

Commission de la capitale nationale
Bilan annuel sur les langues officielles
avril 2003 – mars 2004

Préambule

La Commission de la capitale nationale (CCN) a connu une autre année fructueuse en ce qui concerne son programme de langues officielles. Voici certaines des initiatives précises qui ont été entreprises en 2003-2004.

Service au public

- La CCN est un chef de file pour la prestation de services au public dans les deux langues officielles. L'Infocentre de la capitale, le Centre des visiteurs du parc de la Gatineau et ses emplacements, ainsi que le Pavillon Canada-Monde demeurent des modèles de services exceptionnels aux visiteurs dans les deux langues officielles.
- La CCN a reçu sa fiche de rendement par suite de la vérification des services téléphoniques du gouvernement du Canada effectuée en février et en mars 2003; nos résultats concernant la disponibilité du service et l'offre active sont très positifs.
- Pour l'année 2003-2004, la CCN a reçu très peu de plaintes de la Commissaire aux langues officielles. Toutes les demandes de renseignements ou plaintes ont été traitées rapidement à la satisfaction du Commissariat aux langues officielles.

Étude spéciale conduite par la Commissaire aux langues officielles

- Nous avons pris connaissance des résultats de l'étude menée par le Commissariat aux langues officielles intitulée *À louer : Services bilingues recherchés dans les commerces situés dans les édifices fédéraux de la RCN*. Nous accueillons ces recommandations qui nous le croyons appuieront l'obligation qu'a le gouvernement fédéral face à l'avancement des deux langues officielles et à la promotion du respect envers les deux communautés de langue officielle de la région. À cet effet, la CCN a souvent joué un rôle de chef de file dans ce domaine.

Langue de travail

La CCN déploie un effort constant et prend des mesures concrètes pour créer et maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Le sondage sur la langue de travail qui a été réalisé en janvier et en février 2003 a débouché sur plusieurs recommandations :

- Comme moyen de contrer la prédominance de l'anglais dans les réunions et dans le lieu de travail, de nouvelles affiches donnant des conseils utiles sur la tenue de réunions dans les deux langues officielles, ont été mises en évidence dans toutes les salles de réunion. Un message à cet égard a été posté sur notre Intranet pour mieux sensibiliser nos employés et précisément, pour que la personne présidant la réunion ait un rôle prédominant à jouer pour que tous soient bien à l'aise d'utiliser l'une ou l'autre langue officielle.
- En vue d'accroître la capacité bilingue du groupe de superviseurs, une analyse d'un certain nombre de postes de supervision a été conduite; les résultats ont été vérifiés et des réunions auront lieu avec les vice-présidents des directions respectives pour régler toute

Commission de la capitale nationale

Bilan annuel sur les langues officielles

avril 2003 – mars 2004

lacune pouvant exister concernant le respect des obligations linguistiques des superviseurs.

- En passant en revue la capacité bilingue de certains services centraux, il y aura des consultations avec les directions dont les services centraux ont été déterminés par les répondants au sondage comme nécessitant une amélioration.
- Pour améliorer la qualité des messages bilingues aux employés, un message est apparu sur Intranet afin d'encourager les employés à signaler toute erreur de façon à accroître la qualité linguistique. De plus, des outils linguistiques sont disponibles sur Intranet.
- Un suivi a été mené auprès de notre personnel des Technologies de l'information pour déterminer la disponibilité d'instruments de travail spécifiques dans les deux langues officielles. En effet, les applications telles Microsoft Office 2000, PeopleSoft et Intranet sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Quant à la disponibilité et à l'accessibilité de la formation linguistique, des séances de formation à nos lieux de travail (interaction orale) sont disponibles pour les employés à l'heure du midi. Cette année, plus de 60 employés sont inscrits à ce type de formation (qui s'est révélée très populaire auprès des participants et bien accueillie par eux). En outre, nous attendons d'autres renseignements de la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada afin d'obtenir du financement durable pour la formation linguistique.

Le travail se poursuit de façon continue afin de favoriser la mise en oeuvre de ces recommandations.

Participation équitable des Canadiens anglophones et francophones

Étant donné la proportion de 81 % de nos postes désignés bilingues et en raison de la nouvelle orientation prise par le gouvernement du Canada concernant la dotation bilingue impérative comme la norme pour les postes bilingues, nous estimons que notre représentation actuelle de 55 % de francophones et de 45 % d'anglophones continuera de demeurer relativement pareille.

Nouvelles politiques sur les langues officielles

Le 31 mars 2004, un exposé a été présenté à notre Comité de la haute direction précisant les nouvelles politiques sur les langues officielles qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril et qui s'appliquent maintenant à toutes les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Fiche d'évaluation du rendement

La CCN fera partie de la trentaine d'institutions fédérales qui seront évaluées par rapport à certains critères et recevront une fiche d'évaluation du rendement dans le cadre du rapport annuel de la Commissaire aux langues officielles en 2004-2005.