

**PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES**  
**GRILLE DIAGNOSTIQUE**  
**PRINCIPALES OBLIGATIONS - MINISTÈRES ET ORGANISMES**

Bureau bilingue pour le service au public  
: Partie A

Bureau situé dans une région désignée bilingue aux fins  
de la langue de travail : Partie B

Gestion du programme : Partie C

Nom de l'institution : \_\_\_\_\_

Code de Bureau : \_\_\_\_\_

**Bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles (demande importante et vocation du bureau).**

**Droit du public : Le public a, au Canada, comme à l'étranger, le droit de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans l'une ou l'autre langue officielle (LLO, Partie IV).**

<b><u>Résultats attendus</u></b>	<b><u>Analyse de la situation</u></b>	<b><u>Correctif(s)</u></b>	<b><u>Échéance</u></b>	<b><u>Indicateurs des résultats</u></b>
<b>1. Le bureau fait de l'offre active dans les deux langues officielles (LLO, art. 28) :</b>				
- au téléphone;	oui non s/o			
- en personne (au comptoir);	oui non s/o			
- dans les messages enregistrés.	oui non s/o			
<b>2. L'aire d'accueil invite le client à utiliser l'une ou l'autre langue officielle : le symbole des langues officielles est affiché (LLO, art. 28).</b>	oui non s/o			
<b>3. L'affichage et la signalisation (panneaux et enseignes identifiant l'institution fédérale) sont dans les deux langues officielles (LLO, art. 29).</b>	oui non			
<b>4. Les publications sont disponibles dans les deux langues officielles et exposées de façon à respecter l'égalité de statut des deux langues officielles (LLO, art. 21 et art. 28).</b>	oui non s/o			
<b>5. Tous les services sont disponibles et de qualité comparable dans les deux langues officielles (LLO, art. 27 et art. 28) :</b>				
- au téléphone;	oui non arr. adm. Précisez			
- en personne;	oui non arr. adm. Précisez			
- par écrit;	oui non s/o			
- par systèmes informatisés (y inclus via Internet);	oui non s/o			

<b>Résultats attendus</b>	<b>Analyse de la situation</b>	<b>Correctif(s)</b>	<b>Échéance</b>	<b>Indicateurs des résultats</b>
<b>6.</b> Le bureau a recours à un tiers pour fournir des services en son nom (LLO, art. 25) :				
- si oui, les offre-t-il dans les deux langues officielles?	oui non s/o			
- si oui, y a-t-il une clause linguistique dans les contrats avec des tiers?	oui non s/o			
<b>7.</b> Le bureau a recours aux médias (LLO, art. 11 ou art. 30) :				
- lorsqu'il publie en vertu d'une loi fédérale, il utilise les publications de langue française et anglaise dans chacune des régions visées, ou en l'absence de telles publications dans les deux langues officielles dans au moins une publication largement diffusée dans cette région (LLO, Partie III, art. 11);	oui non s/o			
- lorsqu'il communique avec le public (publicité, etc.), il utilise le médium le plus efficace pour rejoindre chacun dans la langue officielle de son choix, notamment en utilisant de la presse minoritaire (LLO, art. 30).	oui non s/o			
<b>8.</b> Le bureau prend les mesures voulues pour informer le public que ses services sont disponibles dans l'une ou l'autre langue officielle, au choix, et s'assure que les groupes de langue officielle en situation minoritaire en sont informés (LLO, art. 28).	oui non s/o			
<b>9.</b> Le bureau qui octroie des subventions/contributions applique une politique, des pratiques ou des directives qui précisent les exigences en matière de langues officielles, conformément à la politique du CT (pol., chap. 1-4).	oui non s/o			
<b>10.</b> Le bureau offre des services aux voyageurs (LLO, art. 23) :				
- si oui, les employés les offrent-ils dans les deux langues officielles?	oui non s/o			
- si oui, les services réglementaires offerts par des tiers conventionnés sont-ils offerts dans les deux langues officielles?	oui non s/o			
<b>11.</b> Le bureau organise ou participe à un événement public d'envergure nationale ou internationale (Règlement, alinéas 10(b) et 10(c)) :				
- si oui, le bureau a-t-il l'obligation en vertu du Règlement et des politiques de le faire dans les deux langues officielles?	oui non s/o			
- si oui, le bureau respecte-t-il ses obligations?	oui non s/o			
<b>12.</b> Les messages publics normalisés et la signalisation visant la santé ou la sécurité sont dans les deux langues officielles (LLO, art. 24 (1) et règl. 8 b) ).	oui non s/o			
<b>13.</b> Le bureau fournit dans les deux langues officielles les documents qu'il dépose à la Chambre des communes ou au Sénat (LLO, art. 8).	oui non s/o			
<b>14.</b> Les accords fédéraux-provinciaux répondant aux critères selon la Loi sont établis dans les deux langues officielles (LLO, art. 10).	oui non so			
<b>15.</b> Si le bureau réglemente les activités de tiers exercées en matière de santé ou de sécurité du public et dans des circonstances qui le justifient, le public peut, grâce à cette réglementation, communiquer avec les organismes réglementés et en recevoir les services dans les deux langues officielles (LLO, art. 26).	oui non s/o			

**PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES**  
**GRILLE DIAGNOSTIQUE**  
**PRINCIPALES OBLIGATIONS - MINISTÈRES ET ORGANISMES**

Région bilingue : \_\_\_\_\_

Nom de l'institution : \_\_\_\_\_

Code de Bureau : \_\_\_\_\_

**Bureaux situés en régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail**

**Droits et obligations en matière de langue de travail : Le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions fédérales dans les régions définies à cette fin (LLO, partie V, art. 34). L'institution doit veiller à ce que dans les régions désignées bilingues, le milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles (LLO, art. 35).**

<u>Résultats attendus</u>	<u>Analyse de la situation</u>	<u>Correctif(s)</u>	<u>Échéance</u>	<u>Indicateurs des résultats</u>
<b>1.</b> Les employés qui ont des fonctions ou postes bilingues peuvent communiquer dans la langue officielle de leur choix (LLO, art. 36 (1) c) :				
- oralement avec leur surveillant immédiat;	oui    non    s/o			
- par écrit avec leur surveillant immédiat;	oui    non    arr. adm Précisez			
- lors de leur appréciation de rendement.	oui    non    s/o			
<b>2.</b> Les employés du bureau peuvent obtenir leurs services internes (personnels et centraux) dans la langue officielle de leur choix (LLO, art. 36 (1) a) :				
- quand ils sont offerts localement, c.-à-d. par le bureau;	oui    non    s/o			
- quand ils sont offerts par le bureau régional;	oui    non    s/o			
- quand ils sont offerts par l'administration centrale.	oui    non    s/o			
<b>3.</b> Les employés reçoivent leur formation professionnelle ou du perfectionnement dans la langue officielle de leur choix (LLO, art. 36).	oui    non    s/o			
<b>4.</b> Les instruments de travail d'usage courant et généralisé (manuels, directives, formulaires) utilisés par les employés du bureau sont dans les deux langues officielles (LLO, art. 36 (1) a) :	oui    non			

<b>Résultats attendus</b>	<b>Analyse de la situation</b>	<b>Correctif(s)</b>	<b>Échéance</b>	<b>Indicateurs des résultats</b>
<b>5.</b> Les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé acquis et produits par le bureau, depuis le 1er janvier 1991, peuvent être utilisés dans l'une ou l'autre langue officielle (LLO, art. 36 (1) b) ) :				
- courrier électronique;	oui non s/o			
- logiciels;	oui non s/o			
- formation à l'utilisation;	oui non s/o			
- documentation.	oui non s/o			
<b>6.</b> Les réunions auxquelles assistent les employés sont dans les deux langues officielles (LLO, art. 36 (2))				
- ordres du jour;	oui non s/o			
- invitation de la présidence d'utiliser sa langue de choix;	oui non s/o			
- discussion durant la réunion;	oui non s/o			
- compte rendu.	oui non s/o			
<b>7.</b> Tous les EX qui occupent un poste bilingue dans une région désignée bilingue ont atteint le niveau CBC d'ici mars 1998 (LLO, art. 36 (1) c); pol., chap. 4-3).	oui non s/o			
<b>8.</b> Les institutions fédérales (organismes centraux ou de services communs) qui ont autorité ou qui desservent d'autres institutions, respectent l'usage des deux langues officielles fait par le personnel de celles-ci (LLO, art. 37).	oui non s/o			
<b>9.</b> Le siège social ou l'administration centrale communique dans la ou les langues du bureau qui reçoit la communication (LLO, art. 34, 35, 36, 37; pol., chap. 2-3).	oui non s/o			

**PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES**  
**GRILLE DIAGNOSTIQUE**

Nom de l'institution : \_\_\_\_\_

**PARTIE C - Analyse globale**

<u>Résultats attendus</u>	<u>Analyse de la situation</u>	<u>Correctif(s)</u>	<u>Échéance</u>	<u>Indicateurs des résultats</u>
1. La participation des anglophones et des francophones reflète la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle compte tenu du mandat, de l'emplacement, et de la clientèle de l'institution (LLO, art. 39) : - au siège social; - dans ses bureaux régionaux.	oui non oui non			
2. L'institution annonce ses postes vacants auprès des deux groupes linguistiques (LLO, art. 39).	oui non			
3. L'institution vérifie pour qu'il n'y ait pas de barrière à l'avancement des deux groupes linguistiques (LLO, art. 39).	oui non			
4. L'institution rappelle à ses gestionnaires et ses employés leurs droits et obligations en matière de : - service au public; - langue de travail.	oui non oui non			
5. Les gestionnaires rendent compte de la mise en oeuvre de la Loi et des politiques en matière de langues officielles.	oui non			
6. L'institution a un plan de surveillance ou de suivi de la mise en oeuvre du programme.	oui non			
7. Toute désignation de fonctions ou de postes unilingues ou bilingues est objective et justifiée (LLO, art. 91).	oui non			
8. Le traitement de la langue minoritaire est comparable dans les régions unilingues de langue officielle anglaise et de langue officielle française (LLO, art. 35 (1) b ).	oui non s/o			
9. Dans le cadre de l'utilisation de modes alternatifs de prestation de services (par ex. : privatisation, dévolution) l'institution a pris en considération les langues officielles.	oui non s/o			
- Y-a-t-il des clauses linguistiques dans les contrats, les ententes ou les lois habilitantes ou de désaisissement?	oui non			
10. L'institution a fait l'objet d'une vérification linguistique au cours de la dernière année				
- si oui, a-t-elle donné suite à toutes les recommandations?	oui non			