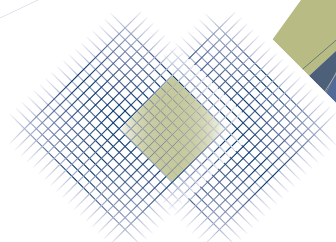




Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages



Vérification

Mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII
de la *Loi sur les langues officielles* au Conseil de la
radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Février 2007

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

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2007
No de cat. : SF31-88/2007
ISBN : 978-0-662-49838-4
OCOL-CLO IE009-02-2007

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

Faits saillants

En 2003, Patrimoine canadien a désigné le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) comme l'une des 33 institutions qui doivent élaborer et mettre en œuvre un plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41, partie VII de la *Loi sur les langues officielles (Loi)*. Le Commissariat aux langues officielles a effectué une vérification auprès du CRTC entre octobre 2005 et avril 2006 pour examiner dans quelle mesure cet organisme respecte ses obligations de favoriser le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Nous remercions les représentants du CRTC du dialogue constructif que nous avons eu avec eux tout au long de cette vérification.

Méthodologie

Nous avons examiné et analysé la documentation qu'a fournie le CRTC de même que quelques politiques, décisions et avis publics touchant les deux domaines d'activité de l'institution, soit la radiodiffusion et les télécommunications. Nous avons également mené une série d'entrevues auprès de cadres supérieurs, de gestionnaires et d'une conseillère du CRTC, ainsi que des entrevues téléphoniques avec des représentants des communautés de langue officielle.

Observations

ENGAGEMENT DU CRTC À METTRE EN ŒUVRE L'ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Le CRTC a pris certaines mesures pour mettre en œuvre l'article 41. Il a désigné la secrétaire générale championne des langues officielles et a nommé une coordonnatrice pour gérer les activités liées à la mise en œuvre de l'article 41. Toutefois, il ne s'est pas doté d'une politique ni de lignes directrices en matière de langues officielles pour assurer une mise en œuvre cohérente de la *Loi* dans l'accomplissement de son mandat. De plus, ses gestionnaires ne sont pas suffisamment sensibilisés aux obligations du CRTC en vertu de l'article 41.

MESURES ET ACTIVITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Le CRTC a présenté son premier plan d'action en 2004-2005 et a fait état de ses réalisations à Patrimoine canadien. Cependant, ce plan aurait dû tenir compte des résultats de consultations structurées et coordonnées avec les communautés de langue officielle. Il aurait aussi dû inclure des mesures concrètes visant à favoriser l'épanouissement de ces communautés et à appuyer leur développement ainsi qu'à faire la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne.

L'examen de sept politiques du CRTC en matière de radiodiffusion et de télécommunications a révélé que le Conseil n'y a pas fait de distinction entre les besoins du public en général et ceux des communautés de langue officielle en situation minoritaire, ce qui rend difficile l'adoption de mesures positives favorisant l'épanouissement et appuyant le développement de ces communautés, tel que le requiert le nouvel article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, entré en vigueur en novembre 2005.

CONSULTATION DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE

Le CRTC a consulté les organismes nationaux représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire en 2000, lors d'audiences publiques, et quelques représentants de ces communautés en 2004 et en 2005, de même qu'au moment où nous entreprenons la vérification en 2006. Cependant, nous constatons qu'il ne s'est pas doté d'un mécanisme particulier pour consulter de façon structurée et coordonnée les organismes nationaux et régionaux représentant les communautés de langue officielle afin de cerner leurs besoins dans les domaines de la radiodiffusion et des télécommunications. Le CRTC devrait aussi consulter des groupes de la majorité intéressés à la promotion de la dualité linguistique canadienne.

La surveillance du rendement

Le CRTC ne s'est pas doté de mécanismes de surveillance officiels pour mesurer les résultats des activités qu'il entreprend en vue de mettre en œuvre l'article 41 de la *Loi*. De plus, ses cadres supérieurs et ses gestionnaires ne sont pas tenus responsables de l'atteinte de ses objectifs visant l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique canadienne.

Conclusion et recommandations

Nous concluons que le CRTC, malgré ses efforts, ne satisfait pas encore adéquatement à ses obligations relatives à l'épanouissement et au développement culturel, social et économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire, ni à ses obligations en ce qui concerne la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le Conseil devra prendre des mesures positives concrètes pour promouvoir la dualité linguistique et répondre aux besoins particuliers de ces communautés. Bien que nous n'ayons pu tenir compte, pendant la vérification, des modifications apportées à la partie VII de la *Loi*, en raison de leur entrée en vigueur survenue après le début de la vérification, nous les avons prises en considération dans la formulation de nos recommandations.

Le commissaire a fait dix recommandations au CRTC afin de l'aider à mieux s'acquitter des responsabilités qui lui incombent en vertu de l'article 41. Elles visent principalement :

- **l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique et de lignes directrices pour assurer une application cohérente de la *Loi* au sein de l'organisme;**
- **la tenue de séances de sensibilisation et de formation sur les obligations linguistiques du CRTC pour les cadres supérieurs et les gestionnaires;**
- **l'adoption d'un plan d'action adéquat pour la mise en œuvre de l'article 41;**
- **la consultation structurée et coordonnée des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la diffusion d'information à ces communautés;**

- **la nécessité de tenir compte des obligations que lui impose l'article 41 de la *Loi* au moment de réviser ses politiques en matière de radiodiffusion et de télécommunications pouvant avoir une incidence importante sur les communautés de langue officielle et sur la promotion de la dualité linguistique canadienne;**
- **la mise en place de mécanismes de surveillance du rendement;**
- **l'insertion de dispositions sur les obligations linguistiques dans les ententes de rendement des gestionnaires.**

Le CRTC, après un bon départ, doit maintenant prendre appui sur le travail qu'il a entrepris dans le cadre des lignes directrices mises de l'avant jusqu'ici par le gouvernement afin de respecter ses obligations découlant de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. Le Conseil doit s'adapter rapidement aux changements qu'a engendrés, en novembre 2005, l'adoption du projet de loi S-3, qui renforce la partie VII de la *Loi*.

Réponse du CRTC

Le CRTC a préparé un plan d'action afin de donner suite à nos dix recommandations, que nous reproduisons à l'annexe A du présent rapport. Nous sommes en général très satisfaits des mesures que s'engage à prendre le Conseil et des délais qu'il s'est fixés pour mettre en œuvre l'ensemble de nos recommandations. Cependant, les mesures annoncées pour donner suite aux recommandations 7 et 8 ne nous satisfont que partiellement. Nous sommes d'avis qu'en réponse à la recommandation 7 le CRTC devrait s'engager à au moins déterminer dès maintenant, parmi ses politiques, celles qui pourraient avoir une incidence sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique canadienne. Il devrait aussi voir à ce que soit pris en compte l'article 41 lors de la révision de ces politiques. Quant à la recommandation 8 sur la consultation des communautés, nous estimons que le groupe de travail que le Conseil entend mettre sur pied devrait aussi tenir des réunions dans les régions afin de faciliter la participation des représentants des communautés linguistiques régionales et servir de mécanisme de rétroaction.

En mettant en œuvre les recommandations que nous lui adressons le CRTC pourra respecter ses obligations qui découlent de la partie VII de la *Loi*.

Table des matières

FAITS SAILLANTS

INTRODUCTION	4
Mandat et profil de l'organisme	4
Deux fonctions distinctes	4
Cadre constitutionnel, législatif et administratif.....	5
Portée de la vérification	6

MÉTHODE DE VÉRIFICATION	6
--------------------------------------	---

RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION	6
---	---

1. ENGAGEMENT DU CRTC À METTRE EN ŒUVRE L'ARTICLE 41 DE LA <i>LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES</i>	6
<i>Les langues officielles au CRTC</i>	6
<i>Information aux gestionnaires et aux employés</i>	7
2. MESURES ET ACTIVITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 41 DE LA <i>LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES</i>	8
<i>Plan d'action et bilan des réalisations pour la mise en œuvre de l'article 41</i>	8
<i>Information aux demandeurs de licence, aux titulaires de licence de radiodiffusion, aux compagnies de téléphone titulaires de licence et aux communautés de langue officielle en situation minoritaire</i>	9
<i>Examen des politiques</i>	10
3. CONSULTATION DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE.....	12
<i>2000-2001</i>	12
<i>2004-2005</i>	13
<i>2005-2006</i>	13
4. SURVEILLANCE DU RENDEMENT	14
<i>Mécanismes de surveillance des résultats</i>	14
<i>Gestion du rendement des cadres supérieurs et des gestionnaires</i>	14

CONCLUSION	15
-------------------------	----

ANNEXE A

Liste des recommandations, plan d'action du CRTC et notre réponse au plan d'action	i
--	---

ANNEXE B

Politiques examinées	viii
----------------------------	------

ANNEXE C

Politique canadienne de radiodiffusion	ix
Politique canadienne de télécommunication	xi

ANNEXE D

Objectifs et critères de la vérification.....	xii
---	-----

Introduction

Mandat et profil de l'organisme

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou le Conseil) est un organisme public indépendant constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. Il rend compte au Parlement par l'entremise de la ministre du Patrimoine canadien.

Le CRTC a pour mandat de réglementer et de surveiller tous les aspects du système canadien de radiodiffusion de même que de réglementer les entreprises et les fournisseurs de services de télécommunications relevant de la compétence fédérale. Il doit veiller à l'application de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*.

L'objectif principal de la *Loi sur la radiodiffusion* consiste à faire en sorte que l'ensemble de la population canadienne ait accès à une programmation radiophonique et télévisuelle canadienne de grande qualité et largement diversifiée. La *Loi sur les télécommunications*, pour sa part, vise principalement à assurer l'accès à des services de téléphonie et à d'autres services de télécommunications fiables à des prix abordables. En résumé, le CRTC a pour rôle de maintenir, dans l'intérêt public, l'équilibre délicat entre les objectifs distincts de ces deux lois sur les plans culturel, social et économique.

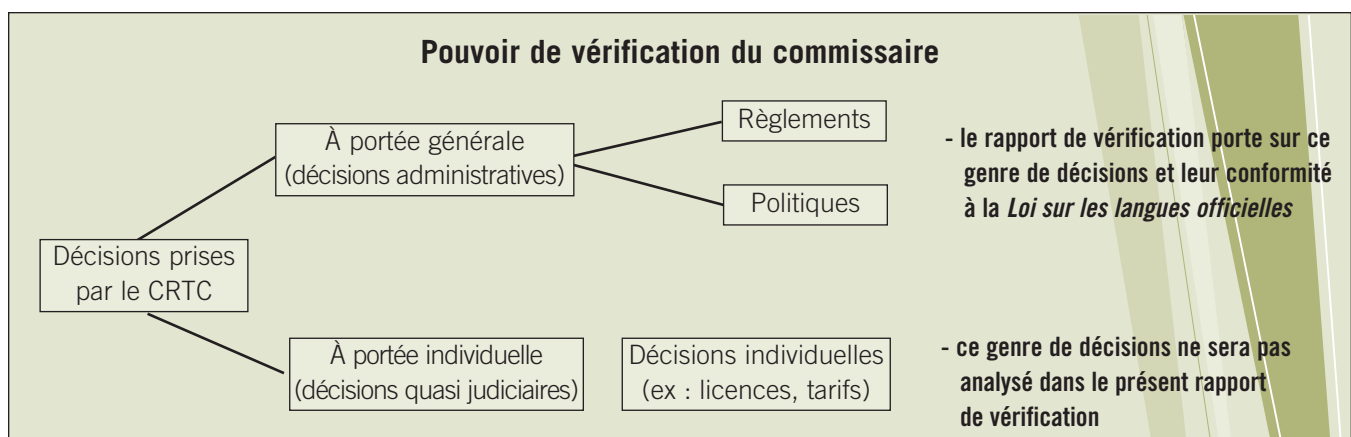
Le Conseil réglemente plus de 3 300 entreprises de radiodiffusion parmi lesquelles on trouve des télédiffuseurs, des câblodistributeurs, des fournisseurs de services de télévision spécialisée ou payante, des

distributeurs de programmation par satellite de radiodiffusion directe, des opérateurs de systèmes de distribution multipoint (y compris les fréquences micro-ondes), des fournisseurs de services de télévision par abonnement ou de services sonores payants. Entre le 1^{er} avril 2004 et le 31 mars 2005, le Conseil a publié 712 décisions de radiodiffusion, dont 132 nouvelles licences, 283 modifications de licences et 176 renouvellements de licences. Il réglemente aussi plus de 78 entreprises de télécommunications, y compris les grandes compagnies de téléphone.

Le CRTC se compose d'au plus treize membres à temps plein et six à temps partiel nommés par le gouverneur en conseil pour un mandat de cinq ans ou moins, dont le président et le vice-président. Le Conseil compte quelque 400 employés. La plupart travaillent à l'administration centrale dans la région de la capitale nationale et quelques-uns, dans sept bureaux régionaux.

Deux fonctions distinctes

Le mandat du CRTC comporte deux fonctions. La première a trait à la prise de décisions à portée générale, notamment l'adoption de règlements et l'élaboration de politiques. La deuxième touche aux activités liées au pouvoir d'accorder, de modifier, de suspendre, de révoquer et de renouveler des licences et de fixer des tarifs. Il s'agit dans ces cas de décisions à portée individuelle, et le commissaire aux langues officielles n'a pas le pouvoir de les remettre en question. La vérification touche donc, entre autres, certaines décisions à portée générale (telles que les politiques) et leur conformité à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.



Le Conseil déclare que son défi est d'assurer aux Canadiens et aux Canadiennes l'accès à une diversité de voix et de choix dans le cadre d'une industrie dynamique et concurrentielle, tout en favorisant des entreprises canadiennes solides, capables de soutenir la concurrence mondiale. Le Conseil rapporte aussi qu'il continue de privilégier l'établissement d'une concurrence durable et l'émergence de nouveaux services pour atteindre ses objectifs stratégiques, tout en tenant compte de l'environnement social, culturel et économique actuel et prévu.

Cadre constitutionnel, législatif et administratif

Le principe de la progression vers l'égalité de statut du français et de l'anglais reconnu au paragraphe 16(3) de la *Charte canadienne des droits et libertés* a été mis en œuvre par le Parlement, en 1988, par l'adoption de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qui consacre l'engagement du gouvernement fédéral :

- **à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement;**
- **à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.**

Autrement dit, le gouvernement reconnaît, dans la partie VII de la *Loi*, la nécessité d'appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les avantages d'un pays bilingue, d'où découle la nécessité de maintenir la vitalité des communautés linguistiques. La partie VII marque également une importante réorientation de la politique gouvernementale du fait qu'elle insiste sur le développement des communautés de langue officielle et sur la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Toutes les institutions fédérales sont tenues de prendre des mesures pour remplir l'engagement découlant de l'article 41 de la *Loi*. Le ministère du Patrimoine canadien est chargé de coordonner la mise en œuvre de la partie VII. En 2003, donnant suite à une recommandation du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, Patrimoine canadien désignait le CRTC l'une des 33 institutions qui

ont une grande incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire et qui sont tenues de lui présenter un plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41 et des bilans annuels.

La même année, dans le contexte du *Plan d'action pour les langues officielles*, le gouvernement a adopté un *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles*, qui précise les responsabilités de l'ensemble des institutions fédérales relativement à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Ces responsabilités comprennent notamment la tenue de consultations organisées auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire sur les politiques ou les programmes qui les concernent.

En octobre 2005, le gouvernement a déposé le *Cadre de gestion pour le programme des langues officielles*, qui a pour but d'assurer une gestion horizontale et une mise en œuvre plus cohérente des politiques et des initiatives émanant de l'ensemble des institutions fédérales.

En novembre 2005, le gouvernement adoptait le projet de loi S-3, la *Loi modifiant la Loi sur les langues officielles*. Les modifications visent :

- **à imposer à toutes les institutions fédérales l'obligation de prendre des mesures positives pour mettre en œuvre l'engagement du gouvernement prévu à l'article 41;**
- **à conférer au gouverneur en conseil le pouvoir d'adopter des règlements fixant les modalités d'exécution des obligations des institutions fédérales prévues à la partie VII;**
- **à accorder aux plaignants un droit de recours devant les tribunaux en vertu de la partie X de la *Loi*.**

En décembre 2005, le greffier du Conseil privé a fait parvenir à toutes les institutions une lettre les informant des modifications apportées à la *Loi* ainsi qu'une fiche d'information décrivant la nature et l'incidence des changements apportés à la partie VII de la *Loi*.

C'est donc dans ce cadre législatif et administratif modifié que le CRTC devra dorénavant s'acquitter de ses responsabilités relatives au développement des communautés de langue officielle et à la promotion de

la dualité linguistique canadienne. Ces responsabilités sont compatibles avec les exigences des lois sur la radiodiffusion et les télécommunications, qu'il doit appliquer et qui font notamment référence :

- à une programmation radiophonique et télévisuelle de qualité équivalente en français et en anglais;
- à une gamme de services de radiodiffusion dans les deux langues officielles;
- au reflet de la dualité linguistique;
- à la diversité régionale du Canada et aux besoins particuliers des régions.

Portée de la vérification

La vérification porte sur l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. Nous avons vérifié l'engagement du CRTC à mettre en œuvre l'article 41 de la *Loi*, de même que les mesures qu'il a prises et les activités qu'il a menées pour faire face à cette obligation. Nous avons aussi examiné de quelle façon le CRTC a consulté les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les mécanismes qu'il a mis en place pour mesurer son rendement à cet égard (voir les objectifs et les critères de vérification à l'annexe C).

Méthode de vérification

Nous avons informé le CRTC de la tenue de cette vérification le 4 octobre 2005. Par la suite, nous avons rencontré des gestionnaires, dont la secrétaire générale, pour leur expliquer les objectifs de cette vérification et le processus que nous allions suivre. Tout au long de la vérification, nous avons maintenu un dialogue constructif avec les représentants du CRTC. Nous avons pu ainsi préciser certains de nos critères qui ne tenaient pas suffisamment compte du caractère quasi judiciaire de certaines des activités du Conseil.

Nos observations découlent de l'examen et de l'analyse des documents que nous a fournis le CRTC, dont le plan d'action et un rapport des réalisations concernant

la mise en œuvre de l'article 41, des politiques, des décisions, des avis publics, le site Web, le site intranet *La Zone*, ainsi que des documents que nous ont fait parvenir des représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nous avons aussi mené des entrevues avec des cadres supérieurs, des gestionnaires et un membre du Conseil. Nous avons assisté à une instance publique et nous avons réalisé des entrevues avec des associations nationales et provinciales qui représentent les communautés de langue officielle de partout au pays. À la suggestion du CRTC, la vérificatrice a assisté, à titre d'observatrice, à une rencontre entre un représentant des communautés de langue anglaise du Québec et un membre du Conseil.

Résultats de la vérification

1. ENGAGEMENT DU CRTC À METTRE EN ŒUVRE L'ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Les langues officielles au CRTC

La secrétaire générale du CRTC agit comme championne des langues officielles. En outre, deux gestionnaires gèrent le programme des langues officielles. La directrice intérimaire de la planification et des priorités de la télévision et de la radio en français

est responsable de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* et elle est membre du réseau des coordonnateurs qu'a mis sur pied Patrimoine canadien. Le chef des programmes et des politiques en ressources humaines gère les autres activités liées à la *Loi sur les langues officielles*. Un comité des langues officielles regroupant des gestionnaires et des employés des différents secteurs a également été mis sur pied en 2003. Ce comité ne s'est cependant pas encore doté d'un mandat clair. Certains gestionnaires ont exprimé le besoin d'avoir accès à un plus grand nombre d'experts en langues

officielles dans chacune de leurs directions. Ces entrevues démontrent un manque de ressources pour gérer adéquatement les activités du CRTC découlant de l'article 41.

Le CRTC ne s'est pas encore doté d'une politique ni de lignes directrices en matière de langues officielles qui tiennent compte de tous les aspects de la *Loi sur les langues officielles*. Il s'en remet plutôt aux diverses politiques de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada. Nous sommes d'avis qu'il devrait élaborer et mettre en œuvre sa propre politique et des lignes directrices sur les langues officielles qui tiennent compte de son mandat particulier, afin de montrer son engagement à mettre en œuvre la *Loi*, à appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire et à promouvoir la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Certains gestionnaires ont mentionné que le comité de direction du CRTC discute des langues officielles, particulièrement lorsque le Conseil est saisi d'une plainte ou qu'il doit approuver des documents officiels sur les langues officielles (par exemple, le *Bilan annuel sur les langues officielles* ou le plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41). Pourtant, nous pensons que le comité de direction, au cours de ses réunions, devrait discuter plus régulièrement des obligations du CRTC en matière de langues officielles, incluant celles qui découlent de la partie VII de la *Loi*.

Le CRTC ne fait pas connaître suffisamment à son personnel son énoncé de mission, qui fait référence à la dualité linguistique et au reflet de la société canadienne. Nous encourageons le Conseil à tenir compte, lors de la mise à jour du document intitulé *Le CRTC, de la vision à l'action*, de ses obligations en matière de langues officielles.

La mise en œuvre appropriée de l'article 41, comme suite aux modifications apportées à la partie VII de la *Loi*, ne pourra se faire sans un important changement de culture. Il incombe aux cadres supérieurs du CRTC de donner le ton à cet égard.

Recommandation 1

Le commissaire recommande au CRTC d'élaborer et de mettre en œuvre une politique et des lignes directrices sur les langues officielles propres à ses activités et qui tiennent compte de ses obligations en vertu de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

Recommandation 2

Le commissaire recommande au CRTC de s'assurer qu'il dispose des ressources humaines et financières nécessaires pour remplir comme il se doit toutes ses obligations en matière de langues officielles.

Information aux gestionnaires et aux employés

Les gestionnaires et les cadres supérieurs ont montré qu'ils ne connaissent pas suffisamment leurs responsabilités et leur rôle en ce qui a trait aux obligations du CRTC envers l'épanouissement et le développement des communautés linguistiques et la promotion du français et de l'anglais. En règle générale, ceux-ci confondent les différents aspects de la *Loi* : la prestation de services dans les deux langues officielles, la langue de travail et l'épanouissement et le développement des communautés. Ce problème est plus aigu dans le secteur des télécommunications, où le lien entre les activités de ce secteur et les objectifs de l'article 41, bien qu'il existe, est moins évident que dans le secteur de la radiodiffusion. Nous pensons que les gestionnaires de tous les secteurs doivent recevoir davantage d'information et de formation sur leurs responsabilités par rapport à la mise en œuvre de la partie VII, particulièrement depuis sa modification.

Bien que le plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41 soit affiché sur le site Web du Conseil et qu'il soit mentionné dans le *Rapport des réalisations du CRTC de 2004-2005*, le *Rapport sur le rendement de 2005* et le *Plan de travail triennal 2005-2008* du CRTC, les entrevues ont démontré que les membres du personnel sont peu au courant des obligations du CRTC en vertu de l'article 41, ou ne le sont pas du tout. Cependant, ils savent à qui s'adresser pour obtenir de l'information sur les langues officielles.

En vue d'intégrer la dualité linguistique à sa culture organisationnelle, le CRTC doit communiquer régulièrement à tout son personnel son engagement à favoriser l'épanouissement et à appuyer le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le site intranet du CRTC contient un onglet *Langues officielles* où l'on trouve de l'information portant sur le prix des langues officielles du CRTC pour la langue de travail et des liens pour accéder au *Bilan annuel sur les langues officielles* et au site de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada. Toutefois, son plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41 ne s'y trouve pas.

Recommandation 3

Le commissaire recommande au CRTC d'exiger de ses gestionnaires et de ses cadres supérieurs qu'ils suivent des séances obligatoires de sensibilisation à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et de sensibiliser convenablement son personnel aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à l'obligation de promouvoir la dualité linguistique.

2. MESURES ET ACTIVITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Plan d'action et bilan des réalisations pour la mise en œuvre de l'article 41

En 2004, le CRTC a présenté à Patrimoine canadien son premier plan d'action, couvrant la période 2004-2005, après avoir consulté sept organismes nationaux représentant des communautés de langue officielle en situation minoritaire et l'avoir soumis à l'approbation de son comité de gestion. En 2005, le CRTC a tenu une seconde consultation auprès des sept mêmes organismes nationaux et a décidé de reconduire son plan d'action pour une autre année afin de pouvoir atteindre ses objectifs dans des délais plus réalistes.

Ce plan d'action contient surtout des énoncés généraux. Par exemple, un des objectifs est d'encourager les titulaires de licence de radiodiffusion à poursuivre leurs efforts afin d'accroître la production et la diffusion d'émissions dans les régions et à promouvoir les échanges entre les communautés de langue officielle. Nous sommes d'avis que le CRTC aurait pu être plus précis et directif. De plus, le plan ne tient pas suffisamment compte des besoins particuliers des communautés anglophones en situation minoritaire au Québec. Le secteur des télécommunications ne figure pas non plus dans le plan d'action. Enfin, ce plan ne prévoit aucune activité précise pour mettre en œuvre le deuxième volet de l'article 41, soit la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Nous estimons que ce plan d'action ne satisfait pas puisqu'il ne présente aucune mesure précise résultant de consultations des communautés de langue officielle en situation minoritaire. De plus, il ne fait pas de liens clairs entre les objectifs de l'article 41 (épanouissement et développement des communautés et promotion de la dualité linguistique canadienne) et les activités du CRTC, particulièrement en matière de télévision, de radio et de télécommunications. D'ailleurs, lors des entrevues, les représentants nationaux des communautés de langue officielle, qui suivent de près les activités du CRTC, nous ont fait part de leur insatisfaction quant à l'absence de mesures précises dans ce premier plan d'action.

Au cours de notre vérification, le CRTC a entrepris la préparation de son deuxième plan d'action (2006-2009) en tenant compte de certaines de nos observations. Au moment du suivi de notre vérification, nous analyserons ce nouveau plan d'action, qui devra contenir des objectifs mesurables pour ses deux secteurs d'activité (radiodiffusion et télécommunications) et prévoir des mesures positives concrètes touchant les deux volets de l'article 41, qui tiennent compte des besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ces mesures devraient reposer sur les résultats de consultations structurées et coordonnées auprès des représentants nationaux et régionaux de ces communautés.

Recommandation 4

Le commissaire recommande au CRTC de se doter d'un nouveau plan d'action pour la mise en œuvre des deux volets de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* qui tiennent compte de ses deux secteurs d'activité, soit la radiodiffusion et les télécommunications, et du résultat de consultations récentes menées auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ce plan devra contenir des objectifs clairs et prévoir des mesures positives précises assorties d'échéances et d'indicateurs de rendement qui tiennent compte des besoins des minorités francophones et anglophones aux échelons national et régional.

En 2005, le CRTC a présenté à Patrimoine canadien son premier bilan des réalisations qui, à l'instar de son premier plan d'action, contenait des renseignements généraux portant principalement sur les activités liées à la télévision. Le bilan ne tenait pas compte des activités de télécommunications, et les préoccupations des communautés anglophones du Québec y étaient absentes. De plus, le bilan ne faisait état d'aucune activité de promotion de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Information aux demandeurs de licence, aux titulaires de licence de radiodiffusion, aux compagnies de téléphone titulaires de licence et aux communautés de langue officielle en situation minoritaire

Dans la très grande majorité des documents affichés sur son site Web dans les deux langues officielles (politiques, appels de demandes, avis publics, formulaires, décisions et rapports), le CRTC offre ses services dans les deux langues officielles et projette une image bilingue. Mais, selon les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire que nous avons rencontrés, cela ne suffit pas. Ceux-ci ont mentionné qu'ils aimeraient recevoir plus d'aide du CRTC lorsqu'ils souhaitent présenter une demande de licence ou participer à un processus officiel de consultation. Ils affirment que le Conseil est difficilement accessible, ne serait-ce que lorsqu'ils

tentent de parler à une personne-ressource pour obtenir de l'information précise. Les représentants ont aussi souligné que, très souvent, ils ne possèdent pas toutes les connaissances requises pour présenter leurs demandes de licence ou participer à des instances publiques. Nous croyons que le CRTC devrait prendre des mesures pour remédier à cette situation.

Recommandation 5

Le commissaire recommande au CRTC d'élaborer une trousse d'information à l'intention des requérants pour les aider à présenter leur demande de licence. Il devra de plus désigner des personnes-ressources pour répondre aux demandes de renseignements, qu'elles soient d'ordre administratif ou technique, en vue de faciliter l'accès aux communautés de langue officielle en situation minoritaire et informer officiellement tout son personnel.

Nous avons noté que le CRTC n'informe pas les radiodiffuseurs ni les compagnies de téléphone titulaires de licence des obligations découlant de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et dont le Conseil doit tenir compte dans l'élaboration de politiques qui influent sur ses décisions. À l'heure actuelle, l'information qu'il fournit aux titulaires de licence se limite strictement aux procédures d'octroi des licences prescrites dans les décisions. Le CRTC devrait prendre des mesures supplémentaires pour informer clairement les demandeurs et les titulaires de licence des obligations que lui impose l'article 41 à titre d'institution fédérale.

Recommandation 6

Le commissaire recommande au CRTC de se doter d'un mécanisme approprié pour informer les demandeurs de licence ainsi que les radiodiffuseurs et les compagnies de téléphone titulaires de licence de ses obligations en vertu de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, et pour les sensibiliser à ces obligations.

Examen des politiques

Les membres nommés par le gouverneur en conseil ont la responsabilité de rendre les décisions du CRTC relativement à l'octroi, à la suspension, à la révocation ou au renouvellement des licences. Bien que le commissaire aux langues officielles n'ait pas le pouvoir de contester les décisions de ce type, que nous qualifions de décisions à portée individuelle, celles-ci doivent normalement s'appuyer sur les politiques, les lignes directrices ou les règlements. Aux fins de notre vérification, nous avons examiné les politiques qui fixent de façon générale des normes à suivre pour les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications. Plus particulièrement, nous avons déterminé si elles tiennent compte des obligations du CRTC relativement au

développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le CRTC doit mettre en œuvre la *Politique canadienne de radiodiffusion* et la *Politique canadienne de télécommunications*. Ces deux politiques figurent dans leur loi respective. Le Conseil mentionne qu'il contribue à l'épanouissement et au développement des communautés linguistiques par le pouvoir que lui confèrent l'article 3 de la *Loi sur la radiodiffusion* et l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*. Nous avons reproduit le texte intégral de ces articles à l'annexe C, mais nous vous présentons ci-après les passages qui nous semblent les plus pertinents.

Loi sur la radiodiffusion

3. d) le système canadien de radiodiffusion devrait :

- (i) servir à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure culturelle, politique, sociale et économique du Canada;
- (ii) favoriser l'épanouissement de l'expression canadienne en proposant une très large programmation qui traduise des attitudes, des opinions, des idées, des valeurs et une créativité artistique canadiennes, qui mette en valeur des divertissements faisant appel à des artistes canadiens et qui fournisse de l'information et de l'analyse concernant le Canada et l'étranger considérés d'un point de vue canadien;
- (iii) par sa programmation et par les chances que son fonctionnement offre en matière d'emploi, répondre aux besoins et aux intérêts, et refléter la condition et les aspirations, des hommes, des femmes et des enfants canadiens, notamment l'égalité sur le plan des droits, la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones.

...

3. i) la programmation offerte par le système canadien de radiodiffusion devrait à la fois :

- (ii) puiser aux sources locales, régionales, nationales et internationales;

...

3. k) une gamme de service de radiodiffusion en français et en anglais doit être progressivement offerte à tous les Canadiens, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens.

Loi sur les télécommunications

7. La présente loi affirme le caractère essentiel des télécommunications pour l'identité et la souveraineté canadiennes; la politique canadienne de télécommunication vise à :

- a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;
- b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions -- rurales ou urbaines -- du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
- ...
- h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

À la suite d'instances publiques, le CRTC a adopté plusieurs politiques découlant de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* qui ont une incidence sur l'épanouissement et le développement des communautés linguistiques en situation minoritaire. Par exemple, il a adopté la *Politique en vue d'accroître la disponibilité des services spécialisés dans la langue officielle de la minorité pour les abonnés du câble* (CRTC 2001-25), qui impose aux câblodistributeurs l'obligation de distribuer une programmation produite dans des stations de télévision traditionnelles de langue française. Bien qu'il s'agisse d'un pas dans la bonne direction, nous notons que la programmation diffusée par satellite dans certaines régions où vivent des communautés de langue officielle en situation minoritaire (avis public 2004-19, publié le 31 mars 2004) ne reflète pas leur réalité régionale. Par exemple, plusieurs minorités n'ont pas accès à des bulletins de nouvelles qui comprennent des nouvelles de leur région.

Autre politique qu'a adoptée le CRTC : *La Politique télévisuelle au Canada*. À l'article 35, le CRTC énonce ce qui suit : « Le Conseil estime que les auditoires souhaitent fortement que les régions soient mieux intégrées dans l'image canadienne. Le Conseil désire encourager les productions régionales. » Nous sommes

d'avis que le CRTC doit aller plus loin que simplement encourager les titulaires de licence à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire par un plus grand nombre de productions régionales.

Les gestionnaires que nous avons rencontrés nous ont signalé que, pour observer les conditions de leur licence, les stations de radio et de télévision ont l'obligation d'établir une programmation régionale qui tienne compte des besoins de toute la population. Toutefois, les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire nous ont indiqué qu'il est important de rendre les différents services de radiodiffusion plus accessibles et plus diversifiés pour répondre à leurs besoins. Cette observation souligne la nécessité pour le CRTC de mieux connaître les réalités et les besoins particuliers des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire pour assurer leur développement culturel, social et économique au moment d'élaborer ses politiques.

Les représentants des communautés nous ont aussi fait part de leurs commentaires en ce qui a trait aux télécommunications. Les principales préoccupations portaient sur les frais d'interurbain, ce qui s'explique par le nombre élevé de communautés de langue officielle en

situation minoritaire vivant en région rurale, loin des centres urbains et dans des secteurs à faible densité de population. Dans de telles circonstances, la concurrence est souvent inexistante, d'où la nécessité pour le CRTC d'intervenir pour réglementer les tarifs en se souciant du développement de ces communautés.

Nous sommes aussi préoccupés par le fait qu'au moment de notre vérification le CRTC, malgré sa désignation en 2003, n'avait pas encore entrepris l'examen de ses politiques en matière de radiodiffusion et de télécommunications pour s'assurer de leur conformité à l'article 41 de la *Loi*. Cet exercice s'avère capital, car ces politiques servent à établir les critères d'évaluation qu'utilisent les membres du Conseil pour rendre leurs décisions. De plus, les politiques que nous avons examinées démontrent que le CRTC ne fait pas de distinction entre les intérêts du public en général et les intérêts des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Par ailleurs, les politiques n'abordent pas les sujets de l'épanouissement et du développement culturel, social et économique des communautés et ne tiennent pas compte du deuxième volet de l'article 41, soit la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Les politiques qu'a élaborées le CRTC ont une incidence sur la population canadienne en général, mais aussi sur l'épanouissement des communautés linguistiques en situation minoritaire. En outre, il importe de préciser qu'en vertu de l'article 41 les communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au Canada sont en droit de s'attendre à ce que les radiodiffuseurs soient tenus de considérer leur réalité distincte en leur donnant accès à une programmation télévisuelle et radiophonique qui réponde à leurs besoins.

Au moment de réviser ses politiques en matière de radiodiffusion et de télécommunications, le CRTC devra tenir compte des dernières modifications apportées à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* en novembre 2005. Pour ce faire, il devra connaître la situation particulière des communautés linguistiques qui vivent souvent plus ou moins isolées en région rurale, loin des centres urbains. Le Conseil devra donc écouter ces communautés.

Recommandation 7

Le commissaire recommande au CRTC :

- a) de réviser en priorité les politiques nommées ci-après afin de s'assurer qu'elles tiennent pleinement compte des obligations que lui impose l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* : La politique télévisuelle au Canada, la *Politique relative à la radio communautaire*, la *Politique sur la radio commerciale*, la *Politique en vue d'accroître la disponibilité des services spécialisés dans la langue officielle de la minorité pour les abonnés du câble* et la *Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique*;
- b) de déterminer, dans l'ensemble de ses autres politiques en matière de radiodiffusion et de télécommunications, lesquelles pourraient avoir une incidence importante sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et sur la promotion et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne, et de s'assurer qu'au moment de la révision de ces politiques on tienne compte de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

3. CONSULTATION DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE

Le CRTC fait partie des institutions qui ont une grande incidence sur l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire en raison de son rôle dans la mise en œuvre de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*.

Nous avons vérifié si le CRTC avait consulté, de façon structurée et coordonnée, les représentants des minorités francophones et anglophones pour cerner leurs besoins en matière de radiodiffusion et de télécommunications.

2000-2001

En 2000, le CRTC a tenu des consultations publiques partout au Canada pour examiner l'ensemble des services de radiodiffusion de langue française offerts aux communautés francophones en situation minoritaire. Il donnait ainsi suite à la demande du

gouverneur en conseil et de la ministre du Patrimoine canadien de tenir ce genre de consultation et de faire rapport des résultats (Décret C.P. 2000-511).

Les représentants nationaux des communautés francophones qui ont participé à ces consultations publiques ont souligné l'importance et la nécessité pour le CRTC d'adopter une position ferme en faveur de l'épanouissement et du développement de leurs communautés. Ils ont mentionné aussi que le Conseil devrait adopter un plan d'action conforme aux dispositions de la partie VII de la *Loi* qui définissent les droits linguistiques de ces communautés.

Il est important de préciser que les représentants provinciaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire ne figuraient pas sur la liste des participants à ces consultations publiques. Nos entrevues ont aussi montré que le Conseil n'a d'aucune manière cherché à obtenir l'opinion des communautés de langue officielle en situation minoritaire en matière de radiodiffusion et de télécommunications. Il a plutôt privilégié le processus officiel de consultations publiques annoncées par des avis dans les journaux qui s'adressent au public en général. Nous nous serions attendus à ce que le CRTC invite les différentes associations nationales, provinciales ou régionales à participer à ces consultations publiques, même si Patrimoine Canada n'avait pas encore désigné le CRTC pour mettre en œuvre la partie VII de la *Loi*.

2004-2005

En 2004, lors de la préparation de son premier plan d'action sur la mise en œuvre de l'article 41, le CRTC a consulté les sept organismes nationaux suivants : la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, la Fédération culturelle canadienne-française, l'Association des producteurs francophones, l'Alliance nationale de l'industrie musicale, l'Alliance des radios communautaires du Canada, l'Association de la presse francophone et le Quebec Community Groups Network. Par ces consultations, le Conseil visait à recueillir de l'information pertinente sur les besoins particuliers de ces organismes. Nous retrouvons cette information dans le plan d'action de 2004-2005 du CRTC.

2005-2006

En 2005, le CRTC a demandé la rétroaction de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada en ce qui concerne les grands dossiers en matière de radiodiffusion qui préoccupent les communautés francophones de partout au Canada. Le CRTC a aussi consulté séparément les représentants des communautés anglophones du Québec pour connaître les préoccupations de ces communautés.

En décembre 2005, alors qu'il préparait son nouveau plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41, le CRTC a consulté les sept mêmes organismes nationaux qu'en 2004.

Nous pensons que la méthodologie qu'a employée le CRTC lors de son processus de consultation en décembre 2005 était insatisfaisante. Le Conseil a d'abord effectué cette consultation de façon électronique par l'envoi, pendant la période des Fêtes, d'un courriel aux organismes nationaux à qui il n'a accordé que deux semaines pour présenter leurs commentaires. Certains organismes ont demandé un délai supplémentaire pour formuler leurs commentaires. Puisque la plupart de ces organismes ont leurs bureaux dans la région de la capitale nationale, les représentants ont de plus demandé la tenue d'une rencontre pour discuter face à face des besoins particuliers des communautés de langue officielle qu'ils représentent. Le Conseil a acquiescé à ces deux demandes. Nous notons cependant que, lors de ce processus de consultation, le CRTC a omis de joindre les représentants provinciaux ou régionaux des communautés linguistiques.

Le CRTC devrait élargir son réseau de consultation pour y inclure au moins les représentants provinciaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour mieux connaître leurs besoins particuliers en matière de radio, de télévision et de téléphonie, besoins qui peuvent varier d'un coin du pays à l'autre.

Tous les représentants provinciaux et régionaux des communautés linguistiques auxquels nous avons parlé ont confirmé que le CRTC ne les avait jamais rencontrés, ne serait-ce que pour les informer de son mandat. Tous se sont montrés intéressés à ce qu'il le fasse.

Le CRTC doit mieux connaître les réalités de toutes les communautés de langue officielle en situation minoritaire et leurs besoins particuliers en radiodiffusion et en télécommunications.

Pour mieux respecter ses obligations et briser l'isolement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, le CRTC devrait consulter ces communautés régulièrement, de façon structurée et coordonnée. La consultation est une démarche conjointe qui doit mener à des résultats positifs. Il importe donc que le CRTC cible bien les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les acteurs clés en les invitant à ses activités officielles et en profitant de ces occasions pour les rencontrer. Notons qu'en vertu du *Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles*, le CRTC a l'obligation de consulter ces communautés lors de l'élaboration ou de la mise en œuvre de politiques.

En plus de consulter les communautés de langue officielle, le CRTC devrait établir un mécanisme de consultation pour les majorités de langue officielle qui défendent les intérêts des deux communautés (par exemple, Canadian Parents for French), et ce, afin de donner suite au volet promotion de la dualité linguistique de l'article 41.

Recommandation 8

Le commissaire recommande au CRTC d'établir un mécanisme structuré et coordonné pour consulter les groupes visés, en particulier les représentants nationaux et provinciaux (ou régionaux) des communautés de langue officielle en situation minoritaire, auquel devrait s'ajouter un mécanisme de rétroaction continue à l'intention des personnes consultées, afin notamment de les guider et de les aider à se préparer à participer au processus officiel de consultation publique.

4. SURVEILLANCE DU RENDEMENT

Mécanismes de surveillance des résultats

Le CRTC publie un rapport annuel de surveillance de la Politique sur la radiodiffusion qui permet d'évaluer dans quelle mesure ses règlements, ses politiques et ses

décisions lui permettent d'atteindre les objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*. Bien que le rapport de 2005 comprenne une rubrique sur les langues officielles, nous avons constaté, à l'examen, que le Conseil ne fait référence qu'à des activités menées de 2001 à 2003. De plus, il ne fait aucune mention des activités ni des résultats qui ont contribué à l'épanouissement et au développement des communautés linguistiques et à la promotion de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le plan d'action et le rapport des réalisations de la mise en œuvre de l'article 41 ont reçu l'approbation du comité de gestion. Nous avons appris, en outre, que le CRTC perçoit le processus des plaintes comme un mécanisme de surveillance. Nous croyons que le Conseil doit tenir compte des plaintes, mais qu'il doit aussi établir des mécanismes officiels d'évaluation des résultats et adopter une approche proactive plutôt que réactive.

Bien que le CRTC déclare qu'il exerce un certain nombre de contrôles, nous avons constaté qu'il ne s'est pas doté de mécanismes de surveillance officiels pour évaluer les résultats de ses propres activités liées à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

Recommandation 9

Le commissaire recommande au CRTC d'établir un cadre d'évaluation de sa mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et de mettre en place des mécanismes de surveillance appropriés. Le CRTC doit également évaluer les résultats et prendre les mesures nécessaires dans les cas de non-conformité.

Gestion du rendement des cadres supérieurs et des gestionnaires

Les résultats des entrevues révèlent que les obligations linguistiques liées à la partie VII de la *Loi* ne font pas partie des ententes de rendement des cadres supérieurs et ne sont pas mentionnées dans les évaluations du rendement des autres gestionnaires.

Pour contribuer à l'atteinte des résultats et renforcer la reddition de comptes en application de l'article 41 de la *Loi*, nous proposons au CRTC d'ajouter une disposition sur le respect des obligations linguistiques aux ententes de rendement des cadres supérieurs et d'inclure également les langues officielles dans les évaluations du rendement des autres gestionnaires.

Recommandation 10

Le commissaire recommande au CRTC d'inclure au mécanisme d'évaluation du rendement de ses gestionnaires une disposition sur la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

Conclusion

Dans le cadre de cette vérification, nous avons examiné à quel point le CRTC a mis en œuvre les dispositions de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, compte tenu de la nature de son mandat. Nous avons également évalué quelles mesures il a prises pour remplir ses engagements en vertu des deux volets de l'article 41 de la *Loi*. Nous avons vérifié si l'institution avait consulté de façon structurée et coordonnée les communautés de langue officielle en situation minoritaire et, en dernier lieu, nous avons examiné si le CRTC avait établi un mécanisme de surveillance pour s'assurer qu'il s'était conformé à la *Loi*.

Nous concluons que, malgré les efforts qu'a déployés le CRTC à ce jour, il ne fait pas encore face de façon appropriée à ses obligations à l'égard du développement culturel, social et économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi qu'à ses obligations de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais au Canada. Bien que nous n'ayons pu évaluer le rendement du CRTC à la lumière des modifications apportées à la partie VII de la *Loi* en cours de vérification, nous avons tenu compte de cet aspect dans la formulation de nos recommandations.

Le CRTC doit donc mettre en place des mesures positives concrètes pour répondre aux besoins particuliers des différentes communautés de langue officielle en situation minoritaire, y compris les communautés anglophones du Québec, et doit agir en tenant compte des observations et des mesures présentées par leurs représentants nationaux et régionaux lors de consultations structurées et coordonnées. Le Conseil doit également examiner attentivement comment il s'acquitte de ses responsabilités à cet égard. Il devrait aussi consulter des groupes de la majorité intéressés à la promotion de la dualité linguistique canadienne.

Le CRTC doit également élaborer une politique et des lignes directrices sur les langues officielles propres à ses activités et les communiquer de façon appropriée à tout son personnel; elles devraient comprendre notamment son engagement à assurer l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi que son engagement à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. De plus, le Conseil doit informer son personnel en offrant des séances d'information ou de formation et procéder rapidement à l'adoption d'un nouveau plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* qui tienne compte des modifications découlant de l'adoption du projet de loi S-3 et suivre de près ses résultats. Il doit déterminer lesquelles de ses politiques de radiodiffusion et de télécommunications peuvent avoir une incidence sur les communautés linguistiques en situation minoritaire et s'engager à tenir compte de l'article 41 au moment où il procédera à leur révision. De surcroît, le CRTC doit se doter rapidement de mécanismes pour surveiller régulièrement son rendement afin de s'assurer qu'il respecte ses obligations en vertu de l'article 41. Enfin, il doit ajouter les responsabilités en matière de langues officielles, entre autres celles qui découlent de la partie VII de la *Loi*, aux évaluations du rendement des gestionnaires. Dans la foulée des modifications apportées à la partie VII de la *Loi*, la mise en œuvre comme il se doit de l'article 41 ne peut se faire sans l'engagement clair des cadres supérieurs du CRTC, qui doivent donner le ton.

LISTE DES RECOMMANDATIONS, PLAN D'ACTION DU CRTC ET NOTRE RÉPONSE AU PLAN D'ACTION

Nous sommes généralement très satisfaits des mesures que s'engage à prendre le CRTC et des délais qu'il s'est fixés pour mettre en œuvre l'ensemble de nos recommandations. Cependant, nous ne sommes pas entièrement satisfaits des mesures annoncées pour donner suite aux recommandations 7 et 8 concernant la révision de ses politiques et la consultation des communautés. Nous avons d'ailleurs ajouté nos commentaires à cet égard sous forme de réponse dans les pages qui suivent. Nous remercions les représentants du CRTC du dialogue constructif que nous avons eu avec eux tout au long de cette vérification.

Nous soutenons qu'une mise en œuvre complète de nos recommandations devrait permettre au CRTC de mieux respecter les dispositions de l'article 41 concernant l'épanouissement et le développement des minorités francophones et anglophones du Canada et la promotion de la dualité linguistique canadienne.

Recommandation 1

Le commissaire recommande au CRTC d'élaborer et de mettre en œuvre une politique et des lignes directrices sur les langues officielles propres à ses activités et qui tiennent compte de ses obligations en vertu de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

Commentaires du CRTC

Au cours de l'été 2006, le CRTC a dressé son plan d'action triennal de 2006-2009 pour la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. Il est prévu, dans ce plan d'action, que le CRTC élaborera des lignes directrices internes sur les langues officielles qui tiennent compte, dans les limites de son mandat, de l'article 41 de la *Loi*. Elles comprendront la promotion de l'épanouissement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire du Canada, l'appui à leur développement, ainsi que la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Plan d'action et délais d'exécution

- Consultation des intervenants (gestionnaires et employés) et discussion en groupe de travail avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire (d'ici à janvier 2007)
- Obtention de l'approbation des cadres supérieurs quant à l'énoncé des lignes directrices (d'ici à avril 2007)
- Rédaction d'une ébauche de lignes directrices internes sur les langues officielles (d'ici à juin 2007)
- Obtention de l'approbation du CRTC et mise en œuvre des lignes directrices (d'ici à septembre 2007)
- Mise à jour du plan de communication aux gestionnaires et aux employés (d'ici à juin 2007)

Recommandation 2

Le commissaire recommande au CRTC de s'assurer qu'il dispose des ressources humaines et financières nécessaires pour remplir comme il se doit toutes ses obligations en matière de langues officielles.

Commentaires du CRTC

Le CRTC a désigné la secrétaire générale du CRTC championne des langues officielles et l'a nommée responsable de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, la directrice de la planification et des priorités, également coordonnatrice nationale de la promotion des langues officielles au CRTC, travaille activement à la promotion de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* au CRTC, avec le soutien de trois coordonnateurs sectoriels (radio, télévision conventionnelle et concurrence, coûts des services et tarifs des télécommunications). Le chef des programmes et des politiques en ressources humaines gère les autres activités liées à la *Loi*. Enfin, d'autres ressources appuient ces gestionnaires, notamment l'analyste principal des politiques et des demandes en radiodiffusion et un stagiaire. Nous avons engagé un stagiaire à temps plein cet été et à temps partiel pour l'année pour travailler uniquement sur le dossier des langues officielles. Ce dernier collabore étroitement avec la coordonnatrice nationale des langues officielles afin d'atteindre certains des résultats mentionnés dans notre plan d'action triennal.

Un comité interne sur les langues officielles au CRTC, mis sur pied en 2003, se réunit au moins trois fois par année. Ce comité se compose d'un représentant de chaque direction du CRTC ainsi que d'un membre du Conseil.

Enfin, le CRTC participe activement au réseau de gestionnaires et d'employés en langues officielles des agences et des ministères désignés. Ce réseau vise à cerner les problématiques communes aux organisations participantes et à trouver des solutions novatrices à ces défis.

Plan d'action et délais d'exécution

- **Contribution continue des personnes mentionnées plus haut à la mise en œuvre du plan d'action de 2006-2009 du CRTC**
- **Réunion du comité du CRTC sur les langues officielles au moins trois fois par année**

Recommandation 3

Le commissaire recommande au CRTC d'exiger de ses gestionnaires et de ses cadres supérieurs qu'ils suivent des séances obligatoires de sensibilisation à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et de sensibiliser convenablement son personnel aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à l'obligation de promouvoir la dualité linguistique.

Commentaires du CRTC

Le plan d'action triennal de 2006-2009 du CRTC pour la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* prévoit l'organisation d'activités pour sensibiliser les employés et les cadres supérieurs à l'importance de favoriser l'épanouissement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire du Canada, ainsi que de promouvoir la dualité linguistique. De plus, le plan indique que les représentants de ces communautés doivent avoir l'occasion d'effectuer au moins cinq présentations aux employés et à la haute direction durant les trois années à venir.

Plan d'action et délais d'exécution

- **Intégration de renseignements sur la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* dans les séances d'orientation destinées aux nouveaux employés du CRTC (en cours)**
- **Sensibilisation des bureaux régionaux à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* (à faire d'ici à avril 2007 et par la suite effectuer un suivi annuel)**
- **Au moins deux séances de sensibilisation et d'information à l'intention des employés et la haute direction afin d'expliquer les obligations découlant de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* au CRTC (d'ici à avril 2007)**
- **Organisation d'activités pour sensibiliser les employés et les cadres supérieurs à l'importance de promouvoir l'épanouissement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire du Canada et d'appuyer leur développement (au moins deux activités d'ici à avril 2007)**
- **Collecte d'information permettant de mieux cerner les réalités des communautés de langue officielle en situation minoritaire grâce à des groupes de travail au sein desquels le CRTC et ces communautés échangeront de l'information sur les révisions de politiques à venir et les manières de participer au processus officiel de consultation publique (d'ici à janvier 2007)**

Recommandation 4

Le commissaire recommande au CRTC de se doter d'un nouveau plan d'action pour la mise en œuvre des deux volets de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* qui tient compte de ses deux secteurs d'activité, soit la radiodiffusion et les télécommunications, et du résultat de consultations récentes menées auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ce plan devra contenir des objectifs clairs et prévoir des mesures positives précises assorties d'échéances et d'indicateurs de rendement qui tiennent compte des besoins des minorités francophones et anglophones aux échelons national et régional.

Commentaires du CRTC

Les commentaires écrits dans le rapport du Commissariat aux langues officielles concernent le plan d'action de 2004-2005 pour la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*. Or, le CRTC a mis au point un nouveau plan d'action au cours de l'été 2006. Ce plan d'action est axé sur les résultats et vise la mise en œuvre harmonieuse de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* au CRTC, tant dans le secteur de la radiodiffusion que dans celui des télécommunications. Il s'agit d'une stratégie cohérente et coordonnée qui permettra au CRTC de réaliser, dans les limites de son mandat, des activités qui permettront d'atteindre les objectifs de la *Loi*.

En effet, malgré le fait que le CRTC soit un tribunal administratif avec des fonctions quasi judiciaires et qu'il ne gère pas de programmes ou de services, plusieurs de ses activités s'inscrivent dans la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO. Les activités courantes du CRTC permettent notamment d'atteindre les objectifs suivants : promouvoir l'accès à des services de radiodiffusion dans les langues officielles en milieu minoritaire, encourager les efforts des titulaires de licence de radiodiffusion d'accroître la production et la diffusion d'émissions produites en région et, en dernier lieu, promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne (dualité linguistique). Quoique les objectifs de la *Loi sur les langues officielles* puissent correspondre aux objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*, en cas d'incompatibilité, la *Loi sur la radiodiffusion* aurait préséance sur la partie VII de la *Loi*.

Cependant, le secteur des télécommunications a un mandat essentiellement tarifaire. Or, ce mandat, en raison de sa nature économique, a beaucoup moins de rapport avec la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. Les objectifs de la *Loi* peuvent s'inscrire dans le mandat du Conseil, mais il est important de souligner que, en vertu du paragraphe 82(1) de la *Loi*, la *Loi sur les télécommunications* aurait préséance sur les dispositions de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* en cas d'incompatibilité.

Notre réponse

Bien que l'aspect surtout tarifaire de la *Loi sur les télécommunications* rend moins évidente l'application de l'article 41 à ce secteur, nous maintenons que l'application de cette loi peut avoir des répercussions sur le développement économique et social des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nous analyserons ce nouveau plan d'action à la lumière des modifications apportées à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, lors du suivi de cette vérification.

Recommandation 5

Le commissaire recommande au CRTC d'élaborer une trousse d'information à l'intention des requérants pour les aider à présenter leur demande de licence. Il devra de plus désigner des personnes-ressources pour répondre aux demandes de renseignements, qu'elles soient d'ordre administratif ou technique, en vue de faciliter l'accès aux communautés de langue officielle en situation minoritaire et informer officiellement tout son personnel.

Commentaires du CRTC

Le CRTC affiche sur son site Internet une trousse d'information électronique, dont une fiche d'information intitulée *Comment obtenir une licence de radiodiffusion* et d'autres documents pertinents qui comprennent les formulaires nécessaires, les politiques, les lignes directrices ainsi que tous les documents connexes requis pour obtenir une licence de radiodiffusion. Ces documents sont accessibles à tous les demandeurs de licence dans les deux langues officielles. Toutes les questions technologiques sont adressées à Industrie Canada; ce ministère dispose d'une équipe d'ingénieurs et de techniciens spécialisés dans ce domaine. Cela dit, à la lumière de votre recommandation, nous allons revoir nos trousse d'information électroniques afin de nous assurer que l'information est suffisante pour guider les demandeurs de licence. En ce qui a trait aux personnes-ressources, nous vous invitons à prendre connaissance de nos commentaires en réponse à la recommandation 2. Nous soulignons que les personnes-ressources seront clairement mentionnées à la page Web consacrée à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*.

Plan d'action et délais d'exécution

- Révision des troupes d'information sur notre site Web (d'ici à décembre 2006)
- Élaboration d'une page Web consacrée à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* (d'ici à mars 2007)

Recommandation 6

Le commissaire recommande au CRTC de se doter d'un mécanisme approprié pour informer les demandeurs de licence ainsi que les radiodiffuseurs et les compagnies de téléphone titulaires de licence de ses obligations en vertu de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, et pour les sensibiliser à ces obligations.

Commentaires du CRTC

Dans un esprit de transparence, le CRTC diffuse tous les documents qu'il produit relatifs à la *Loi sur les langues officielles*, notamment ses plans d'action et ses rapports sur ses réalisations, qui sont publiés sur son site Web. De plus, les demandeurs de licence ont accès à des personnes-ressources particulières, soit les responsables de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*. Les demandeurs de licence ont, par conséquent, accès à la coordonnatrice nationale responsable de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*, aux trois coordonnateurs sectoriels responsables de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*, ainsi qu'aux bureaux régionaux, qui peuvent également les aider à faire leur demande de licence. Enfin, le Conseil concevra une page Web consacrée à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* et l'intégrera au site Internet du CRTC au cours de l'année financière 2006-2007.

Plan d'action et délais d'exécution

- Conception d'une page Web consacrée à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*; tous les demandeurs et les titulaires de licence seront invités à en prendre connaissance (d'ici à mars 2007)

Notre réponse

Bien que nous soyons d'accord avec la mesure proposée, nous sommes d'avis que le CRTC pourrait aller un peu plus loin pour faire connaître à ses clients les obligations que lui impose l'article 41, par exemple en y faisant référence sur les documents et les formulaires destinés à ses divers clients et dans ses avis publics.

Recommandation 7

Le commissaire recommande au CRTC :

- a) de réviser en priorité les politiques nommées ci-après afin de s'assurer qu'elles tiennent pleinement compte des obligations que lui impose l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* : *La politique télévisuelle au Canada*, *la Politique relative à la radio communautaire*, *la Politique sur la radio commerciale*, *la Politique en vue d'accroître la disponibilité des services spécialisés dans la langue officielle de la minorité pour les abonnés du câble* et *la Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique*;
- b) de déterminer, dans l'ensemble de ses autres politiques en matière de radiodiffusion et de télécommunications, lesquelles pourraient avoir une incidence importante sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et sur la promotion et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne, et de s'assurer qu'au moment de la révision de ces politiques on tienne compte de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

Commentaires du CRTC

7a) et 7b)

Dans un premier temps, il est important de souligner qu'en vertu de l'article 6 de la *Loi sur la radiodiffusion* et de l'article 58 de la *Loi sur les télécommunications*, et conformément aux principes de droit administratif, le CRTC n'est pas lié par ses lignes directrices et conserve ainsi en tout temps son pouvoir discrétionnaire d'y déroger dans ses décisions à portée plus précise. Le CRTC doit tenir compte des circonstances particulières de chaque cas à la lumière des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. De plus, ces décisions étant de portée spécifique, elles doivent être exclues de votre rapport.

Le processus de révision des politiques est long et il nécessite une analyse exhaustive préliminaire afin de déterminer le moment approprié pour y procéder. Le CRTC doit, de plus, gérer une multitude d'objectifs à atteindre en raison de ses deux lois habilitantes et effectue la révision de ses politiques au fur et à mesure qu'elle devient nécessaire dans l'intérêt public. Ainsi, la prise de décision visant la révision des politiques se fait à la lumière d'un ensemble de critères et ne peut être fondée uniquement sur les objectifs à atteindre en vertu de l'article 41 de la *Loi*.

Tel qu'il est indiqué dans le plan de travail triennal 2006-2009 du CRTC, nous revoyons actuellement la *Politique de 1998 concernant la radio commerciale* et nous réviserons la *Politique télévisuelle* au mois de novembre 2006. Ainsi, dans le cadre de ces révisions de politiques et celles à venir, lesquelles procèdent par un processus d'instances publiques, nous encourageons tous les citoyennes et citoyens canadiens, les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire et même le Commissariat aux langues officielles à participer et à soumettre leurs commentaires, incluant ceux qui portent sur la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*.

Notre réponse

Quant à la recommandation 7 a), nous sommes heureux d'apprendre que le CRTC a prévu revoir la *Politique de 1998 concernant la radio commerciale* et la *Politique télévisuelle*. Pour ce qui est des trois autres politiques énumérées dans cette recommandation, nous sommes d'avis que le Conseil devrait reconnaître que ces politiques ont une incidence sur les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire et sur la promotion de la dualité linguistique canadienne et qu'il devrait s'assurer que l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* sera pris en compte au moment de leur révision.

À la suite des commentaires du CRTC, nous avons légèrement modifié le libellé de la recommandation 7b). Nous croyons que le CRTC devrait, dès maintenant, au moins déterminer quelles politiques pourraient avoir une incidence importante sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire ou sur la promotion de la dualité linguistique canadienne et s'assurer que l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* sera pris en compte au moment de leur révision.

Recommandation 8

Le commissaire recommande au CRTC d'établir un mécanisme structuré et coordonné pour consulter les groupes visés, en particulier les représentants nationaux et provinciaux (ou régionaux) des communautés de langue officielle en situation minoritaire, auquel devrait s'ajouter un mécanisme de rétroaction continue à l'intention des personnes consultées, afin notamment de les guider et de les aider à se préparer à participer au processus officiel de consultation publique.

Commentaires du CRTC

Selon son mandat, le CRTC doit tenir compte des objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. Le CRTC doit également respecter

les règles de droit administratif, dont celles qui ont trait à l'impartialité. De façon générale, dans le cadre de ses activités, notamment lors de l'élaboration des lignes directrices d'une politique ainsi que dans le traitement de demandes, par exemple les demandes de nouvelles licences, de renouvellements ou de modifications de licences de radiodiffusion, et lors de modifications de ses règlements, le CRTC invite la population canadienne à participer à ses instances publiques, lesquelles procèdent soit par audiences publiques ou avis publics. Les instances du Conseil sont annoncées par avis publics de diverses manières, entre autres sur son site Web et par le biais d'annonces dans les journaux à grand tirage et dans les journaux communautaires des régions touchées par la question. En élaborant ses politiques et en rendant ses décisions, le CRTC doit tenir compte des éléments qui font partie du dossier public de l'instance en question. En conséquence, les communautés linguistiques en situation minoritaire doivent participer aux processus officiels de consultation du CRTC pour que ce dernier puisse tenir compte de leurs interventions.

Cependant, dans le cadre de son plan d'action triennal, le CRTC a l'intention de mettre en place un groupe de discussion au sein duquel les communautés de langue officielle en situation minoritaire pourront être informées en temps opportun des consultations publiques officielles à venir. De plus, grâce à la page Web et à l'ensemble des activités de communication mentionnées dans le plan d'action triennal, ces communautés auront accès à un ensemble de moyens et de ressources susceptibles de les guider dans les processus du CRTC.

Plan d'action et délais d'exécution

- **Création d'un groupe de discussion au sein duquel le CRTC et les communautés de langue officielle en situation minoritaire pourront échanger de l'information sur les révisions de politiques à venir et les manières de participer au processus officiel de consultation publique (d'ici à janvier 2007)**
- **Conception d'une page Web consacrée à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* sur le site Internet du CRTC (d'ici à mars 2007)**

Notre réponse

Nous sommes satisfaits de la mise en place d'un groupe de travail pour consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire, sous réserve que ce groupe de travail se réunisse aussi dans différentes régions du pays pour faciliter la participation des représentants des communautés en région. Il faudrait aussi que ce groupe de travail serve à donner de la rétroaction sur les résultats de la participation passée des représentants des minorités francophones et anglophones aux processus officiels de consultation publique afin de les aider à mieux se préparer à participer à de nouveaux processus.

Recommandation 9

Le commissaire recommande au CRTC d'établir un cadre d'évaluation de sa mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et de mettre en place des mécanismes de surveillance appropriés. Le CRTC doit également évaluer les résultats et prendre les mesures nécessaires dans les cas de non-conformité.

Commentaires du CRTC

Le CRTC a élaboré un cadre d'évaluation de sa mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*. Il s'agit de l'État des réalisations de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*, document qui est remis à Patrimoine canadien depuis l'année financière 2004-2005 et qui est publié sur le site Internet du CRTC. Ce document permet de mesurer l'atteinte des objectifs prévus dans le plan d'action de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* au CRTC. Nous venons de déposer auprès de Patrimoine canadien l'état des réalisations pour l'année 2005-2006. En ce qui a trait aux mécanismes de surveillance appropriés au CRTC, la coordonnatrice nationale de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* ainsi que les coordonnateurs sectoriels suivent de près la mise en œuvre du plan d'action afin de réaliser les objectifs prévus.

Plan d'action et délais d'exécution

- **État des réalisations de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* sur une base annuelle**
- **En cas de non-conformité entre les objectifs prévus et les objectifs atteints du plan d'action 2006-2009 de la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*, le Conseil mettra en place des mesures correctives pour remédier à la situation**

Notre réponse

Nous sommes d'accord avec les mesures proposées. Toutefois, nous considérons que le CRTC doit faire le lien entre ses activités et les besoins et les préoccupations des communautés linguistiques en situation minoritaire lorsqu'il dresse le bilan de ses réalisations.

Recommandation 10

Le commissaire recommande au CRTC d'inclure au mécanisme d'évaluation du rendement de ses gestionnaires une disposition sur la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

Commentaires du CRTC

La politique sur les langues officielles que le CRTC est à préparer comportera un mécanisme de surveillance ainsi qu'un cadre de responsabilisation. Ces mesures permettront au CRTC de veiller à ce que les dispositions de cette politique soient mises en œuvre. Nous tenons à préciser qu'actuellement tous les postes de niveau « EX » au CRTC ont une clause de rendement pour soutenir dans le milieu de travail « la création d'un milieu de travail qui favorise l'utilisation des deux langues officielles », et un service à notre clientèle dans la langue de son choix. Cela dit, lors de la révision des objectifs à inclure dans les contrats de gestion, la haute direction verra à préciser le rôle des gestionnaires quant à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*.

Plan d'action et délais d'exécution

- **Lors de la révision des objectifs à inclure dans les contrats de gestion, la haute direction verra à préciser le rôle des gestionnaires quant à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* (avril 2007)**

POLITIQUES EXAMINÉES

Politique canadienne de radiodiffusion (Loi sur la radiodiffusion, 1991)

Politique canadienne de télécommunication (Loi sur les télécommunications)

La politique télévisuelle au Canada (CRTC 1999-97)

Politique relative à la radio communautaire (CRTC 2000-13)

Politique de 1998 concernant la radio commerciale (CRTC 1998-41)

Politique en vue d'accroître la disponibilité des services spécialisés dans la langue officielle de la minorité pour les abonnés du câble (CRTC 2001-25)

Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique (CRTC 1999-117) et ses modifications réglementaires (CRTC 2000-92)

POLITIQUE CANADIENNE DE RADIODIFFUSION

Déclaration

3. (1) Il est déclaré que, dans le cadre de la politique canadienne de radiodiffusion:

a) le système canadien de radiodiffusion doit être, effectivement, la propriété des Canadiens et sous leur contrôle;

b) le système canadien de radiodiffusion, composé d'éléments publics, privés et communautaires, utilise des fréquences qui sont du domaine public et offre, par sa programmation essentiellement en français et en anglais, un service public essentiel pour le maintien et la valorisation de l'identité nationale et de la souveraineté culturelle;

c) les radiodiffusions de langues française et anglaise, malgré certains points communs, diffèrent quant à leurs conditions d'exploitation et, éventuellement, quant à leurs besoins;

d) le système canadien de radiodiffusion devrait:

(i) servir à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure culturelle, politique, sociale et économique du Canada,

(ii) favoriser l'épanouissement de l'expression canadienne en proposant une très large programmation qui traduise des attitudes, des opinions, des idées, des valeurs et une créativité artistique canadiennes, qui mette en valeur des divertissements faisant appel à des artistes canadiens et qui fournisse de l'information et de l'analyse concernant le Canada et l'étranger considérés d'un point de vue canadien,

(iii) par sa programmation et par les chances que son fonctionnement offre en matière d'emploi, répondre aux besoins et aux intérêts, et refléter la condition et les aspirations, des hommes, des femmes et des enfants canadiens, notamment l'égalité sur le plan des droits, la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones,

(iv) demeurer aisément adaptable aux progrès scientifiques et techniques;

e) tous les éléments du système doivent contribuer, de la manière qui convient, à la création et la présentation d'une programmation canadienne;

f) toutes les entreprises de radiodiffusion sont tenues de faire appel au maximum, et dans tous les cas au moins de manière prédominante, aux ressources créatrices et autres -- canadiennes pour la création et la présentation de leur programmation à moins qu'une telle pratique ne s'avère difficilement réalisable en raison de la nature du service -- notamment, son contenu ou format spécialisé ou l'utilisation qui y est faite de langues autres que le français ou l'anglais -- qu'elles fournissent, auquel cas elles devront faire appel aux ressources en question dans toute la mesure du possible;

g) la programmation offerte par les entreprises de radiodiffusion devrait être de haute qualité;

h) les titulaires de licences d'exploitation d'entreprises de radiodiffusion assument la responsabilité de leurs émissions;

i) la programmation offerte par le système canadien de radiodiffusion devrait à la fois :

(i) être variée et aussi large que possible en offrant à l'intention des hommes, femmes et enfants de tous âges, intérêts et goûts une programmation équilibrée qui renseigne, éclaire et divertit,

(ii) puiser aux sources locales, régionales, nationales et internationales,

(iii) renfermer des émissions éducatives et communautaires,

(iv) dans la mesure du possible, offrir au public l'occasion de prendre connaissance d'opinions divergentes sur des sujets qui l'intéressent,

(v) faire appel de façon notable aux producteurs canadiens indépendants;

j) la programmation éducative, notamment celle qui est fournie au moyen d'installations d'un organisme éducatif indépendant, fait partie intégrante du système canadien de radiodiffusion;

k) une gamme de services de radiodiffusion en français et en anglais doit être progressivement offerte à tous les Canadiens, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens;

l) la Société Radio-Canada, à titre de radiodiffuseur public national, devrait offrir des services de radio et de télévision qui comportent une très large programmation qui renseigne, éclaire et divertit;

m) la programmation de la Société devrait à la fois :

(i) être principalement et typiquement canadienne,

(ii) refléter la globalité canadienne et rendre compte de la diversité régionale du pays, tant au plan national qu'au niveau régional, tout en répondant aux besoins particuliers des régions,

(iii) contribuer activement à l'expression culturelle et à l'échange des diverses formes qu'elle peut prendre,

(iv) être offerte en français et en anglais, de manière à refléter la situation et les besoins particuliers des deux collectivités de langue officielle, y compris ceux des minorités de l'une ou l'autre langue,

(v) chercher à être de qualité équivalente en français et en anglais,

(vi) contribuer au partage d'une conscience et d'une identité nationales,

(vii) être offerte partout au Canada de la manière la plus adéquate et efficace, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens,

(viii) refléter le caractère multiculturel et multiracial du Canada;

n) les conflits entre les objectifs de la Société énumérés aux alinéas l) et m) et les intérêts de toute autre entreprise de radiodiffusion du système canadien de radiodiffusion doivent être résolus dans le sens de l'intérêt public ou, si l'intérêt public est également assuré, en faveur des objectifs énumérés aux alinéas l) et m);

o) le système canadien de radiodiffusion devrait offrir une programmation qui reflète les cultures autochtones du Canada, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens;

p) le système devrait offrir une programmation adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens;

q) sans qu'il soit porté atteinte à l'obligation qu'ont les entreprises de radiodiffusion de fournir la programmation visée à l'alinéa i), des services de programmation télévisée complémentaires, en anglais et en français, devraient au besoin être offerts afin que le système canadien de radiodiffusion puisse se conformer à cet alinéa;

r) la programmation offerte par ces services devrait à la fois :

(i) être innovatrice et compléter celle qui est offerte au grand public,

(ii) répondre aux intérêts et goûts de ceux que la programmation offerte au grand public laisse insatisfaits et comprendre des émissions consacrées aux arts et à la culture,

(iii) refléter le caractère multiculturel du Canada et rendre compte de sa diversité régionale,

(iv) comporter, autant que possible, des acquisitions plutôt que des productions propres,

(v) être offerte partout au Canada de la manière la plus rentable, compte tenu de la qualité;

s) les réseaux et les entreprises de programmation privés devraient, dans la mesure où leurs ressources financières et autres le leur permettent :

(i) contribuer de façon notable à la création et à la présentation d'une programmation canadienne,

(ii) demeurer réceptifs à l'évolution de la demande du public;

t) les entreprises de distribution :

(i) devraient donner priorité à la fourniture des services de programmation canadienne, et ce en particulier par les stations locales canadiennes,

(ii) devraient assurer efficacement, à l'aide des techniques les plus efficaces, la fourniture de la programmation à des tarifs abordables,

(iii) devraient offrir des conditions acceptables relativement à la fourniture, la combinaison et la vente des services de programmation qui leur sont fournis, aux termes d'un contrat, par les entreprises de radiodiffusion,

u) peuvent, si le Conseil le juge opportun, créer une programmation -- locale ou autre -- de nature à favoriser la réalisation des objectifs de la politique canadienne de radiodiffusion, et en particulier à permettre aux minorités linguistiques et culturelles mal desservies d'avoir accès aux services de radiodiffusion.

c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;

d) promouvoir l'accès à la propriété des entreprises canadiennes, et à leur contrôle, par des Canadiens;

e) promouvoir l'utilisation d'installations de transmission canadiennes pour les télécommunications à l'intérieur du Canada et à destination ou en provenance de l'étranger;

f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;

g) stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine;

h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;

i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

POLITIQUE CANADIENNE DE TÉLÉCOMMUNICATION

7. La présente loi affirme le caractère essentiel des télécommunications pour l'identité et la souveraineté canadiennes; la politique canadienne de télécommunication vise à :

a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;

b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions -- rurales ou urbaines -- du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION

Le tableau suivant présente les objectifs et les critères de vérification.

Objectifs	Critères
<p>1. S'assurer que la haute gestion du CRTC est engagée à l'égard du programme des langues officielles de façon à permettre la mise en œuvre des deux volets de l'article 41 de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier si le CRTC a mis en place une politique interne ou des lignes directrices et un plan d'action en matière de langues officielles qui tiennent compte des deux volets de la partie VII, qui touchent l'obligation de favoriser l'épanouissement et le développement des minorités francophones et anglophones du Canada, et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. • Vérifier si les gestionnaires connaissent bien leurs obligations en vertu de l'article 41 et s'ils en tiennent compte dans l'élaboration des politiques. • Vérifier si tout le personnel du CRTC est informé et sensibilisé régulièrement et adéquatement aux obligations du Conseil en ce qui concerne la partie VII de la <i>Loi</i>. • Vérifier si le CRTC a désigné une personne ou un groupe qui a la responsabilité d'assurer que l'organisme satisfait aux exigences concernant l'application des dispositions de la partie VII de la <i>Loi</i>.
<p>2. S'assurer que le CRTC a mis en place des mesures et des activités pour favoriser l'épanouissement et le développement culturel, économique et social des communautés de langue officielle en situation minoritaire, et pour promouvoir la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier si le CRTC a mis en place des mesures et des activités dans le but de contribuer à l'épanouissement et au développement culturel, économique et social des communautés de langue officielle en situation minoritaire. • Vérifier si le CRTC a mis en place des mesures et des activités pour promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. • Vérifier si le CRTC tient compte, dans ses politiques dans les domaines de la radiodiffusion et des télécommunications, non seulement de leur incidence sur la vitalité culturelle des communautés de langue officielle en situation minoritaire, mais aussi de la portée économique et sociale de ses décisions dans ces communautés. • Vérifier si le CRTC transige adéquatement avec Patrimoine canadien, qui est chargé par la <i>Loi sur les langues officielles</i> de coordonner et de vérifier l'action des institutions fédérales à l'égard de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.

OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION (suite)

Objectifs	Critères
<p>3. S'assurer que le CRTC consulte de façon structurée et coordonnée les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de connaître leurs besoins particuliers dans les domaines de la radiodiffusion et des télécommunications.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier si le CRTC consulte de façon structurée et coordonnée les communautés de langue officielle en situation minoritaire pour cerner leurs besoins et si l'institution tient compte des résultats de ces consultations lors de l'élaboration des propositions qui feront l'objet de consultations publiques, notamment les appels d'observations.
<p>4. S'assurer que le CRTC surveille son rendement et évalue les résultats par rapport à ses obligations en vertu de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier si le CRTC surveille ses résultats et si ceux-ci sont intégrés dans sa gestion de la mise en œuvre de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i>, dans ses rapports sur le rendement et dans les évaluations du rendement des cadres supérieurs et des gestionnaires responsables.• Vérifier si l'on discute de la partie VII de la <i>Loi</i> lors des réunions du comité de gestion et que celui-ci approuve les plans d'action de la mise en œuvre de la partie VII.