



Canada Public Service
Agency

Agence de la fonction publique
du Canada



BILAN ANNUEL SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2007-2008

Bilan quantitatif

Préparé par :

Commission de la capitale nationale (CCN)



Canada



Rapport de bilan quantitatif

1. GOUVERNANCE INSTITUTIONNELLE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES (LE PROGRAMME)

1.1 Leadership

1.1.1 Activités réalisées en 2007-2008

- *Par l'administrateur général*

M^{me} Marie Lemay a assumé le poste de première dirigeante de la Commission de la capitale nationale (CCN) en janvier 2008. M^{me} Lemay manifeste un profond intérêt pour les langues officielles et elle appuie fortement les initiatives nouvelles et en cours qui se rapportent aux langues officielles.

Avec la tenue publique des rencontres du conseil d'administration de la CCN, la prestation de services et la promotion des langues officielles a pris une importance nouvelle. Non seulement est-il maintenant important d'assurer l'interprétation simultanée pour tous les événements publics, mais il faut aussi veiller à ce que les présentations en anglais et en français soient équilibrées. Cela souligne l'engagement de la CCN à l'égard de l'intégration des langues officielles du Canada dans la réalisation de son mandat et de ses activités quotidiennes.

La prestation de services et de programmes dans les deux langues officielles est intégrée dans le processus de planification corporative et constitue également un objectif de l'entente de rendement de la première dirigeante.

La première dirigeante de la CCN rencontre régulièrement la championne des langues officielles afin de discuter du programme des langues officielles et de toute question qui nécessite sa participation ou son soutien à des initiatives d'entreprise.

- *Par le comité de la haute direction*

Inclusion des langues officielles comme point à l'ordre du jour du comité de la haute direction (CHD)

La championne des langues officielles, M^{me} Diane Dupuis, est vice-présidente de la Direction des ressources humaines et de la gestion de l'information et elle est membre du comité de la haute direction (CHD) de la Commission de la capitale nationale, où les enjeux relatifs aux langues officielles font également l'objet de discussions. On a dressé une liste de vérification pour les présentations faites devant le CHD afin de déterminer les enjeux qui se rapportent à la prestation de services dans les deux langues officielles. Les enjeux liés aux langues officielles sont intégrés aux activités de gestion de chacun des centres de responsabilité.

Par le champion et le cochampion

M^{me} Diane Dupuis, championne actuelle des langues officielles, a accepté de jouer un rôle actif dans la promotion des langues officielles à la CCN. Elle participe à différentes réunions où elle aborde les enjeux liés aux langues officielles.

En 2007-2008, la championne a participé à plusieurs rencontres des champions des langues officielles afin d'échanger avec les autres membres du réseau au sujet des enjeux actuels. M^{me} Diane Dupuis a également assisté à la conférence de presse du commissaire aux langues officielles annonçant les résultats de son rapport annuel. De plus, la championne a participé à une rencontre préliminaire avec des représentants du Secrétariat aux langues officielles, du ministère du Patrimoine canadien, de l'Université d'Ottawa, de la Ville d'Ottawa et du *Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale (RGA)* afin de discuter d'initiatives possibles dans l'avenir pour promouvoir les langues officielles du Canada dans la région de la capitale nationale.

En mars 2008, la championne a accordé son appui à un événement de sensibilisation mis sur pied dans le cadre de la dixième 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.

Sous la direction de la nouvelle première dirigeante, et en attendant le résultat de l'examen du mandat de la CCN, la championne des langues officielles continue d'exercer un leadership solide dans la promotion de la dualité linguistique ainsi que dans le soutien et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM).

M^{me} Dupuis rencontre périodiquement la première dirigeante et la vice-présidente administrative et chef des opérations, ainsi que d'autres membres de la haute direction, afin de discuter des enjeux liés aux langues officielles, comme la formation linguistique des employés surveillants, les nouveaux engagements en vertu de la *Loi modifiant la Loi sur les langues officielles* et le Plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41.

- *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. Par conséquent, les employés se sentent à l'aide de s'exprimer dans la langue officielle de leur choix et sont encouragés à comprendre les deux langues officielles du Canada et à en promouvoir l'utilisation.

Les membres du comité de la haute direction (CHD) de la CCN discutent des enjeux liés aux langues officielles, y compris la réaffirmation de l'engagement de la haute direction à l'égard du programme, dans le cadre de leurs rencontres semestrielles des ressources humaines. On s'efforce aussi 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 les responsables des langues officielles*

Activités à l'appui du programme

Les responsables des langues officielles coordonnent la promotion et la mise en œuvre du programme des langues officielles à la CCN.

Un message a été envoyé par Intranet pour annoncer les nouveaux coordonnateurs des langues officielles et expliquer leurs rôles et responsabilités à la CCN. À mesure que de nouveaux renseignements sont disponibles pour ce programme, ils sont partagés avec le personnel de la CCN au moyen d'Intranet.

Tous les renseignements et tous les messages de l'entreprise sont rédigés en français et en anglais et publiés en même temps dans Intranet.

En mars 2008, la CCN a commandité l'événement des *Rendez-vous de la Francophonie* à l'administration centrale. Un message de sensibilisation de notre championne des langues officielles, annonçant l'événement, a été affiché. Les documents publicitaires ont été distribués dans tous nos bureaux. Une activité spéciale à l'intention des employés de la CCN a eu lieu, mettant en vedette la communauté francophone, avec des jeux et références linguistiques, une exposition de documents connexes, des données au sujet de l'Année des langues 2007 déclarée par UNESCO et des intermèdes musicaux de chansons françaises et québécoises bien populaires.

Les coordonnateurs des langues officielles ont assisté au lancement de la 10^e édition des *Rendez-vous de la Francophonie* ainsi qu'à un petit-déjeuner avec le maire d'Ottawa, visant à rendre hommage aux francophones et à la langue française. Ce dernier a favorisé la création d'un réseau de collègues d'autres organismes des secteurs public, privé et sans but lucratif.

Les coordonnateurs des langues officielles sont abonnés à plusieurs sites Web gouvernementaux et de recherche afin de profiter des renseignements de dernière heure au sujet des langues officielles (l'Institut des communautés minoritaires du Nouveau-Brunswick, l'Organisation des Nations Unies, UNESCO, Le cyberbulletin des langues officielles du Canada, etc.).

De plus, ils ont travaillé en collaboration avec l'Agence de la fonction publique du Canada et ont fourni des commentaires sur la Vérification de l'offre active des communications avec le public et la prestation des services dans les deux langues dans la RCN.

Les coordonnateurs des langues officielles ont également participé à une réunion des coordonnateurs nationaux, organisée par Patrimoine canadien, où l'on a discuté du rôle et de la participation de la communauté francophone aux Jeux olympiques de 2010 à Vancouver. Ils ont traité des enjeux liés aux langues officielles dans le cadre d'une réunion avec le Regroupement des gens d'affaires et d'autres partenaires.

Les coordonnateurs font en sorte que toutes les salles de réunion de la CCN ont des affiches bilingues des langues officielles, faisant la promotion de l'utilisation des deux langues officielles au cours des réunions et des présentations.

Les coordonnateurs des langues officielles travaillent en étroite collaboration avec leurs collègues, offrant des séances d'orientation en format bilingue afin de s'assurer que tous les nouveaux employés et les étudiants comprennent bien les enjeux liés aux langues officielles.

Une des activités importantes pour appuyer le programme des langues officielles est la formation linguistique à l'heure du midi, offerte continuellement aux employés qui souhaitent apprendre ou parfaire leurs connaissances des langues officielles. En 2007-2008, la CCN a offert plusieurs classes en anglais et en français afin de répondre aux besoins de 27 employés (soit 6 %).

Les coordonnateurs du programme des langues officielles de la CCN rencontrent régulièrement la championne des langues officielles afin de planifier les activités visant à sensibiliser davantage les employés aux langues officielles et à aborder tout enjeu, y compris les plaintes.

1.1.2 [Autres activités](#)

S.O.

1.1.3 [Activités prévues en 2008-2009](#)

En 2008-2009, la CCN 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 de nouveau 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*. Notre séance d'orientation des nouveaux employés sera améliorée de façon à porter sur les responsabilités de tous les niveaux face aux langues officielles.

De plus, la CCN prévoit mettre à jour les renseignements liés aux langues officielles dans tous les systèmes de la CCN, y compris PeopleSoft afin de tenir compte des résultats des tests linguistiques des employés. Un coin linguistique sera créé dans le site Intranet, où les employés seront en mesure de consulter des outils d'information concernant les règles linguistiques en français et en anglais.

1.1.4 Bonnes pratiques*

Le *Cadre de gestion intégré de nos ressources humaines* fait des langues officielles une des valeurs fondamentales de la CCN. On y décrit les mesures visant à promouvoir l'usage des deux langues officielles au sein de l'organisation et dans la société canadienne. Il traite, entre autres, des responsabilités de la CCN à l'égard des langues officielles, de la formation linguistique, de la participation équitable et des communications internes.

Les réalisations de la CCN ont été mises en évidence dans le rapport annuel *Pratiques exemplaires, Mise en œuvre de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles* (janvier 2008) préparé par le ministère du Patrimoine canadien. La CCN élargit continuellement le réseau de dirigeants communautaires et de personnes-ressources qui sont régulièrement invités à participer à des consultations publiques, afin d'assurer une participation équitable des porte-parole des Communautés des langues officielles en situation minoritaire. La CCN sert de modèle pour l'inclusion d'artistes des CLOSM dans les programmes culturels organisés dans le cadre de célébrations nationales qui visent à promouvoir la dualité linguistique canadienne.

1.2 Gestion de l'information sur les langues officielles

1.2.1 Progrès par rapport à l'an dernier et activités réalisées en 2007-2008 qui visent à donner suite aux suivis et aux commentaires formulés par l'ASFC dans sa réponse à Votre bilan de 2006-2007

- *SIPC ou SILO II*

L'information relative à la langue préférée continue d'apparaître 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 remplis du Système d'information sur les langues officielles (SILO II) en annexe à ce bilan.

- *Burolis*

Sur une base régulière, les points de service de la CCN sont annoncés dans Burolis et font l'objet d'une mise à jour conformément au Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des services).

La totalité (100 %) des titulaires de postes bilingues au service du public satisfait aux exigences linguistiques de leur poste. (Source : SILO II, 31 décembre 2007)

1.2.2 Autres activités réalisées en 2007-2008

- *SIPC ou SILO II*

s.o.

- *Burolis*

Le Burolis a été mis à jour en fonction des autres points de service qui existent au 40, rue Elgin (administration centrale). À la sortie des ascenseurs sur divers étages de l'immeuble, les membres du public ont accès au personnel bilingue des centres de service. De plus, la salle du courrier continue d'être un point de service.

1.2.3. Mécanismes de formation en place

Les employés responsables de la mise à jour des données sur les langues officielles dans les systèmes d'information reçoivent continuellement la formation nécessaire à l'exercice de leurs fonctions.

1.2.4 Activités prévues en 2008-2009

La CCN mettra régulièrement à jour tous les renseignements et fera en sorte qu'ils soient disponibles simultanément dans les deux langues officielles et qu'ils soient de qualité égale.

1.2.5 Bonnes pratiques

Les coordonnateurs des langues officielles confirment continuellement auprès des gestionnaires des divers points de service que les données du Burolis sont exactes et à jour.

2. MISE EN OEUVRE 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, simultanété, comparabilité et qualité des communications et des services bilingues offerts

En créant un lieu de rencontre pour tous les Canadiens, la CCN continue de présenter la région de la capitale nationale 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 continue d'être un leader en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles. L'Infocentre de la Capitale (CIC), le Centre de 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

Selon le Rapport préliminaire du vérificateur préparé par l'Agence de la fonction publique du Canada, les visites aux points de service et aux bureaux de la CCN, entre les mois d'avril et de juin 2007, ont indiqué que la CCN assure l'offre active verbale et visuelle dans les deux langues officielles. Comme on l'indique dans le rapport, les employés de la CCN accueillent le public dans les deux langues officielles, la signalisation et les messages écrits étaient de qualité égale dans les deux langues officielles. Les symboles qui indiquent la disponibilité des services en français et en anglais étaient présents et bien en vue. Les documents publiés et accessibles au public étaient présentés dans les deux langues officielles.

D'après les observations sur le service au téléphone recueillies par le CLO au cours de l'été, 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 qui visent la santé ou la sécurité du public

La CCN continue d'entreprendre ce qui suit :

- communiqués de presse bilingues (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 bilingues paraissant sur le site Internet de la CCN;
- renseignements bilingues donnés par le Centre de 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.

Des écriteaux et des affiches bilingues sont installés sur les propriétés et les sites de travaux et de 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.

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. En ce qui concerne les 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 de ses locataires commerciaux à des fins de surveillance.

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 ainsi que par les médias ciblés des CLOSM.

Disponibilité, simultanété, 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. Les versions française et anglaise du contenu sont de qualité équivalente et affichées simultanément et intégralement.

Disponibilité, simultanété, 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 2007-2008, deux plaintes qui nous ont été transmises par le Commissaire aux langues officielles ont été jugées fondées.

Dans le premier cas, le plaignant a indiqué que le site de l'Expo-sciences pancanadienne prévu en 2008 à Winnipeg était uniquement en anglais. Le site Web indiquait que l'on avait obtenu des fonds de la part de la Commission de la capitale nationale. Au moment de la contribution, la CCN avait l'impression que le site Web serait un site de travail accessible uniquement par les membres du comité organisateur. Lorsque la plainte a été déposée, la CCN a demandé au comité organisateur de retirer le logo de la CCN jusqu'à ce que le site puisse être offert en format bilingue. On a aussi proposé que l'accès au site Web soit limité aux membres du comité par mot de passe. Le logo a été retiré conformément à la demande. Depuis février 2008, le site Web est accessible au public dans les deux langues officielles. Nous sommes conscients de l'importance du bilinguisme et nous faisons tout en notre pouvoir pour assurer l'application de nos normes.

Dans la deuxième plainte, on a signalé une erreur dans une affiche en français du lac Lemay. L'erreur a été corrigée.

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'hiver de 2008, la CCN a mené un projet de recherche afin d'évaluer la satisfaction des visiteurs à l'égard des services bilingues sur la patinoire du canal Rideau. Une des questions vérifiait si les utilisateurs des comptoirs de vente d'aliments étaient satisfaits des services bilingues offerts. Des 800 personnes questionnées, 35 % n'avaient pas utilisé les comptoirs de vente d'aliments ou n'avaient pas d'opinion. Soixante-quatre pourcent (64 %) étaient très satisfaits et plutôt satisfaits des services bilingues offerts aux comptoirs de vente d'aliments pendant la saison d'ouverture de la patinoire.

2.1.3 Progrès par rapport à l'an dernier et résultats des activités réalisées en 2007-2008 (y compris celles qui visent à donner suite aux suivis et aux commentaires formulés par l'AFPC dans sa réponse à Votre bilan de 2006-2007)

En 2007-2008, pour favoriser la promotion des services bilingues dans la région de la capitale nationale, la CCN a distribué des trousse d'information élaborées dans le cadre du projet Aide aux entreprises à tous ses locataires commerciaux. Les trousse offraient les services suivants : traduction à coût abordable, séances de formation linguistique de niveaux débutant et intermédiaire, formation en français langue seconde mettant l'accent sur le service à la clientèle, ainsi qu'une aide pour le recrutement de personnel bilingue.

La CCN a aussi demandé au gestionnaire immobilier de visiter les établissements de chacun des locataires afin de s'assurer que le public obtient des services autant en français qu'en anglais. Au moment de la visite, le gestionnaire immobilier cherchait des renseignements de la part des locataires pour savoir s'ils avaient de la difficulté à offrir les services dans les deux langues officielles.

La CCN tient des rencontres périodiques avec les Travaux public et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), Patrimoine canadien (PC), la Ville d'Ottawa, le Regroupement des gens d'affaires et d'autres organisations du secteur privé afin de discuter des prochaines étapes dans le but d'accroître la sensibilisation aux enjeux des langues officielles dans la région de la capitale nationale. À la suite de ces rencontres, il a été décidé que le projet Aide aux entreprises continuera d'offrir les mêmes services. Pour promouvoir davantage les services bilingues, des affiches publicitaires seront installées sur environ 50 autobus et une conférence de presse aura lieu en mai 2008.

Une fois la trousse d'information mise à jour, elle sera distribuée dans la zone centrale avant la saison touristique et à l'extérieur du centre-ville en septembre 2008.

2.1.4 Activités prévues en 2008-2009

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

En plus de nos programmes bien connus, la CCN prépare les nouveaux événements pendant lesquels le public sera adressé en anglais et en français. À titre d'exemple, le groupe *Fêtes de la Nouvelle-France* fera partie de la célébration du 400^{ième} anniversaire de la Ville de Québec pendant la parade matinale à l'occasion de la Fête du Canada 2008. Cela va apporter un élément francophone à la programmation.

Dans le *Programme d'animation sur place 2008*, les étudiants-musiciens du Conservatoire de Gatineau vont offrir au public les performances musicales et pourront commenter leur répertoire dans la langue officielle de leur choix.

Pour l'édition de mai 2009 du programme *Redécouvrons notre citoyenneté*, la CCN va continuer à offrir la programmation bilingue aux 220 jeunes participants de ce programme coordonné par les Clubs Rotary.

En septembre 2006, la CCN a lancé un nouveau produit éducatif *Découverte de la capitale du Canada – Tout un lieu de rassemblement*. Nous allons continuer à distribuer cette ressource bilingue aux enseignants partout au pays, y compris les enseignants des CLOSM. Créé et distribué par l'organisation *Le Chaînon scolaire/Classroom Connections* au nom de la CCN, cette ressource représente le rôle de la Capitale à travers de notre histoire et comme une partie de notre identité nationale, y compris la dualité linguistique.

Tous nos sites et événements continueront à fonctionner dans les deux langues officielles. L'équipe des communications stratégiques et de marketing continuera à accomplir ses objectifs bilingues : tous les documents médiatiques seront produits dans les deux langues officielles; les événements médiatiques seront offerts en utilisant un bon équilibre entre les deux langues officielles; nos initiatives de communications, locales et nationales, continueront à cibler les médias anglophones et francophones; les outils promotionnels seront produits dans les deux langues officielles; les porte-parole de la CCN sont bilingues.

L'équipe de communications et marketing tient les médias des CLOSM au courant des projets et des événements organisés dans la région de la capitale nationale (RCN) afin de mettre en vedette des artistes de ces communautés, favorisant ainsi leur développement, tout en faisant la promotion de la dualité linguistique du Canada.

2.1.5 Bonnes pratiques

Nous sommes très fiers et satisfaits des résultats de la Vérification de l'offre active de Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles dans la RCN menée par l'Agence de la fonction publique du Canada, dans laquelle on affirme que les offres de service visuelles et verbales étaient entièrement conformes dans tous les bureaux de la CCN. Les affiches et la signalisation dans les deux langues officielles sont de qualité égale.

Nous continuons d'offrir un excellent service au public. Par exemple, les employés de première ligne du Centre de contact de la capitale traitent avec environ 80 000 contacts par année au téléphone, par courriel, par la poste et/ou par télécopieur. Nous assurons la qualité des services à la clientèle en embauchant des candidats qui non seulement satisfont aux exigences linguistiques des postes mais, dans bien des cas, les dépassent. Au besoin, nous leur offrons des séances de formation bilingue intenses sur les obligations linguistiques et surveillons leur rendement de façon périodique.

Les employés sont informés de leurs obligations en matière de service au public dans le cadre du programme d'orientation des nouveaux employés. Des séances plus pointues sont offertes selon les postes qu'occupent les membres du personnel. 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 d'offrir 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 au moyen d'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 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 à l'automne de 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*

Aucune plainte n'a été déposée.

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;
- pendant les rencontres d'évaluation du rendement.

L'an dernier, une demande a été formulée par une employée qui voulait pouvoir prendre connaissance des données sur son poste dans le Libre-Service des RH (PeopleSoft) dans la langue officielle de son choix. Les modifications et personnalisations de la base de données ont été effectuées. Les employés sont maintenant en mesure de consulter le Libre-Service des RH de PeopleSoft dans l'une ou l'autre des langues officielles.

La haute direction communique de façon efficace dans les deux langues officielles. Des documents et des outils de travail utilisés à grande échelle sont disponibles en français et en anglais. Les renseignements fournis par la direction le sont dans les deux langues officielles.

- *Disponibilité, simultanété, comparabilité et qualité des sites Web destinés aux employés*

Les renseignements affichés sur 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 équivalente.

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

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

Un sondage mené à l'automne de 2007 par Statistique Canada pour le compte du Commissariat aux langues officielles pour connaître le niveau de satisfaction des employés de langue minoritaire dans des lieux de travail désignés bilingues a indiqué que 85 % des employés francophones de la CCN qui ont répondu aux questionnaires étaient satisfaits à l'égard de la politique sur la langue de travail et qu'ils se sentaient à l'aise d'utiliser la langue française pendant les réunions ou dans Intranet. Quatre-vingt-douze (92) pour cent d'entre eux se sentaient libres de communiquer avec leur superviseur direct dans la langue officielle de leur choix.

La CCN est très fière de recevoir une cote élevée de la part du Commissariat aux langues officielles sur la langue de travail.

2.2.3 Progrès par rapport à l'an dernier et résultats* des activités réalisées en 2007-2008 (y compris celles qui visent à donner suite aux suivis et aux commentaires formulés par l'AFPC dans sa réponse à Votre bilan de 2006-2007)

Pour une cinquième 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 2008-2009

À l'automne 2008, la CCN compte répéter son sondage innovateur et convivial sur le Web et portant sur la langue de travail auprès des employés francophones. Il permettra de mesurer la satisfaction des employés à l'égard de la disponibilité des outils de travail dans la langue de choix.

2.2.5 Bonnes pratiques*

La CCN continuera de promouvoir un environnement de travail bilingue et à inciter les employés à utiliser les deux langues officielles dans le cadre des réunions. Le programme de formation linguistique sur l'heure du midi se poursuivra au cours du nouvel exercice. Nous prévoyons accroître le nombre de groupes afin de mieux répondre aux besoins de nos employés.

2.3 Gestion des ressources humaines

2.3.1 Diagnostic

- *Capacité linguistique de l'institution*

La capacité linguistique de la CCN est très rigoureuse: 84 % 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 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. Ils peuvent 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 satisfont aux exigences linguistiques des postes bilingues au moment de leur nomination.

- *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*

La majeure partie de nos employés et superviseurs qui doivent être bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leurs postes. Dans l'ensemble, 92 % des employés qui occupent des postes bilingues 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 (pour plusieurs cas de dotation non impérative des années antérieures) 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 sont disponibles pour tous les employés, quelle que soit leur connaissance de la langue seconde, pendant l'heure du midi. En 2007-2008, nous avons offert la formation linguistique en anglais et en français à 27 (6 %) employés de la CCN. Les objectifs d'apprentissage et de perfectionnement des langues officielles sont inclus dans les évaluations de rendement des employés.

- *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.

La plus forte proportion de francophones à la CCN s'explique par le fait qu'un grand nombre de nos postes (84 %) sont désignés bilingues et à dotation bilingue impérative, et, de ce nombre, 21 % exigent un niveau de connaissances supérieur (niveaux « CCC »). Il faut aussi noter que 12 % 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 2007-2008 (y compris celles qui visent à donner suite aux suivis et aux commentaires formulés par l'AFPC dans sa réponse à Votre bilan de 2006-2007)

s.o.

2.3.4 Activités prévues en 2008-2009

La CCN met actuellement à jour les renseignements disponibles dans Intranet en ajoutant de nouvelles composantes pour l'évaluation linguistique, élaborées par l'Agence de la fonction publique du Canada à l'égard des postes qui exigent des compétences linguistiques techniques ou spécialisées (code P).

2.3.5 Bonnes pratiques

On continuera à offrir, en 2008-2009, des séances de formation linguistique (interaction orale) sur l'heure du midi. La CCN a augmenté le nombre de classes afin de mieux répondre aux besoins des participants. Vingt-huit (28) employés sont inscrits à la formation.

2.3.6 Données statistiques sur la gestion des ressources humaines

Le nombre de postes bilingues de niveau EX-02 et EX-03 dans les régions bilingues responsables de superviser les titulaires de postes bilingues ou des postes dans l'une ou l'autre des langues, dotés par nomination ou déploiement au cours de l'année.

• Impératif	<u>3</u>	EX-02
	<u>1</u>	EX-03
• Non impératif	<u>s.o.</u>	EX-02
		EX-03

2.4 Coûts de formation linguistique

2.4.1 Activités réalisées en 2007-2008

En 2007-2008, la CCN a dépensé environ 42 463 \$ en cours de langue :

- Cours de langue dispensé environ pour satisfaire aux exigences linguistiques : 27 591 \$
- Cours de langue pour le perfectionnement professionnel et personnel : 14 872 \$

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 2008-2009

La CCN compte continuer à offrir en 2008-2009, à l'heure du midi, le programme de cours de langue, aux fins de perfectionnement professionnel et personnel.

2.4.3 Données statistiques sur les coûts de la formation linguistique

- a) Coûts des cours de langue **française*** offerts par le secteur privé, les universités ou l'École selon le principe du recouvrement des coûts, dans le cadre d'un protocole d'entente visant la dotation non impérative (y compris les nominations et les déploiements).
- | | |
|--|-------------------|
| | <u>27 591 \$</u> |
| • Nombre d'employés ciblés par ces coûts | <u>5</u> employés |

<ul style="list-style-type: none"> b) Coût des cours de langue anglaise* offerts par le secteur privé, les universités ou l'École selon le principe du recouvrement des coûts, dans le cadre d'un protocole d'entente visant la dotation non impérative (y compris les nominations et les déploiements). 	<u>0 \$</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'employés ciblés par ces coûts 	<u>0 employé</u>
<ul style="list-style-type: none"> c) Autres coûts liés aux cours de langue française* pour le perfectionnement personnel, le perfectionnement professionnel, une augmentation du profil linguistique ou une nouvelle identification des postes, y compris la formation offerte par le secteur privé, les universités ou l'École selon le principe du recouvrement des coûts dans le cadre d'un protocole d'entente ou par l'institution elle-même. 	<u>12 240 \$</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'employés ciblés par ces coûts 	<u>28 employés</u>
<ul style="list-style-type: none"> d) Autres coûts liés aux cours de langue anglaise* pour le perfectionnement personnel, le perfectionnement professionnel, une augmentation du profil linguistique ou une nouvelle identification des postes, y compris la formation offerte par le secteur privé, les universités ou l'École selon le principe du recouvrement des coûts dans le cadre d'un protocole d'entente ou par l'institution elle-même. 	<u>2 632 \$</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'employés ciblés par ces coûts 	<u>7 employés</u>

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. La CCN effectue des sondages périodiques afin de mesurer le niveau de satisfaction du public à l'égard de la prestation de services dans la langue officielle de choix du public, par exemple, dans le cadre d'événements qu'elle organise.

3.1.2 Résultats obtenus

Voir le paragraphe 2.1.2 à la page 12.

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 2007-2008. 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, dont la CCN fait partie. C'est pourquoi la CCN effectuera son propre sondage en 2008-2009.

3.2.2 Résultats obtenus

Le sondage effectué par Statistique Canada pour le compte du Commissariat aux langues officielles (CLO) a indiqué que 83,6 % des employés francophones de la CCN étaient satisfaits du régime de la langue de travail. La CCN est très fière de l'évaluation élevée reçue par le CLO sur la langue de travail et l'offre active. La CCN continuera à offrir des services exceptionnels au public dans les deux langues officielles dans un milieu de travail bilingue.

3.2.3 Mesures de correction

s.o.

3.3 Vérifications internes

3.3.1 Nature des activités

L'un des objectifs de la vérification de la gestion de l'information vise à s'assurer que les mécanismes sont en place pour surveiller régulièrement le programme des langues officielles. La vérification des contrôles liés aux inventaires a été présentée au comité de vérification en janvier 2008.

3.3.2 Résultats obtenus

On s'attendait à ce que le personnel serait en mesure d'utiliser les systèmes informatiques dans les deux langues officielles et que la formation et les guides d'utilisateurs seraient aux employés dans la langue de leur choix.

On a constaté que les utilisateurs pouvaient être formés et pouvaient accéder à trois des systèmes informatiques dans la langue de leur choix. Cependant, le guide de l'utilisateur pour IntelEvent, le système restreint d'inventaire des événements, était disponible en anglais seulement.

On a recommandé à la CCN de faire traduire le guide de l'utilisateur pour IntelEvent afin de le rendre disponible dans les deux langues officielles. Le guide sera disponible dans les deux langues officielles à la fin de juillet 2008.

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 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 sur les services au public dans les deux langues officielles fournis par les bureaux ayant de nouvelles obligations (Atlantique) – rapport préliminaire

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

s.o.

3.5 Vérification des communications avec le public et des services au public dans les deux langues officielles aux bureaux désignés bilingues dans la région de l'Atlantique – rapport préliminaire

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

s.o.

3.6 Vérification des services téléphoniques (le cas échéant)

3.6.1 Activités menées à la suite de cette vérification

La CCN est fière que la totalité (100 %) de son offre active au téléphone ou au moyen du système automatique était conforme aux exigences de la LLO (selon la vérification de l'offre active menée par le CLO à l'été 2007). Les services étaient disponibles dans la langue de la minorité dans 100 % des cas.

3.7 Vérification de l'offre active dans la RCN (le cas échéant)

3.7.1 Activités menées à la suite de cette vérification

Nous sommes très fiers et satisfaits des résultats de la Vérification de l'offre active de Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles dans la RCN menée par l'Agence de la fonction publique du Canada, dans laquelle on affirme que les offres de service visuelles et verbales étaient entièrement conformes dans tous les bureaux de la CCN. Les affiches et la signalisation dans les deux langues officielles sont de qualité égale.

3.8 Autre vérification menée par l'AFPC à l'égard de votre institution seulement (le cas échéant)

3.8.1 Activités menées à la suite de cette vérification et plan d'action (s'il est déjà élaboré)

s.o.



INDEX

COMMISSION DE LA CAPITALE NATIONALE (CCN) BILAN ANNUEL SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2007-2008

1 GOUVERNANCE INSTITUTIONNELLE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Leadership.....	1
Gestion de l'information sur les langues officielles.....	7

2 MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles.....	8
Langue de travail	14
Gestion des ressources humaines.....	17
Coûts de formation linguistique.....	20

3 SURVEILLANCE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Satisfaction du public.....	22
Satisfaction des employés.....	22
Vérifications internes.....	23
Vérification des services au public dans les deux langues officielles fournis par les bureaux ayant de nouvelles obligations (Atlantique).....	23
Vérification des communications avec le public et des services au public dans les deux langues officielles aux bureaux désignés bilingues dans la région de l'Atlantique.....	24
Vérification des services téléphoniques.....	24
Vérification de l'offre active dans la RCN.....	24
Autre vérification menée par l'AFPC à l'égard de votre institution seulement.....	24