

RAPPORT DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS SUR LA FERMETURE DU CENTRE SECONDAIRE DE SAUVETAGE MARITIME DE QUÉBEC

mai 2013

N/Réf. : 1121-2011-N3, 0759-2011-FP5
N/SSIC (WebCIMS) : 86132, 85806

Au cours de la semaine du 8 avril 2013, le Commissariat a effectué un suivi auprès de Pêches et Océans Canada (POC) et du ministère de la Défense nationale (MDN) afin de vérifier dans quelle mesure les recommandations du rapport final d'enquête du 8 août 2012 ont été mises en œuvre à Halifax. Aucun suivi n'a été fait au centre conjoint de coordination des opérations de sauvetage (CCCOS)¹ de Trenton. Le commissaire de la Garde côtière canadienne a indiqué que ce centre n'était pas prêt à recevoir les appels dans les deux langues officielles de façon permanente et de façon égale.

Le suivi partiel visait principalement à vérifier l'état de la mise en œuvre des recommandations du rapport d'enquête final. À cette fin, les documents suivants ont été analysés : le plus récent organigramme du CCCOS de Halifax, le plan d'action des langues officielles, le plan du maintien des acquis, le plan de communication, les profils linguistiques des postes au sein des deux institutions, le rapport de simulation TTX 3 et une lettre du lieutenant-général Blondin au sujet de l'engagement des Forces canadiennes à l'égard d'une capacité bilingue des CCCOS de Halifax, de Trenton et de Victoria. De plus, 19 entrevues ont été menées auprès d'employés et de gestionnaires de POC et du MDN. Voici les résultats du suivi, qui ont également été communiqués aux personnes qui ont déposé les plaintes.

Suivi des recommandations auprès de POC

Recommandation 1

Modifier immédiatement les exigences linguistiques des postes de coordonnateur, recherche et sauvetage maritime (GT-05) de BBB/BBB à BBC/BBC.

Cette recommandation n'a pas été mise en œuvre. Aucun des profils linguistiques BBB/BBB pour les postes de coordonnateur maritime bilingue (GT-05) existants n'a été augmenté à BBC/BBC.

¹ L'acronyme international officiel est JRCC pour Joint Rescue Coordination Centre.

Recommandation 2

Prendre immédiatement les mesures nécessaires pour que tous les titulaires des postes bilingues répondent aux exigences linguistiques BBC/BBC.

Cette recommandation n'a pas été mise en œuvre. Aucun coordonnateur maritime bilingue (GT-05) ayant un profil linguistique BBB n'a reçu de formation en vue d'augmenter le profil linguistique à BBC.

Lors de la visite du CCCOS de Halifax, aucune raison n'a été invoquée pour justifier pourquoi ces deux recommandations n'avaient pas été mises en œuvre. Plusieurs coordonnateurs de ce centre ont fait part de leurs inquiétudes à l'égard du manque de formation linguistique, de leur capacité limitée d'offrir un service en français à la population canadienne et des profils linguistiques inadéquats. Leurs préoccupations ont été considérées par les gestionnaires, puis présentées à la haute gestion, mais jusqu'à présent, aucune mesure n'a été prise pour leur donner suite. Cependant, le 3 avril 2013, lors d'une téléconférence entre le commissaire aux langues officielles, le sous-ministre de POC et le commissaire de la Garde côtière, il a été convenu que ces deux recommandations seront mises en œuvre.

Recommandation 3

Veiller à ce qu'il y ait un nombre suffisant de postes bilingues de coordonnateur, recherches et sauvetages maritimes (GT-05) afin d'avoir la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles en tout temps pour les centres conjoints de coordination des opérations de sauvetage (CCCOS) Trenton et Halifax.

L'institution a déterminé que 12 coordonnateurs maritimes bilingues (GT-05) seraient suffisants à Halifax pour être en mesure de répondre aux appels d'incidents en français en tout temps. Il est manifeste que ce nombre de coordonnateurs bilingues est le minimum requis pour disposer d'une capacité bilingue en tout temps. Le commissaire encourage fortement POC à augmenter cette capacité bilingue puisque le travail d'équipe est la norme.

L'institution a effectué des simulations les 27 et 28 février 2013. À ces simulations, quatre coordonnateurs bilingues, un coordonnateur unilingue et un officier de l'Aviation (pilote ou navigateur SAR) bilingue étaient présents. Certains des membres du personnel bilingues avaient un profil linguistique CBC/CBC ou BBB/BBB. Durant les simulations, le coordonnateur bilingue de niveau CBC/CBC qui maîtrisait le mieux le français s'est trouvé à recevoir la majorité des appels en français parce que ses confrères, ayant un profil linguistique BBB/BBB ou CBC/CBC, étaient incapables de suivre la cadence. De plus, le coordonnateur unilingue anglais, pour être en mesure d'aider ses collègues, devait attendre que le coordonnateur bilingue traduise les

renseignements. La traduction de l'information à l'intention des coordonnateurs unilingues pourrait se révéler problématique et provoquer des oublis, des retards ou même des erreurs dans les actions à prendre, augmentant ainsi les risques d'incidents. Le temps requis pour réfléchir, traduire et expliquer l'information aux autres personnes sur le plancher retarde la prise de décisions. Durant ces simulations de cas réels, qui s'étaient produits au Centre secondaire de sauvetage maritime (CSSM) de Québec, une tâche qui avait pris 5 minutes à exécuter avec une équipe bilingue a été réalisée en 45 minutes au CCCOS de Halifax. Cet écart révèle un problème important. Ces lacunes pourraient avoir comme impact de mettre en danger la sécurité des marins, des pêcheurs et des plaisanciers francophones.

L'institution permet à ses coordonnateurs bilingues d'entrer l'information dans la langue dans laquelle l'appel est reçu. Pour les appels en français, les coordonnateurs inscrivent les données en français durant les conversations et, par la suite, traduisent l'information afin que les autres membres de l'équipe puissent la comprendre. Il est important de mentionner que lorsque la haute saison arrivera, le manque de compétences linguistiques des coordonnateurs unilingues rendra très difficile, voire impossible, de compter sur un travail d'équipe au CCCOS de Halifax en raison des différences dans les compétences linguistiques des employés.

Recommandation 4

Créer un milieu de travail propice à l'apprentissage des deux langues officielles. En outre, d'intégrer des objectifs clairs, des indicateurs de rendement et des mesures précises pour le maintien des acquis pour le personnel bilingue.

L'institution avait élaboré et soumis un plan du maintien des acquis proposant plusieurs activités, dont les suivantes :

- a. Les coordonnateurs bilingues feront des visites de familiarisation des centres opérationnels de la région du Québec en immersion française.
- b. Les coordonnateurs bilingues visiteront les centres d'opérations de la Garde côtière, tels que les stations de sauvetage, les grands navires et les Centres de services de communications et trafic maritime francophone. Chaque centre de la Garde côtière au Québec sera visité au moins une fois par an par un coordonnateur bilingue.
- c. Les coordonnateurs bilingues se rendront auprès des partenaires locaux, tels que les centres 911, les centres d'opérations d'urgence et d'autres centres d'intervention, et ce, le plus souvent possible. Ces visites seront organisées pour coïncider avec les rencontres d'urgence régionales et locales dans la région de Québec.
- d. Chaque coordonnateur bilingue assistera à au moins cinq jours de formation en langue seconde chaque année. Cette formation sera offerte au moyen de tutorat, en classe ou d'une formation spécialisée en langue seconde.

Parmi les activités proposées, seules des visites pour trois coordonnateurs bilingues ont été organisées. Elles avaient comme objectif la fermeture du CSSM de Québec et non le maintien des acquis. Il est indispensable que le plan du maintien des acquis soit mis en œuvre, principalement à l'intention des coordonnateurs bilingues dont le français est la langue seconde.

Recommandation 5

Inclure un mécanisme de mesure de rendement dans son plan d'action des langues officielles afin de garantir la mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la *Loi*.

L'institution a remis son plan d'action au Commissariat. Dans le plan d'action, il indique qu'il s'engage à : « offrir d'excellents services bilingues aux Canadiens, là où la situation l'exige, que tous les employés exerçant des fonctions de service au public satisfont aux exigences linguistiques de leur poste et que les membres du public peuvent communiquer avec les bureaux de POC désignés comme étant bilingues et recevoir du personnel des services adéquats dans la langue officielle de leur choix ». Si POC met en œuvre son plan d'action, il sera en mesure de remplir ses obligations en vertu de la *Loi*.

Recommandation 6

Assurer de fournir aux employés occupant un poste bilingue tous les outils et la formation nécessaire dans les deux langues officielles afin de leur permettre d'accomplir leurs tâches de travail dans les deux langues officielles.

L'institution a traduit plusieurs outils de travail essentiels afin que ses employés puissent effectuer leurs tâches dans les deux langues officielles. En ce qui a trait à la formation, POC a donné de la formation linguistique aux nouveaux employés occupant de nouveaux postes ayant le profil linguistique CBC/CBC, ainsi qu'à certains employés occupant un poste au profil linguistique BBB/BBB. Néanmoins, POC n'a pas envoyé ses coordonnateurs en formation pour augmenter leur niveau linguistique, puisque les profils linguistiques des postes bilingues qu'ils occupent n'ont pas été changés de BBB/BBB à BBC/BBC. Toutefois, POC s'est engagé à envoyer deux coordonnateurs en formation linguistique à temps plein dès cet été afin de se conformer à ses obligations.

Recommandation 7

Communiquer publiquement aux Canadiens et Canadiennes ce qu'ils feront dans le cadre de leur plan de restructuration afin d'assurer un service dans les deux langues officielles de façon égale.

L'institution planifie des séances d'information pour expliquer comment le réseau de recherche et de sauvetage continuera de répondre efficacement aux cas de recherche et de sauvetage, aux navigateurs et autres parties prenantes dans la recherche et le sauvetage, aux médias et au grand public. Le plan de communication proposé par POC semble couvrir les objectifs d'une communication efficace. Toutefois, aucun communiqué n'a été diffusé puisque les responsabilités de recherche et de sauvetage du CSSM de Québec n'ont pas été transférées.

Recommandation 8

Reporter la fermeture du CSSM de Québec jusqu'à ce que les recommandations 1 à 4 soient mises en œuvre.

Le sous-ministre de POC s'est engagé à mettre en œuvre cette recommandation, qui est à mon avis, la plus importante.

Suivi des recommandations auprès du MDN

Recommandation 1

Assurer que tous les officiers de l'Aviation (pilote ou navigateur SAR) aient un profil linguistique BBC/BBC.

Actuellement, le MDN ne compte qu'un seul officier de l'Aviation bilingue de ce niveau (pilote ou navigateur SAR) sur six. Le MDN n'a pas la capacité d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Le MDN a établi une directive de l'Aviation royale canadienne (ARC) relative à la capacité linguistique des CCCOS de Trenton, de Halifax et de Victoria. Cette directive vise à garantir une prestation de service au public dans les deux langues officielles au moyen d'une approche fonctionnelle. Cette approche consiste à tirer profit de toutes les compétences, y compris les compétences linguistiques, d'une unité ou d'une section pour offrir des services dans les deux langues officielles. Les fonctions assignées à une unité seront considérées dans leur ensemble. La capacité linguistique de niveau BBC sera atteinte collectivement par le personnel et en tout temps.

Le MDN augmentera sa capacité bilingue de façon progressive afin que les CCCOS de Trenton, de Halifax et de Victoria aient une capacité bilingue. Durant la période active des affectations 2013, le MDN mettra l'accent sur la mutation de personnel bilingue. L'objectif du MDN est d'avoir une équipe comptant, en tout temps, au moins une personne ayant un profil linguistique BBC/BBC. De la formation linguistique sera offerte afin que cette capacité soit atteinte et maintenue. Cependant, il est important de noter que le MDN n'a pas confirmé, au moment de la rédaction de ce rapport, à quel moment il disposera d'une capacité bilingue en tout temps.

Recommandation 2

Créer un milieu de travail propice à l'apprentissage des deux langues officielles; en outre, par l'intégration d'objectifs clairs, d'indicateurs de rendement et des mesures précises pour le maintien des acquis pour le personnel bilingue.

Cette recommandation a été mise en œuvre.

Recommandation 3

Assurer de fournir aux employés occupant un poste bilingue tous les outils et la formation nécessaire dans les deux langues officielles afin de leur permettre d'accomplir leurs tâches de travail dans les deux langues officielles.

Les outils nécessaires pour effectuer le travail de coordonnateur qui nous a été soumis lors de notre visite au CCCOS de Halifax sont disponibles dans les deux langues officielles. Cette recommandation a été mise en œuvre.

Recommandation 4

Inclure un mécanisme de mesure de rendement dans son plan d'action des langues officielles afin de garantir la mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la Loi.

Dans son plan d'action sur les langues officielles (PALO) 2012-2017, le MDN a inclus un mécanisme de mesure de rendement pour garantir la mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la Loi. Cette recommandation a été mise en œuvre.

Conclusion

Selon le suivi qui a été effectué, POC n'a pas mis en œuvre les trois premières recommandations du rapport final d'enquête. À la lumière de ce qui précède, l'institution ne s'est pas encore acquittée de ses obligations linguistiques.

L'institution s'est engagée à donner des mises à jour trimestrielles sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations. L'analyste responsable des contacts avec POC et le MDN suivra l'évolution du dossier.

Le MDN n'a pas encore de capacité bilingue au CCCOS de Halifax. Les lacunes observées devraient être rectifiées lorsque la directive de l'ARC relative à la capacité linguistique aura été mise en place. Lors de la rédaction de ce rapport, le MDN n'avait toujours pas de date précise pour la réalisation de cet engagement.

Finalement, le Commissariat fera un autre suivi auprès de POC et du MDN au CCCOS de Halifax en novembre 2013 afin de vérifier l'état de la mise en œuvre des recommandations. De plus, bien que le CCCOS de Trenton ne soit pas prêt à recevoir les appels dans les deux langues officielles, un suivi sera aussi effectué en novembre 2013 afin de vérifier l'avancement de l'application des recommandations. Si l'institution n'est pas en mesure de montrer que le service sera disponible, en tout temps, de façon égale et à long terme dans les deux langues officielles, la fermeture du centre à Québec devrait être annulée. Le risque d'un danger pour la sécurité maritime est très important et l'institution doit absolument s'assurer d'un service adéquat.