

**BILAN ANNUEL
SUR
LES LANGUES OFFICIELLES**

AVRIL 2002 À MARS 2003

**COMMISSION DE LA CAPITALE
NATIONALE**

LE 30 MAI 2003

TABLE DES MATIÈRES

A. LEADERSHIP.....	3
B. POLITIQUE DU CONSEIL DU TRÉSOR CONCERNANT LES EXIGENCES LINGUISTIQUES POUR LES MEMBRES DU GROUPE DE LA DIRECTION	4
C. MISE À JOUR DES DONNÉES SUR LES LANGUES OFFICIELLES	5
D. SATISFACTION DU PUBLIC ET DES EMPLOYÉS.....	6
E. MAINTIEN ET AMÉLIORATION : SERVICE AU PUBLIC ET LANGUE DE TRAVAIL	7
F. SUIVIS ET CONTRÔLES.....	8
G. DÉFIS À RELEVER AU CHAPITRE DES LANGUES OFFICIELLES.....	9

LEADERSHIP

La Commission de la capitale nationale (CCN) est fière d'enrichir la société canadienne. Elle réalise son mandat national avec dignité, intégrité et passion. Ses employés favorisent la communication ouverte, la collaboration et le travail d'équipe afin de créer une vision commune, tout en affirmant et en mettant en pratique les valeurs de *respect*, de *bien-être* et d'*engagement*. Ces valeurs appuient notre engagement envers les langues officielles dans notre lieu de travail et la prestation du service au public.

Service au public

La CCN joue un rôle important pour la préservation des deux langues officielles dans la Région de la capitale nationale (RCN). Le Président de la CCN a l'intention de communiquer avec les chefs de file dans la RCN afin d'examiner la question de la dualité linguistique et de considérer les initiatives possibles pour donner un cachet bilingue visible à nos établissements, tant à Gatineau qu'à Ottawa. Bien que présent, ce cachet bilingue a besoin d'être renforcé. Il est clair que l'enjeu de la dualité linguistique requiert que les gens d'affaires s'y intéressent et qu'ils perçoivent l'avantage d'attirer les clients et les touristes. Ceci pourrait comprendre l'affichage bilingue (extérieur et intérieur), les menus bilingues, l'accueil bilingue, le service bilingue (au moins en partie). Il est aussi important de savoir que nous avons l'avantage dans notre région d'avoir une majorité d'étudiants qui complètent leurs études avec une bonne compréhension des deux langues. Le service dans les deux langues dans nos établissements fédéraux et commerciaux de la capitale nationale est un objectif qu'on peut réaliser ensemble et qui peut servir d'exemple pour le Canada tout entier.

Langue de travail

La CCN veille à ce que son milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles tout en permettant à ses employés d'utiliser l'une ou l'autre. La CCN fait un effort constant et prend des mesures concrètes pour créer et maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. En vertu de son rôle comme championne des langues officielles, le Directeur administratif des ressources humaines a invité les employés à participer à un sondage sur la langue de travail en janvier 2003. Une analyse préliminaire des résultats a été partagée avec les employés et des recommandations ont été présentées récemment à la haute direction suite à une analyse plus approfondie des résultats.

Toutes les politiques qui sont présentées au Comité de la haute direction (CHD) doivent être dans les deux langues officielles. Les employés qui font une présentation devant le CHD sont encouragés de le faire dans la langue de leur choix. Les procès verbaux du CHD sont rédigés dans la langue selon laquelle

l'item a été soulevé pendant la réunion.

Le président de la CCN s'efforce de faire ses présentations devant le Conseil des commissaires dans les deux langues officielles, même si la majorité d'entre eux sont anglophones. Les notes des présentations sont distribuées dans un format bilingue.

Participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression d'anglaise

La CCN s'efforce à s'assurer que la présence des deux collectivités linguistiques de sa main d'oeuvre reflète davantage celle de la Région de la capitale nationale.

POLITIQUE DU CONSEIL DU TRÉSOR CONCERNANT LES EXIGENCES LINGUISTIQUES POUR LES MEMBRES DU GROUPE DE LA DIRECTION

À titre collectif la haute direction fonctionne dans les deux langues officielles. Des plans de formation individuels continuent d'être développés afin d'augmenter le pourcentage des cadres supérieurs se conformant au profil linguistique CBC.

Vingt-deux des 28 cadres supérieurs rencontrent les exigences linguistiques de leurs postes (79%). Parmi ceux qui ne les rencontrent pas, cinq (5) sont entre quelques mois et quatre ans de la retraite. Tous les postes cadre sont dotés sur une base bilingue impérative.

MISE À JOUR DES DONNÉES SUR LES LANGUES OFFICIELLES

1. Capacité linguistique

Langue de travail

Dans le contexte du sondage sur la langue de travail, une analyse des résultats souligne la nécessité d'accroître les effectifs bilingues au sein du groupe de surveillants. À cette fin, une analyse plus poussée des situations où les titulaires de postes de surveillant qui ne répondent pas à leurs exigences linguistiques est requise. Il s'agit d'une exigence clé du programme de succession de la CCN. Tous les gestionnaires intermédiaires qui aspirent à des postes de haute direction seront tenus de terminer avec succès leur formation linguistique pour être considérés. À ce titre, des ressources complémentaires (en temps et en argent) devront être affectées à la formation linguistique. De plus, il est proposé qu'un examen de la capacité de certains services centraux à offrir des services dans les deux langues officielles soit assumé en même temps qu'une recherche approfondie pour laquelle des instruments de travail précis ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles.

Service au public

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) ainsi que le Centre des visiteurs du Parc de la Gatineau et ses sites et le Pavillon Canada-Monde demeurent des modèles d'offre de services exceptionnels dans les deux langues officielles. Ce service est offert par les moyens suivants : affiche /logo des langues officielles disponible sur place, à la vue des clients, au comptoir principal; les employés sont invités à porter, sur eux, les épinglettes des langues officielles; toutes publications ou affiches offertes aux clients sont bilingues; tous nos clients sont accueillis, avec fierté, dans les deux langues officielles; notre programme de formation des employés (le matériel et la livraison verbale) favorise l'utilisation des deux langues officielles; et notre programme de recrutement exige comme pré-requis des candidats parfaitement bilingues.

2. Participation équitable

La CCN s'efforce à s'assurer que la présence des deux collectivités linguistiques de sa main d'oeuvre reflète davantage celle de la Région de la capitale nationale.

Taux de participation (CCN)

- Canadiens et Canadiennes d'expression anglaise (45%)
- Canadiens et Canadiennes d'expression française (55%)

Taux de participation (Région de la capitale nationale)

- Canadiens et Canadiennes d'expression anglaise (53%)
- Canadiens et Canadiennes d'expression française (35%)

Cela révèle une représentation accrue de francophones à la CCN à comparer à leur niveau de représentation dans la RCN, alors que les anglophones sont légèrement sous-représentés à la CCN. Quatre-vingt-un pour cent des postes à la CCN sont désignés bilingues.

SATISFACTION DU PUBLIC ET DES EMPLOYÉS

Public

Dans le contexte du sondage 2002-2003 sur place concernant la patinoire du canal Rideau, l'une des questions était « Quel était votre degré de satisfaction par rapport au service bilingue dans les comptoirs de vente d'aliments? » Les participants qui ont exprimé leur satisfaction ont indiqué « très satisfait » (51,3 %) et « généralement satisfait » (13,5 %).

La CCN assure la performance et la conformité par rapport à ses obligations de fournir des services au public dans les deux langues officielles, y compris les comptoirs de vente d'aliments, les entrepreneurs et les entreprises d'entretien des terrains qui offrent un service en son nom.

La CCN continue d'exiger que les commerçants qui opèrent dans ses locaux offrent un service dans les deux langues officielles et aussi arborent un affichage bilingue. Un contrôle à ce sujet est réalisé lorsque les sites sont visités. Minto Properties Ltd s'occupe de faire respecter les termes des baux commerciaux pour la CCN. L'information fournie par cet entrepreneur démontre une amélioration continue en ce sens et un nombre de rappels ont déjà été envoyés aux locataires qui ne respectaient pas entièrement les exigences de leurs baux.

Employés

À la suite du sondage sur la langue de travail, une analyse des résultats signale la nécessité d'examiner la question de la prédominance de l'anglais dans les réunions et le lieu de travail. Les initiatives dans ce domaine comprendront une campagne de sensibilisation comportant : de nouvelles affiches qui rappellent à la présidence son obligation de tenir les réunions dans les deux langues officielles et dans toutes les salles de réunion; du matériel promotionnel et

didactique disponible au Conseil du Trésor; et des séances d'information pour les gestionnaires intermédiaires et les directeurs. On recommande aussi que la disponibilité de la formation linguistique et l'accessibilité à celle-ci soit accrue. Cela comprend la reprise des séances d'interaction orale offertes sur place aux employés qui ont déjà exprimé un intérêt envers ce type de formation peu importe les exigences linguistiques de leur poste.

MAINTIEN ET AMÉLIORATION: SERVICE AU PUBLIC ET LANGUE DE TRAVAIL

Service au public

La CCN travaille conjointement avec les associations touristiques et d'autres intervenants de ce secteur afin de les encourager à offrir des services aux visiteurs dans les deux langues officielles. Elle s'assure que ses publications, promotions, avis aux publics, annonces publicitaires et appels d'offre soient disponibles en anglais et en français. Toutes les assemblées publiques sont tenues dans les deux langues officielles; tous les terrains et les sites d'activités sont pourvus de signalisation bilingue; la CCN possède deux politiques en matière d'affichage dont l'une assure la représentation obligatoire de la culture francophone et anglophone dans la programmation artistique lors d'événements.

En 2002, plus de 323,900 visiteurs ont franchi le seuil du Centre d'information de la capitale. 1 500 000 personnes ont visité les sites du Parc de la Gatineau, plus de 60 000 visiteurs ont été accueillis à son Centre des visiteurs, et presque 20 000 appels ont été reçus. Le Centre d'appels a reçu 93,425 demandes de service. Le Centre d'appels offre le service « Réservation de groupes de la capitale » qui est un service bilingue offert aux écoles et aux organisations sans but lucratif pour les aider à planifier un itinéraire de visite dans la Capitale (622 itinéraires en 2002).

Les étudiants qui travaillent à la CCN pendant la période estivale participent à des sessions d'orientation qui comprennent un volet sur leurs droits et leurs obligations vis-à-vis les langues officielles, et surtout, le service au public et la langue de travail.

L'utilisation des deux langues dans le milieu de travail

Pour accroître davantage la capacité bilingue des employés, en 2002-2003, une formation linguistique en interaction orale a été donnée sur place aux employés ayant exprimé un intérêt envers ce type de formation, peu importe les exigences linguistiques de leur poste. En général, les participants ont exprimé leur satisfaction par rapport à cette initiative, et nombreux ont indiqué souhaiter

poursuivre cette formation.

Comme il est mentionné au préalable, dans le contexte du sondage sur la langue de travail, les recommandations seront axées essentiellement sur l'apport d'un changement positif dans les domaines suivants : tenue de réunions dans les deux langues officielles; accroissement de la capacité bilingue du groupe de surveillants; accroître la capacité de certains services centraux; recherche accrue à savoir quels instruments de travail ne sont peut-être pas disponibles dans les deux langues officielles; et l'accroissement de la disponibilité de la formation linguistique et de l'accessibilité à celle-ci.

SUIVIS ET CONTRÔLES

Dans sa réponse au bilan 2001-2002 sur la mise en oeuvre du Programme des langues officielles, la Direction des langues officielles du Conseil du Trésor a félicité la CCN de l'excellent travail accompli en ce qui a trait au service au public. Il y avait lieu de porter une attention particulière aux éléments suivants: langue de travail et participation équitable.

En ce qui a trait à la langue de travail, le Conseil du Trésor a invité la CCN à porter une attention particulière au nombre de surveillants et d'employés fournissant des services personnels et centraux qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste. À la suite des conclusions de son récent sondage sur la langue de travail, la CCN passera en revue la situation de plusieurs postes de supervision actuellement désignés non bilingues et veillera à accroître la capacité bilingue du groupe de surveillants. À cette fin, une analyse plus poussée des titulaires de postes de surveillants qui ne répondent pas à leurs exigences linguistiques est nécessaire. À ce titre, des ressources complémentaires (en temps et en argent) devront être affectées à la formation linguistique.

En 2002, 20 employés au total ont entrepris une formation linguistique. En outre, plus de soixante (60) employés ont participé à des séances de formation en langue seconde (interaction orale) qui étaient offertes sur place. Il est bon de mentionner qu'une formation linguistique gratuite est disponible pour les cadres supérieurs au nom de Formation linguistique Canada; cependant, on doit aborder la question de façon réaliste et tenir compte du fait que certains titulaires arrivent à l'âge de la retraite.

Pour ce qui est de la participation équitable, la CCN reconnaît que des efforts continuent d'être nécessaires pour accroître la participation anglophone à la catégorie occupationnelle suivante : soutien administratif (31 %).

Lorsque les concours de recrutement sont accessibles au public, la CCN s'efforce d'attirer des candidats en provenance des deux groupes linguistiques officiels et pour ce faire, les postes sont affichés dans les deux langues officielles. Lorsque c'est possible, les postes sont dotés selon des profils bilingues non-impératifs. On élargit la zone de concours et on constitue des comités de sélection bilingues. L'organisation s'est engagée à assurer une participation équitable au sein de son effectif.

DÉFIS À RELEVER AU CHAPITRE DES LANGUES OFFICIELLES

Réalisations en vue de relever les défis rapportés dans le bilan 2001-2002

Cela a été signalé dans la précédente section (Suivis et contrôles).

Défis pour l'année 2003-2004

En raison de notre ferme volonté de continuer d'offrir un service bilingue au public et de fournir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles, le recrutement d'employés bilingues anglophones qui répondent aux exigences linguistiques de leur poste demeure un défi pour la CCN.

Notre principal défi sera de mettre en œuvre les recommandations du sondage sur la langue de travail et de régler la dichotomie de la surreprésentation francophone dans le lieu de travail avec la prédominance de l'anglais parlé dans le lieu de travail (c.-à-d., réunions).