



BILAN ANNUEL SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2006-2007

Bilan complet – Partie B

Préparé par :

Commission de la capitale nationale (CCN)



Partie B – Rapport sur le rendement de votre institution à l'égard des langues officielles

Commission de la capitale nationale (CCN)

1 GOUVERNANCE INSTITUTIONNELLE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

1.1 Leadership

1.1.1 Activités réalisées en 2006-2007

- *Par l'administrateur général*

L'ancien président de la Commission de la capitale nationale (CCN), M. Marcel Beaudry, portait un grand intérêt aux langues officielles, ayant reçu le prix Léon pour le leadership en mai 2005. Lors d'un discours qu'il a prononcé le 25 octobre 2006, dans le cadre de la relance du programme « Aide aux entreprises », le président a rappelé à l'auditoire composé de représentants des secteurs privé et public, que : « Nous sommes tous des ambassadeurs de cette capitale; chacun de nos établissements contribue à son édification et à son caractère unique. Les gestes que nous posons à tous les jours sont extrêmement importants pour l'image de la capitale et du pays bilingue dans lequel nous évoluons. » Financé par le ministère du Patrimoine canadien, le projet en question comprenait au moins onze partenaires dont la CCN, et consistait à mettre à la disposition des entreprises de la ville d'Ottawa des outils pratiques afin qu'elles puissent améliorer leurs services en français.

- *Par le champion et le cochampion*

L'ancienne championne, qui avait assisté à une rencontre des champions des langues officielles à Vancouver (Colombie-Britannique) en mars 2006, a communiqué l'information obtenue à ce sujet au personnel de la haute direction. L'équipe de Communications et marketing tient les médias des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) au courant des projets et des événements organisés dans la région de la capitale nationale afin de mettre en vedette les artistes en provenance de ces communautés et de favoriser ainsi leur développement, tout en faisant la promotion de la dualité linguistique du Canada.

La championne actuelle rencontre périodiquement le président et la vice-présidente administrative et chef des opérations ainsi que d'autres membres de la haute direction au sujet des langues officielles. Quelques exemples de discussions récentes incluent : la formation linguistique des employés surveillants, les nouveaux engagements par rapport à la *Loi modifiant la Loi sur les langues officielles*, ainsi que le Plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41.

La championne a assisté à une réunion des champions des langues officielles en février 2007, pour discuter des enjeux en cours avec les autres membres du réseau. Aussi, elle a assisté à une rencontre préliminaire avec des représentants du Secrétariat des langues officielles, le ministère du Patrimoine canadien, l'Université d'Ottawa ainsi que le *Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale (RGA)* afin de discuter d'initiatives possibles dans le futur pour promouvoir les langues officielles du Canada.

En mars 2007, elle a accordé son appui à un projet de sensibilisation mis sur pied dans le cadre de la neuvième édition des *Rendez-vous de la francophonie*. Dans ce contexte, diverses activités interactives axées sur la langue française ont été organisées à l'intention des employés, qui les ont bien accueillies.

- *Par les cadres supérieurs*

Selon un de ses principes directeurs, la CCN, comme employeur ancré dans ses valeurs, favorise l'utilisation des deux langues officielles du Canada dans le milieu de travail afin que tous les employés puissent se sentir à l'aise de s'exprimer dans la langue officielle de leur choix et que tous les employés soient encouragés à comprendre les deux langues officielles.

On s'efforce consciemment, en tout temps, d'instaurer un usage équilibré des deux langues officielles à l'occasion des réunions du Comité de la haute direction (CHD) et des comités de gestion des directions (CGD).

On incite les employés à présenter des exposés dans la langue officielle de leur choix, pendant les réunions du CHD et du conseil d'administration.

- *Par le comité de gestion de l'institution*

La championne occupe un poste de vice-président et elle siège aux réunions du Comité de la haute direction, où ont lieu des discussions sur les langues officielles. Il existe une liste de vérification des soumissions présentées au CHD comprenant l'identification des enjeux touchant la prestation des services de langues officielles. Les enjeux sur les langues officielles sont intégrés à la gestion des activités quotidiennes de chaque centre de responsabilité.

1.1.2 Activités prévues en 2007-2008

L'organisation continuera à viser les objectifs des langues officielles et à s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, surtout pour ce qui est de la nécessité de prendre des mesures positives à l'égard des CLOSM. Par exemple, une séance d'information aura lieu afin d'accroître le niveau de sensibilisation des employés, et un article sera publié dans le Bulletin 41-42. De plus, la CCN tentera de répéter l'année prochaine son activité soulignant *Les Rendez-vous de la Francophonie*.

1.1.3 Bonnes pratiques

Le *Cadre de gestion intégré de nos ressources humaines* fait des langues officielles une des valeurs fondamentales de la CCN. Il traite des responsabilités de la CCN à l'égard des langues officielles, de la formation linguistique, de la participation équitable et des communications internes.

1.2 *Gestion de l'information sur les langues officielles*

1.2.1 Progrès par rapport à l'an dernier et activités réalisées en 2006-2007 pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par la DLO dans sa réponse à votre bilan de 2005-2006

- *SIPC ou SILO II*

L'information relative à la langue préférée apparaît dans notre Système d'information sur les ressources humaines (PeopleSoft) au moment où les nouveaux employés deviennent membres de l'effectif. Cette information sert de base à l'analyse lorsqu'on aborde les questions relatives à la langue de travail. On peut trouver les tableaux dûment complétés du Système d'information sur les langues officielles (SILO II) en annexe à ce bilan annuel.

- *Burolis*

Les points de service de la CCN sont annoncés dans Burolis. Également, on effectue une mise à jour régulière de ceux-ci.

La totalité (100 %) des titulaires de postes bilingues au service du public satisfait aux exigences linguistiques de leur poste. (Source : SILO II, 31 décembre 2006)

Les données dans Burolis ont été mises à jour pour refléter la fermeture d'un des points de service de la CCN, le Pavillon Canada-Monde.

1.2.2 *Autres activités réalisées en 2006-2007*

- *SIPC ou SILO II*

s/o

- *Burolis*

s/o

1.2.3 Activités prévues en 2007-2008

Le Burolis sera mis à jour en fonction des autres points de service qui existent au 40, rue Elgin (administration centrale), et à la sortie des ascenseurs sur divers étages de l'immeuble, où les membres du public ont accès au personnel des centres de service. De plus, la salle du courrier sera considérée comme un point de service.

1.2.4 Bonnes pratiques

Le coordonnateur des langues officielles confirme auprès des gestionnaires des divers points de service pour s'assurer que les données de Burolis sont exactes et à jour.



2 EXÉCUTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

2.1 *Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles*

2.1.1 Diagnostic

- *Disponibilité, simultanéité, comparabilité et qualité des communications et des services bilingues offerts*

En créant un lieu de rencontre pour tous les Canadiens, la CCN présente la région de la capitale aux visiteurs comme un endroit où ils peuvent découvrir la culture, les réalisations et le patrimoine canadiens grâce à une variété de services, d'activités et de programmes mettant en valeur l'identité canadienne. Nos programmes et nos services à l'intention du public sont non seulement offerts dans les deux langues officielles, ils sont aussi conçus de manière à refléter la richesse du bilinguisme et la diversité culturelle unique de notre région et de notre pays.

La CCN est un leader en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles. Le Centre d'information de la capitale (CIC), le Centre Contact ainsi que le Centre des visiteurs du parc de la Gatineau demeurent des modèles de prestation de services exceptionnels dans les deux langues officielles.

- *Offre active*

D'après les observations sur le service *en personne* recueillies par le Commissariat aux langues officielles (CLO) entre la mi-juin et la mi-juillet 2006, l'offre active visuelle était présente dans 100 % des cas, l'offre active par les préposés était faite dans 75 % des cas, tandis que le service dans la langue de la minorité linguistique était fait dans 100 % des cas.

D'après les observations sur le service *au téléphone* recueillies par le CLO entre la mi-juin et la mi-juillet 2006, l'offre active par les préposés ou par un système automatisé était faite dans 100 % des cas, tandis que le service dans la langue de la minorité linguistique était fait dans 100 % des cas.

- *Signalisation, avis écrits et messages publics normalisés visant la santé ou la sécurité du public*

Les éléments suivants peuvent être reliés à la sécurité publique :

- Communiqués de presse donnés en format bilingue (message écrit et annonce par point de presse, par exemple l'ouverture et la fermeture de la patinoire du canal Rideau (état de la glace), la fermeture temporaire de sentiers ou de routes, etc.)
 - Communiqués et messages paraissant sur le site Internet de la CCN
 - Renseignements bilingues donnés par le Centre Contact
 - Renseignements bilingues donnés par les points de services (CIC, parc de la Gatineau, etc.)
 - Renseignements bilingues donnés par les agents de conservation ou par toute personne agissant au nom de la CCN
 - Écriteaux et affiches bilingues sur les propriétés et les sites de travaux/programmation
- *Communications et services bilingues dans le contexte d'événements d'envergure nationale ou internationale*
La disponibilité et la qualité des communications et services dans les deux langues officielles liés aux activités nationales ou internationales ouvertes au public, par exemple Bal de Neige et la fête du Canada, sont telles que tous les services sont offerts dans les deux langues officielles; toutes les communications orales et écrites se déroulent dans la langue officielle choisie par le public; toute la documentation est produite et diffusée simultanément dans les deux langues officielles, et les versions anglaise et française sont d'égale qualité.
 - *Respect des obligations linguistiques par les tiers*
Les contrats avec les tiers contiennent une clause type qui prévoit les services bilingues et l'offre active. Par rapport aux propriétés commerciales, Minto Properties Limited est responsable de faire respecter les modalités de la clause sur les langues officielles qui figure dans les baux au nom la CCN. Par ailleurs, la CCN procède à des inspections annuelles à des fins de surveillance. À la suite du suivi de l'étude sur les baux, menée par le Commissariat aux langues officielles, la CCN est heureuse que le Commissaire ait constaté que la disponibilité des services se soit améliorée chez les locataires de la CCN.
 - *Utilisation des médias*
La CCN a toujours pour objectif d'informer le public par les médias dans les deux langues officielles, aux niveaux local, régional et national.

- *Disponibilité, simultanée, comparabilité et qualité des sites Web bilingues*
Le site Web externe de la CCN, ainsi que son site Intranet, sont disponibles simultanément dans les deux langues officielles.
- *Disponibilité, simultanée, comparabilité et qualité des communications électroniques bilingues*
En ce qui concerne les demandes de renseignements reçues du public, la CCN y répond dans la langue officielle du correspondant, que ce soit par téléphone, par courriel ou par lettre.
- *Plaintes jugées fondées*
En 2006-2007, une plainte qui nous a été transmise par le Commissaire aux langues officielles a été jugée fondée.

Voici la situation telle que décrite par la personne qui a déposé la plainte : les panneaux de construction indiquant un dynamitage sur la moitié inférieure de la promenade de la Gatineau, construction McConnell-Laramée, étaient en français seulement dans les deux directions.

Au début du dynamitage pour les coupes de roc majeures, le sous-traitant embauché par le Ministère des transports du Québec a installé deux enseignes unilingues (français) par erreur sur des terrains qui sont des propriétés de la CCN. Au moment où la plainte a été soulevée et vérifiée, nous avons demandé au surveillant des travaux d'apporter les corrections requises afin que les enseignes soient dans les deux langues officielles. En dépit de la complexité de la situation décrite et du nombre d'enseignes temporaires pour la circulation, nous sommes conscients de l'importance du bilinguisme et faisons toujours un effort en ce qui a trait au respect de nos normes.

- *Respect des échéances de l'exercice de révision de l'application du Règlement s/o*

2.1.2 Mécanismes de mesure du rendement

La CCN organise des sondages périodiques auprès du public pour mesurer sa satisfaction à l'égard de la prestation des services dans la langue officielle de son choix, par exemple, lors des événements dont elle est responsable. À l'occasion des célébrations de la fête du Canada 2006, le formulaire de sondage de la CCN comprenait des questions comme : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la prestation des services dans la langue officielle de votre choix? Les résultats obtenus ont démontré que 94 % des répondants étaient très satisfaits ou plutôt satisfaits de la prestation des services dans la langue officielle de leur choix. La CCN tient compte des commentaires qu'elle reçoit afin d'améliorer ses services en conséquence.

2.1.3 Progrès par rapport à l'an dernier et résultats des activités réalisées en 2006-2007 (y compris celles pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par la DLO dans sa réponse à votre bilan de 2005-2006)

À deux différentes reprises la CCN a informé ses locataires commerciaux du projet *Aide aux entreprises*, financé par Patrimoine canadien, et offert par la ville d'Ottawa avec la collaboration du *Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale (RGA)*. Ce projet vise à accorder un soutien aux entreprises qui souhaitent améliorer leurs services à la clientèle en français et en anglais. Le projet offre des services additionnels visant à accroître et à améliorer la prestation de services en français. Les locataires commerciaux ont reçu une trousse comprenant :

- accès à des services de traduction à faible coût ;
- des ateliers de perfectionnement en français langue seconde axés sur le service à la clientèle ;
- une aide au recrutement de personnel bilingue ;
- un lexique contenant des phrases utiles.

Le projet fournit également aux commerçants du matériel publicitaire informant les clients qu'ils peuvent être servis en français et en anglais. La trousse contenait :

- une affichette pour votre comptoir d'accueil ;
- un autocollant de vitrine ;
- une épinglette << English/Français >> que les employés bilingues peuvent porter.

2.1.4 Activités prévues en 2007-2008

La CCN continuera à agir dans son rôle de leader en fournissant un service exceptionnel au public dans les deux langues officielles.

2.1.5 Bonnes pratiques

Les employés sont informés de leurs obligations en matière de service au public dans le cadre du programme d'orientation des nouveaux employés. Des sessions plus pointues sont offertes selon les postes qu'occupent les membres du personnel. Par exemple ceux de première ligne au Centre d'information de la capitale bénéficient d'une formation sur les obligations linguistiques en matière de service au public. Les manuels de formation sont disponibles dans les deux langues officielles. La CCN s'assure aussi que des bénévoles, tels les agents d'information, les étudiants, les patrouilleurs dans le parc de la Gatineau et le coordonnateur des bénévoles, sont en mesure de fournir des services dans les deux langues officielles.

Tous les employés des points de service sont bilingues. Des rappels sont faits de façon périodique aux gestionnaires responsables des points de service qui transmettent par la suite les consignes à leurs employés. Pour ce qui est des renseignements généraux, ils sont transmis à tous les employés par le biais de l'Intranet.

2.2 Langue de travail

2.2.1 Diagnostic

Généralités

- *Dépôt des griefs dans la langue officielle choisie par les employés*
La marche à suivre pour présenter un grief, y compris les formulaires et les directives qui s'y rattachent, est disponible pour les employés dans les deux langues officielles sur l'Intranet. Les auditions de griefs se déroulent dans la langue officielle de choix de l'employé.
- *Accessibilité d'instruments de travail dans les deux langues officielles*
Les employés ont accès à des outils de travail dans les deux langues officielles. La CCN compte répéter son sondage sur la langue de travail en 2007-2008; un élément de celui-ci consistera à mesurer la satisfaction des employés à l'égard de la disponibilité des outils de travail dans les deux langues officielles.
- *Respect des trois conditions pour les sites à accès contrôlé unilingues destinés à la fois aux employés et au public*
s/o
- *Plaintes jugées fondées*
En réponse à une demande formulée par une employée qui voulait pouvoir prendre connaissance de toutes les données sur son poste dans le système libre-service des RH (PeopleSoft) en français, les modifications et personnalisations de la base de données sont en cours. Cela permettra aux employés de prendre connaissance des données sur leur poste dans l'une ou l'autre langue officielle.

Régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail

- *Création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles*
La CCN crée et maintient un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles pour permettre à ses employés d'utiliser l'une ou l'autre. Les employés utilisent la langue de leur choix :
 - lorsqu'ils sont supervisés;
 - pour obtenir des services personnels et centraux;
 - pour obtenir de la formation et du perfectionnement professionnel;
 - pour travailler avec des outils de travail et des systèmes informatiques d'usage courant et généralisé.
- *Disponibilité, simultanété, comparabilité et qualité des sites Web destinés aux employés*
Les renseignements affichés à l'Intranet sont mis à la disposition des employés, simultanément en français et en anglais; le texte de chaque version est de nature et de qualité équivalentes.

- *Disponibilité, simultanément, comparabilité et qualité des communications électroniques transmises aux employés*

L'Intranet est le moyen habituel utilisé pour les communications aux employés. Toutefois, s'il faut leur transmettre directement des messages électroniques par courriel, on le fait en même temps dans les deux langues officielles.

Régions unilingues

- *Langue de travail*
s/o
- *Sites Web destinés aux employés*
s/o
- *Sites à accès contrôlé*
s/o

2.2.2 Mécanismes de mesure du rendement

Le sondage effectué par Statistique Canada, pour le compte du Commissariat aux langues officielles, a établi que 83,6 % de l'ensemble des répondants francophones de la Région de la capitale nationale (y compris les employés de la CCN) étaient « entièrement d'accord » ou « plutôt d'accord » avec le régime de la langue de travail.

2.2.3 Progrès par rapport à l'an dernier et résultats* des activités réalisées en 2006-2007 (y compris celles pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par la DLO dans sa réponse à votre bilan de 2005-2006)

Pour une quatrième année consécutive, des séances d'interaction orale sont offertes pendant l'heure du midi à tout le personnel intéressé peu importe le niveau linguistique de leur poste. Ces séances semblent être bien appréciées par les participants. Cette initiative reflète bien un des objectifs du *Cadre de gestion intégré de nos ressources humaines*, que tous les employés soient incités à comprendre les deux langues officielles. |

2.2.4 Activités prévues en 2007-2008

En 2007-2008, la CCN compte répéter son sondage innovateur et convivial, effectué sur l'Intranet et portant sur la langue de travail (précédemment effectué en 2002-2003) pour tous les employés.

2.2.5 Bonnes pratiques

En vertu des recommandations découlant du sondage sur la langue de travail effectué en 2002-2003, la CCN a instauré un protocole sur la façon de présider des réunions, produit un guide sur les réunions bilingues efficaces et signé un accord de trois ans avec une école de langues qui offrira sur place une formation linguistique, pour tenter de favoriser le bilinguisme au sein du groupe des superviseurs.

2.3 Gestion des ressources humaines

2.3.1 Diagnostic

- *Capacité linguistique de l'institution*

La capacité linguistique de la CCN est très rigoureuse ; 83 % des postes de l'organisation sont désignés bilingues, et parmi les titulaires de ces postes, 92 % rencontrent les exigences linguistiques de leurs postes.

- *Description des méthodes en place pour établir objectivement les exigences linguistiques des postes bilingues*

Outre l'expertise offerte aux gestionnaires par les conseillers en ressources humaines afin d'établir de manière objective les exigences linguistiques pour les postes bilingues, les gestionnaires ont accès à un outil disponible sur l'Intranet intitulé *Établissement des exigences linguistiques des postes*. Cet outil permet aux gestionnaires de déterminer les obligations en matière de langues officielles qui s'appliquent à leurs opérations de manière objective et établir en conséquence l'identification linguistique des postes ou des fonctions.

- *Description des mécanismes en place pour s'assurer que les postes bilingues sont normalement dotés par des candidats déjà bilingues*

Pour s'acquitter de ses obligations sur le service au public et la langue de travail, la CCN effectue la dotation impérative des postes : autrement dit, les candidats doivent satisfaire aux exigences linguistiques des postes bilingues au moment de leur nomination. Exceptionnellement, les gestionnaires pourront utiliser une dotation non impérative. Pour ce faire, les gestionnaires doivent justifier celle-ci par écrit auprès de leur vice-président respectif et pouvoir montrer que les fonctions bilingues d'un poste à dotation non impérative seront exercées pendant que le titulaire est en cours de langue, jusqu'à ce que lui-même satisfasse aux exigences du poste. Si un titulaire est exempté des exigences linguistiques d'un poste, le gestionnaire doit démontrer que les fonctions bilingues sont encore exercées. Ce mécanisme n'a pas été utilisé dans la dernière année.

- *Description des mesures administratives prises afin que soient accomplies les fonctions bilingues des postes occupés par des employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste*

Dans le cas où un employé est envoyé en formation linguistique, des mesures administratives doivent être utilisées afin de s'assurer que des services bilingues seront offerts, bien que ce ne soit pas par cet employé. Par exemple, un employé qui entreprend de la formation linguistique peut être remplacé temporairement par un titulaire bilingue.

- *Accessibilité de la formation linguistique pour aider les employés à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste*
 Il ya plus de deux ans, l'organisation a pris des mesures pour fournir des cours de langue, afin de régler le problème de bilinguisme du groupe de supervision, et de favoriser l'usage des deux langues officielles en milieu de travail. De grandes percées ont été effectuées en matière de cours de langue, de sorte que plus d'employés (surtout les superviseurs) satisfont maintenant aux exigences linguistiques de leur poste. C'est le cas de 90 % des superviseurs bilingues. Dans l'ensemble, 92 % des employés occupant un poste bilingue satisfont aux exigences linguistiques.
- *Accessibilité de la formation linguistique pour la progression de carrière*
 Conformément à sa politique sur les langues officielles, la CCN appuie la formation linguistique et le maintien de l'acquis de ses employés pour leur permettre de satisfaire aux exigences de leurs postes et en vue des objectifs de perfectionnement professionnel convenus.
- *Description des activités de maintien des acquis*
 Les employés de retour des cours de langue sont incités à appliquer leurs nouvelles connaissances de la langue seconde en milieu de travail, avec l'aide de leurs collègues et gestionnaires, par exemple au cours des réunions. En outre, des séances de cours de langue (interaction orale) sont disponibles pour tous les employés (quelle que soit leur connaissance de la langue seconde) pendant l'heure du dîner.
- *Participation équitable des deux collectivités de langue officielle au sein de l'institution*
 On encourage les employés à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix et à comprendre les deux langues officielles du Canada. La CCN compte environ 57 % de francophones et 43 % d'anglophones, ce qui se compare aux pourcentages pour la fonction publique dans la région de la capitale nationale : respectivement 58 % et 42 %. La plus forte proportion de francophones s'explique par le fait qu'un grand nombre de postes de la CCN (83 %) sont désignés bilingues et très souvent à dotation bilingue impérative, exigeant un niveau de connaissances supérieur (niveau « C »). Il faut aussi noter que 13 % des francophones à la CCN ont indiqué que l'anglais était leur langue préférée, par exemple pour les documents liés au travail.
- *Plaintes jugées fondées*
 s/o

2.3.2 Mécanismes de mesure du rendement

s/o

2.3.3 Progrès par rapport à l'an dernier et résultats des activités réalisées en 2006-2007 (y compris celles pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par la DLO dans sa réponse à votre bilan de 2005-2006)

s/o

2.3.4 Activités prévues en 2007-2008

s/o

2.3.5 Bonnes pratiques

On continuera à offrir, en 2007-2008, des séances de formation linguistique (interaction orale) à tous les employés (quelle que soit leur connaissance de la langue seconde) pendant l'heure du dîner.

2.4 Coûts de formation linguistique

2.4.1 Activités réalisées en 2006-2007

En 2006-2007, la CCN a dépensé environ 90 000 \$ en cours de langues.

- Cours de langue dispensés pour satisfaire aux exigences linguistiques : 65 000 \$
- Cours de langue pour le perfectionnement professionnel et personnel : 25 000 \$

Cela ne comprend pas les coûts salariaux des participants ni le remplacement des employés affectés à des cours de langue.

2.4.2 Activités prévues en 2007-2008

La CCN compte continuer à offrir en 2007-2008, à l'heure du dîner, le programme de cours de langue, aux fins de perfectionnement professionnel et personnel.



3 SURVEILLANCE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

3.1 Satisfaction du public

3.1.1 Nature des activités

Les projets entrepris par l'Unité de recherche répondent aux exigences de chaque direction, qui sont pour la plupart directement liées aux programmes existants.

Selon la nature de l'étude, on inclut ou non une question sur « le service dans la langue officielle de votre choix ». En 2006-2007, deux projets (le sondage en ligne sur le site intégré de la CCN et le sondage sur place sur le domaine Mackenzie-King), comprenaient cette question.

3.1.2 Résultats obtenus

Le sondage sur place sur le domaine Mackenzie-King a été mené, du 2 juin au 15 octobre 2006, pour évaluer les motivations et niveaux de satisfaction des visiteurs. Parmi les personnes pressenties par le sondage, 90 % étaient satisfaites de l'offre de services et de programmes dans la langue officielle de leur choix.

Le sondage sur le site intégré, mené du 6 décembre 2005 au 14 septembre 2006, a permis de recueillir les commentaires de visiteurs sur le nouveau site Web de la CCN pour évaluer leurs activités en ligne. Un peu plus de 67 % des répondants parlaient l'anglais et 20 % parlaient le français. Parmi les visiteurs, 77 % étaient satisfaits de la qualité de la langue officielle employée sur le site Web.

3.1.3 Mesures de correction

s/o

3.2 Satisfaction des employés

3.2.1 Nature des activités

La CCN avait l'intention de mener un sondage sur la langue de travail auprès de ses employés au cours de 2006-2007. Toutefois, durant cette même période, Statistique Canada a mené un sondage sur la langue de travail, pour le compte du Commissariat aux langues officielles, auprès des employeurs distincts faisant l'objet du Bulletin de rendement, dont la CCN fait partie. C'est pourquoi la CCN effectuera son propre sondage en 2007-2008.

3.2.2 Résultats obtenus

Le sondage effectué par Statistique Canada, pour le compte du Commissariat aux langues officielles, a établi que 83,6 % de l'ensemble des répondants francophones de la RCN étaient « entièrement d'accord » ou « plutôt d'accord » avec le régime de la langue de travail.

3.2.3 Mesures de correction

La CCN n'a pas obtenu de renseignements détaillés qui nous permettraient de déterminer s'il y a lieu de faire un suivi particulier (par exemple en ce qui a trait aux outils de la langue de travail).

3.3 **Vérifications internes**

3.3.1 Nature des activités

La vérification de la gestion de l'information, menée à l'automne 2006, visait à s'assurer, entre autres, que tous les employés ont accès au système de gestion électronique des documents dans la langue de leur choix.

3.3.2 Résultats obtenus

Le Système du répertoire des renseignements de la Commission (SRRC) est offert dans les deux langues officielles. Ses fichiers sont créés dans la langue de présentation par l'utilisateur, lequel est invité à donner le titre dans les deux langues. Lorsque le SRRC a été mis en place, si l'on n'indiquait qu'une langue, cette mention se reflétait à la fois dans les champs anglais et français, même si le plus souvent elle n'était qu'en anglais. On procédait ainsi de sorte que si un utilisateur interrogeait le système en français, un titre apparaissait quand même à l'écran. Depuis 2004, pour améliorer l'extraction dans les deux langues officielles, on a instauré un processus interne obligeant les coordonnateurs de centres de services à inscrire les titres à la fois en anglais et en français.

3.4 Vérification des communications avec le public et des services au public dans les deux langues officielles aux bureaux de l'Alberta (rapport préliminaire)

3.4.1 Activités menées à la suite de cette vérification et plan d'action (si déjà élaboré)

s/o

3.5 Vérification sur les services au public dans les deux langues officielles fournis par les bureaux ayant de nouvelles obligations dans les bureaux de l'Alberta, l'Ontario et le Québec (rapport préliminaire)

3.5.1 Activités menées à la suite de cette vérification et plan d'action (si déjà élaboré)

s/o

