national du Canada du Col-Rogers Revelstoke
Manitoba	Lieu historique national du Canada de La Fourche Winnipeg Lieu historique national du Canada de la Maison-Riel Winnipeg
Nouvelle-Écosse	Lieu historique national du Canada Alexander-Graham-Bell Baddeck

ANNEXE C

LISTE DES RECOMMANDATIONS PAR OBJECTIFS, COMMENTAIRES ET PLAN D'ACTION DE PARCS CANADA, AINSI QUE LES COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous sommes satisfaits des mesures et des échéanciers proposés dans le plan d'action de Parcs Canada à l'exception des suites données à la recommandation 8 desquelles nous ne sommes que partiellement satisfaits. Au moment de mener ses consultations formelles auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire, Parcs Canada doit non seulement aborder la question de la langue, mais aussi connaître leurs besoins particuliers en matière de langue officielle, et ce, en tant que visiteurs. Par ailleurs, l'Agence doit tenir compte de ces besoins particuliers dans l'aménagement de ses services bilingues. Puisque l'institution prévoit donner aux gestionnaires une formation portant sur le jugement dans l'affaire *DesRochers*, nous sommes d'avis que cette formation serait l'occasion de transmettre les détails et la méthodologie visant les consultations auprès des communautés linguistiques.

Nous remercions tout l'effectif de Parcs Canada de sa collaboration tout au long de la vérification.

OBJECTIF 1

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

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada :

a) d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de responsabilisation pour les langues officielles qui précise l'ensemble de ses obligations. Ce cadre devra comprendre des mécanismes de coordination et indiquer la façon dont les personnes responsables dans les diverses unités de gestion (et les centres de services) devront rendre compte. Il devra être approuvé par la haute direction et communiqué efficacement à tout le personnel;

b) de clarifier le rôle et les responsabilités de l'unité des Programmes nationaux de ressourcement et d'établir un réseau formel des coordonnateurs des langues officielles, assorti d'un cadre de référence. L'information et la documentation découlant des rencontres et des consultations du réseau devront être conservées efficacement.

Commentaires et plan d'action de Parcs Canada

D'accord. Comme son rôle consiste à protéger et à mettre en valeur le patrimoine naturel et culturel canadien placé sous sa garde, Parcs Canada joue un rôle de premier plan en ce qui a trait à la promotion des principes de dualité linguistique au sein de la société canadienne. Il s'engage donc à offrir aux visiteurs de ses parcs nationaux, lieux historiques nationaux et aires marines nationales de conservation des services dans la langue officielle de leur choix. Il s'engage aussi à faire ressortir le caractère bilingue du Canada en présence de visiteurs internationaux.

Conformément aux priorités définies dans son plan stratégique 2012-2015 pour les langues officielles, Parcs Canada établira, avant la fin de l'exercice financier 2012-2013, un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR) qui portera sur la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. Ce cadre, qui sera mis en place au cours de l'exercice financier 2013-2014, précisera les mécanismes de reddition de comptes ainsi que le rôle des gestionnaires et des employés qui fournissent des services directs au public dans les unités de gestion et les centres de services. Il décrira aussi les rôles de l'unité des Programmes nationaux de ressourcement en matière de consultation et de surveillance ainsi que les mécanismes de coordination qui permettront de mettre en œuvre la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* de façon uniforme dans toute l'organisation. La forme et la nature exactes des mécanismes de coordination seront déterminées lors de l'élaboration du CGRR sur la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, au cours de l'exercice financier 2012-2013.

Comme tous les documents de l'Agence, le CGRR devra être approuvé par le Comité exécutif de gestion de Parcs Canada avant d'être mis en œuvre.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées en réponse à cette recommandation.

RECOMMANDATION 2

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

Commentaires et plan d'action de Parcs Canada

D'accord en principe. L'ébauche du *Plan d'action pour les langues officielles 2011-2014*, qui a été examinée l'été dernier par la vérificatrice, énonce les pratiques que doit adopter l'Agence pour se conformer aux parties pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que les initiatives à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs du programme sur les langues officielles et respecter les engagements qui s'y rapportent. Il énumère aussi les priorités sur lesquelles l'Agence Parcs Canada concentrera ses efforts pendant la période de trois ans que couvre le plan. Le plan d'action est un document stratégique global qui établit les normes de conformité auxquelles l'ensemble de l'organisation doit se conformer pour remplir les obligations qui lui incombent aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, et pour donner aux unités de gestion la capacité de prendre des mesures précises afin d'atteindre les résultats escomptés. Les initiatives présentées dans le plan décrivent aussi les objectifs ou les résultats attendus que doivent atteindre ou obtenir les unités de gestion, et qui sont directement liés aux buts stratégiques de l'Agence.

Pour faciliter l'opérationnalisation de ses objectifs stratégiques en matière de langues officielles, Parcs Canada établira, avant le mois de septembre 2012, des objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et en temps opportun (SMART) qu'il intégrera à son plan 2012-2015 pour les langues officielles afin d'aider les unités de gestion et les directions générales du Bureau national à préparer leurs propres plans opérationnels. Ces objectifs SMART tiendront aussi compte des recommandations contenues dans le présent rapport de vérification et contribueront à répondre aux principaux enjeux.

Le plan 2012-2015 de Parcs Canada pour les langues officielles précisera les échéances et les responsabilités liées à la plupart des objectifs et des buts. Les échéances et les responsabilités associées à ce plan, toutefois, devront tenir compte des étapes d'élaboration et de mise en œuvre du CGRR sur les langues officielles précédemment mentionné (voir la réponse à la recommandation 1). Cela signifie que certaines responsabilités et certains objectifs qui s'y rapportent ne seront pas définis ni confirmés avant l'achèvement du CGRR.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées pour la mise en œuvre du nouveau Plan d'action sur les langues officielles (2012-2015). Parcs Canada devra également s'assurer de suivre annuellement la mise en œuvre de ce plan et de prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes cernées au cours de cet exercice.

RECOMMANDATION 3

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

Commentaires et plan d'action de Parcs Canada

D'accord. Parcs Canada révisera, mettra à jour et adaptera ses politiques, directives et lignes directrices en matière de langues officielles de manière à ce qu'elles reflètent les composantes du nouvel instrument de politiques en matière de langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor. Cet exercice sera fait progressivement, au fur et à mesure que l'Agence aura accès à ces composantes. Au cours de l'exercice 2012-2013, Parcs Canada adoptera et adaptera les politiques et directives suivantes du Conseil du Trésor qui concernent la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* :

- Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services
  - o Directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web
  - o Directive sur l'utilisation des langues officielles pour les communications électroniques
  - o Directives de mise en œuvre du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*

Un plan de communication et de formation sera élaboré en ce qui concerne les nouvelles politiques, directives et lignes directrices ainsi que les niveaux de responsabilité indiqués dans le CGRR mentionné précédemment, qui doit être préparé en 2012-2013. Entre-temps, les politiques, directives et lignes directrices révisées, mises à jour ou adaptées seront rendues accessibles immédiatement à tous les employés, dans les deux langues officielles, sur l'intranet de Parcs Canada.

Parcs Canada a élaboré un outil pour expliquer la différence entre l'égalité formelle et l'égalité réelle à ses gestionnaires, ainsi que pour aider ces derniers à déterminer les circonstances dans lesquelles ils doivent consulter les communautés locales de langue officielle en situation minoritaire, comme l'exige la directive du Conseil du Trésor publiée à la suite du jugement rendu dans l'affaire *DesRochers*. Une fois que la dirigeante principale des ressources humaines de Parcs Canada aura officiellement approuvé cet outil, une formation sur sa mise en œuvre et son utilisation appropriée sera donnée à tous les gestionnaires.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées touchant l'élaboration et la mise en œuvre d'une nouvelle politique et des directives touchant les langues officielles. Nous saluons l'engagement de l'Agence à donner une formation aux gestionnaires visant le jugement dans l'affaire *DesRochers*.

RECOMMANDATION 4

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

Commentaires et plan d'action de Parcs Canada

Partiellement en désaccord. Parcs Canada reconnaît l'importance de ses obligations en matière de langues officielles ainsi que les responsabilités de ses gestionnaires et de ses employés qui servent le public. Toutefois, le système de gestion du rendement de l'Agence, qui a récemment été modifié, n'est pas considéré comme la meilleure façon d'aborder le problème soulevé à la suite de cette vérification. Le nouveau système de gestion du rendement de Parcs Canada respecte les lignes directrices du Conseil du Trésor concernant la gestion du rendement des cadres supérieurs et harmonise les objectifs énoncés dans l'entente de rendement d'un gestionnaire avec les priorités clés et les objectifs stratégiques du gouvernement fédéral et de l'Agence. Cette dernière doit respecter les multiples lois et règlements auxquels elle est assujettie. Le respect de la loi ne peut constituer un objectif stratégique puisque la loi doit être respectée d'office.

Par conséquent, Parcs Canada veillera à ce que les responsabilités de ses gestionnaires et de ses employés concernant la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* soient traitées de façon plus adéquate dans le CGRR qui sera élaboré au cours du prochain exercice (voir la réponse à la recommandation 1).

De plus, tous les gestionnaires et les employés de Parcs Canada doivent posséder divers attributs du leadership pour réaliser les activités découlant de leur rôle et de leurs fonctions. Il sera certainement plus efficace de traiter les besoins en matière d'apprentissage en lien avec la *Loi sur les langues officielles* au moment d'évaluer les réalisations et les comportements de leadership relatifs aux lois et aux règlements applicables. Étant donné que ce type d'évaluation est réalisé chaque année dans le cadre du processus d'évaluation du rendement, cela permettra de

réaffirmer l'engagement des gestionnaires et des employés à l'égard de leur rôle et de leurs responsabilités découlant de la *Loi sur les langues officielles*.

Commentaires du commissaire

Nous sommes d'accord avec l'énoncé de Parcs Canada en vue de présenter de façon plus adéquate dans le CGRR les responsabilités des gestionnaires et de tout le personnel en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Au moment d'établir les objectifs en matière de langues officielles des gestionnaires, Parcs Canada devra aussi s'assurer de tenir compte des dispositions visant les négociations des ententes avec les tiers.

RECOMMANDATION 5

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

Commentaires et plan d'action de Parcs Canada

D'accord. Parcs Canada reconnaît et comprend ses obligations en matière de langues officielles et s'engage à ajouter une clause linguistique spécifique dans toutes les nouvelles ententes et dans toutes celles qui sont renouvelées avec des tiers qui fournissent des services en son nom.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées en réponse à cette recommandation.

OBJECTIF 2

S'assurer que Parcs Canada fait l'offre active et fournit au public des services de qualité égale en français et en anglais à tous les lieux. S'assurer que l'aménagement des services bilingues est efficace.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada :

a) d'examiner de façon approfondie l'aménagement des services bilingues dans tous les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux ainsi que l'affectation des interprètes et des préposés aux Services aux visiteurs, et de mettre en œuvre rapidement les mesures efficaces qui s'imposent afin de se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*;

b) d'examiner les activités et les programmes d'interprétation de toutes ses unités de gestion pour s'assurer qu'ils sont offerts dans les deux langues officielles. Les annonces des activités et des programmes d'interprétation devront indiquer la langue dans laquelle ils se dérouleront afin d'offrir des services de qualité égale et de permettre au public de communiquer dans la langue officielle de son choix.

Commentaires et plan d'action de Parcs Canada

D'accord en principe. Pour faire suite à la recommandation du commissaire, Parcs Canada entreprendra un examen approfondi de la planification en ce qui concerne la prestation de services bilingues aux visiteurs dans l'ensemble des parcs nationaux, des aires marines nationales de conservation et des lieux historiques nationaux. L'examen sera effectué à l'étape de la mise en œuvre du CGRR susmentionné et probablement durant l'exercice 2013-2014. L'examen donnera lieu à un plan d'action dans lequel sera indiquée la façon dont Parcs Canada procédera pour corriger les lacunes notées ou observées; le plan sera ensuite mis en œuvre durant l'exercice 2014-2015.

En ce qui concerne l'offre d'activités et de programmes d'interprétation dans les deux langues officielles, Parcs Canada examinera en quoi le concept d'égalité réelle peut l'aider à élaborer des façons novatrices de fournir ses programmes d'interprétation, ce qui permettrait de bonifier l'expérience des deux communautés de langue officielle. Le but de Parcs Canada est d'offrir aux membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire le même niveau de satisfaction qu'aux membres des communautés de langue officielle en situation majoritaire. L'examen aura également lieu à l'étape de la mise en œuvre

du CGRR susmentionné, soit en 2013-2014, et les résultats orienteront les prochaines décisions de Parcs Canada à cet égard.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées en réponse à cette recommandation. Toutefois, nous croyons que des mesures pourraient être mises en place plus rapidement, notamment celles qui visent la planification, l'affectation et les horaires de travail des interprètes et des préposés aux Services aux visiteurs afin d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais.

RECOMMANDATION 7

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

Commentaires et plan d'action de Parcs Canada

D'accord. Parcs Canada a l'intention d'effectuer un examen approfondi des capacités linguistiques de toutes ses unités de gestion chargées d'accueillir le public ou de répondre aux demandes de renseignements dans les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux, que ce soit en personne, au téléphone ou par courriel. L'évaluation de la capacité linguistique tiendra compte de toutes les ressources pour répondre à ces besoins de façon exhaustive, appropriée, ininterrompue et en temps opportun, que ce soit en français ou en anglais. Le projet sera intégré au plan stratégique 2012-2015 de Parcs Canada pour les langues officielles.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées en réponse à cette recommandation.

OBJECTIF 3

S'assurer que Parcs Canada consulte les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions et qu'elle tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de ses services bilingues.

RECOMMANDATION 8

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

Commentaires et plan d'action de Parcs Canada

D'accord. Parcs Canada a l'intention de continuer à prendre des mesures positives dans le cadre de son mandat et de ses compétences pour améliorer la vitalité des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire et promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne, conformément aux dispositions de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Pour ce qui est des consultations publiques, Parcs Canada a consulté plusieurs communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres intervenants au cours du dernier processus de renouvellement en vue d'adapter ses programmes et ses services à leurs besoins. Nombre d'unités de gestion participent également à des activités organisées par les communautés de langue officielle en situation minoritaire non seulement pour mieux comprendre leurs besoins, mais aussi pour établir ou maintenir des relations avec elles.

Parcs Canada tient des consultations publiques tous les cinq ans au moment d'élaborer les plans directeurs. Jusqu'à maintenant, les consultations n'avaient pas pour but premier de comprendre les besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire, mais l'Agence examinera la possibilité d'aborder, plus spécifiquement, la question de la langue lors de ces consultations.

En ce qui concerne la nécessité de consulter plus souvent les communautés de langue officielle en situation minoritaire, à la suggestion du commissaire, la formation des gestionnaires de Parcs Canada concernant l'utilisation des outils mis à leur disposition pour mettre en œuvre

le jugement rendu dans l'affaire *DesRochers* favorisera des contacts plus réguliers lors de l'élaboration des nouveaux programmes et services (voir la réponse à la recommandation 3).

Commentaires du commissaire

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées pour donner suite à cette recommandation. En matière de consultation avec les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire, Parcs Canada ne devra pas se contenter d'examiner la possibilité d'aborder plus spécifiquement la question de la langue lors de ses consultations publiques qui ont lieu aux cinq ans. L'Agence devra établir, le plus rapidement possible, un mécanisme formel pour consulter régulièrement les communautés de langue officielle en situation minoritaire aux plans national, provincial et régional afin de connaître leurs besoins particuliers touchant ses activités et ses programmes.

OBJECTIF 4

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

RECOMMANDATION 9

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

Commentaires et plan d'action de Parcs Canada

D'accord. Conformément aux lignes directrices du Conseil du Trésor portant sur l'élaboration de cadres de gestion et de responsabilisation axés sur les résultats, le CGRR de Parcs Canada concernant la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* comprendra un « plan de surveillance et d'évaluation » dont voici les principaux éléments :

1. Un plan de mesure du rendement dans lequel est brièvement décrite la stratégie globale de mesure du rendement et où sont établis les cibles de rendement, les indicateurs de rendement connexes et les sources de données;
2. Un plan d'évaluation qui donne un aperçu de la stratégie globale d'évaluation et dans lequel est expliqué le fondement de la stratégie.

La Direction du recrutement et du maintien en poste, responsable de la coordination des programmes des langues officielles à Parcs Canada, produira le plan de surveillance et d'évaluation en collaboration avec le Bureau de la vérification interne et de l'évaluation du Bureau national, qui procédera à la validation du plan. Le but ultime consiste à optimiser le programme des langues officielles de l'Agence en lien avec la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* sur les plans de la pertinence, de l'efficacité, de l'efficience et de l'économie.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées en réponse à cette recommandation.