



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages



UNE OCCASION EN OR

VANCOUVER 2010

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

Septembre 2009

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

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

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

SOMMAIRE

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

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

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

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

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

COVAN et Patrimoine canadien

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le rendement des institutions fédérales

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

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

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

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

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

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

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

TABLE DES MATIÈRES

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

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

