

CADRE DE RESPONSABILISATION
POUR LES LANGUES OFFICIELLES DE TRANSPORTS CANADA

INTRODUCTION

La *Constitution du Canada* et la *Loi sur les langues officielles* (LLO) constituent les fondements légaux sur lesquels s'appuie l'engagement ferme du gouvernement du Canada envers le bilinguisme du pays et la vitalité des deux communautés de langue officielle d'un océan à l'autre.

Reflétant la vision d'un pays fondé sur le principe de la dualité linguistique, la *Loi sur les langues officielles* énonce les exigences et les engagements dont chaque institution fédérale doit rendre compte dans l'application des programmes qui lui sont confiés. Les éléments de la LLO qui concernent Transports Canada sont les suivants :

Service au public (Partie IV)	Transports Canada doit servir ses clients dans la langue officielle de leur choix dans les bureaux de la Région de la capitale nationale et où il y a une demande importante.
Langue de travail (Partie V)	L'anglais et le français sont les deux langues de travail dans les bureaux de Transports Canada qui se trouvent dans les secteurs bilingues suivants : la région de la capitale nationale, la province du Nouveau-Brunswick, la région métropolitaine de Montréal (dont Dorval), le comté de Gaspé-Est et certaines régions du nord et de l'est de l'Ontario (dont Sudbury).
Participation équitable (Partie VI)	Les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise, sans distinction d'origine ethnique ni égard à la première langue apprise, ont des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales. Les effectifs de celles-ci tendent à refléter la présence au Canada des deux communautés de langue officielle. Au titre de ces engagements, les institutions fédérales doivent respecter le principe du mérite lors de la dotation de postes pour assurer une participation équitable des deux groupes de langue officielle.
Promotion de l'anglais et du français (Partie VII)	Bien que TC ne soit pas considéré comme un ministère clé dans la mise en application de la Partie VII de la LLO, chaque ministère fédéral doit faire les efforts nécessaires pour renforcer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire (anglophones au Québec et francophones hors Québec) et favoriser la pleine reconnaissance et l'utilisation de l'anglais et du français dans la société.

Le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) pour les langues officielles de Transports Canada, qui se trouve à l'annexe A, établit, à un niveau élevé, les 11 éléments suivants qui doivent être en place et bien intégrés pour gérer efficacement le Programme des langues officielles :

- Vision des LO
- Régie et orientation stratégique
- Politiques et programmes
- Services axés sur les citoyens
- Gérance
- Résultats et rendement
- Valeurs de Transports Canada
- Personnes
- Gestion des risques
- Responsabilisation
- Apprentissage, innovation et gestion du changement

Le Cadre de responsabilisation pour les LO complète le CRG en définissant plus en détail les rôles et les responsabilités des divers niveaux de la direction, des employés et des organisations clés pour que Transports Canada respecte ses obligations en matière de langues officielles.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Sous-ministre

- Faire le nécessaire pour que Transports Canada respecte l'esprit et l'objet de la LLO et de sa réglementation, ainsi que les priorités du gouvernement en matière de langues officielles.
- Rendre compte de la gestion du Programme des langues officielles et de la réalisation des résultats à Transports Canada par la mise en application du CRG pour les langues officielles.
- Rendre compte chaque année des progrès du Ministère par rapport à son plan d'action des langues officielles à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) en ce qui concerne l'application de la Partie IV, Service au public, de la Partie V, Langue de travail, et de la Partie VI, Participation équitable, de la LLO. Au besoin, le sous-ministre doit rendre compte au ministère du Patrimoine canadien de la promotion de l'anglais et du français dans la société canadienne.
- Tenir les cadres supérieurs responsables de la mise en application du plan d'action annuel des LO en plaçant des engagements dans les accords de responsabilisation des membres du Comité exécutif de gestion de Transports Canada (CGX). Plus particulièrement, le sous-ministre doit veiller à ce que les membres du CGX respectent les obligations de l'annexe A du [plan d'action pour les langues officielles du gouvernement du Canada \(février 2003\)](#)¹.
- Assurer un leadership pour les questions relatives aux langues officielles dans le secteur des transports, tant au gouvernement fédéral qu'à l'échelle nationale.

Champion

- Jouer un rôle prépondérant pour que toutes les décisions du CGX tiennent compte des obligations en matière de langues officielles.
- Exercer une influence afin que Transports Canada ait un rendement exemplaire en matière de langues officielles.
- Rehausser le profil du Programme des langues officielles et promouvoir ses valeurs connexes.
- Conseiller le sous-ministre sur des questions stratégiques liées aux langues officielles.
- Travailler avec la Direction générale des ressources humaines (APR) et le Groupe des politiques (AC) pour faire en sorte que les activités du Ministère aux termes des Parties IV à

¹ Document du SGDDI : 1196120

VI de la LLO soient pleinement coordonnées avec efficacité avec les activités du Ministère relatives à la Partie VII, afin qu'il y ait une position ministérielle intégrée sur toutes les questions ayant un impact sur les langues officielles.

Membres du CGX

- S'assurer que les langues officielles sont intégrées dans la culture, les valeurs, la planification opérationnelle et l'élaboration des politiques de l'organisation.
- Superviser la préparation des plans d'action et des rapports d'étape sur la mise en application des Parties IV, V, VI et VII de la LLO. Les plans d'action des LO doivent se fonder sur les engagements réels des gestionnaires délégués pris en fonction des auto-évaluations, des rapports de surveillance et des vérifications/plaintes qui permettent de déterminer les problèmes qui exigent des mesures correctives.
- Appliquer les plans d'action et prendre les dispositions nécessaires pour le suivi.
- Appuyer étroitement le champion des langues officielles.
- Intégrer l'application de l'élément des langues officielles dans les accords de responsabilisation/ententes de rendement des gestionnaires et dans les ententes négociées avec des tierces parties, tel que les locataires de biens fédéraux de transport.
- Communiquer aux gestionnaires et aux employés l'importance des langues officielles et reconnaître le bon rendement.
- Appliquer la Partie VII de la LLO en veillant à soutenir la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à promouvoir activement l'égalité de statut de l'anglais et du français au Canada.
- S'assurer que les [présentations au Conseil du Trésor](#)² ou les mémoires au Cabinet qui émanent de leur programme incluent une évaluation de l'impact que la proposition de programme ou de changement au programme aura sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Gestionnaires

- Veiller à ce que les obligations en matière de langues officielles soient respectées et que les politiques découlant de ces obligations soient appliquées de la façon suivante :
 - le Programme des langues officielles fait partie du processus de planification globale du Ministère,
 - des services de qualité comparable sont fournis au public dans les deux langues officielles là où des obligations légales exigent de le faire,
 - le milieu de travail est entièrement propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les régions bilingues,

² Document du SGDDI : 1150729

- des mesures nécessaires, tout en respectant le principe du mérite, pour assurer une participation équitable des deux groupes de langue officielle,
 - la planification stratégique et l'élaboration de politiques et de programmes qui tiennent compte du développement et de la promotion des communautés de langue officielle en situation minoritaire,
 - les employés sont encouragés à maintenir et à améliorer leurs habiletés en langue seconde.
- Remplir [le guide d'auto-évaluation](#)³ chaque année et préparer un plan d'action avec des activités et des objectifs mesurables, et des échéances pour corriger les anomalies. Veiller à ce que des mesures soient appliquées pour corriger ou améliorer les situations qui posent des problèmes. Surveiller la mise en application des mesures et rendre compte chaque année des progrès réalisés.
 - Sensibiliser davantage les employés aux droits et aux responsabilités en matière de langues officielles, mieux les leur faire comprendre et appliquer afin que Transports Canada respecte pleinement ses obligations et ses engagements en matière de langues officielles. Assumer la responsabilité pour la résolution des plaintes déposées au Commissariat aux langues officielles (CLO) conformément aux [Lignes directrices de Transports Canada sur la résolution des plaintes concernant les langues officielles](#).⁴ Déterminer et corriger les problèmes systémiques.
 - Prendre en considération les langues officielles dans l'élaboration des politiques, des programmes, des mémoires au Cabinet, des présentations au Conseil du Trésor, des ententes fédérales-provinciales, des accords de partenariat et de contribution, des ententes de services fournis par des tiers et dans la diversification des modes de prestation des services.
 - Planifier et surveiller la formation linguistique, les services de traduction, et l'établissement des exigences linguistiques des postes.
 - Établir le budget pour l'administration du Programme des langues officielles, c'est-à-dire prime au bilinguisme, formation linguistique et traduction.

Employés

- Servir les citoyens dans la langue officielle de leur choix dans les bureaux désignés bilingues.
- Servir les employés qui demandent des services personnels ou des services centraux dans la langue officielle de leur choix dans les régions bilingues.
- Exercer leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions bilingues tout en respectant le droit des citoyens d'être servi dans la langue officielle de leur

³ Le guide d'auto-évaluation permet aux gestionnaires d'évaluer rapidement, par eux-mêmes, la situation globale des langues officielles dans leur secteur de responsabilité. Il consiste en une série de questions auxquelles les gestionnaires peuvent répondre eux-mêmes afin d'évaluer le rendement de leur organisation/section en ce qui a trait à leurs responsabilités en matière de langues officielles. En fonction de cette auto-évaluation, il appartiendra alors aux gestionnaires de prendre toute mesure nécessaire pour corriger ou améliorer la situation. (Document SGDDI : 1091629)

⁴ Document du SGDDI : 752692

choix et le droit d'autres employés de recevoir des services personnels ou des services centraux dans la langue officielle de leur choix.

- Maintenir ou augmenter le niveau de compétence linguistique acquis en utilisant les deux langues officielles dans leurs tâches et en profitant des outils offerts pour le maintien de l'acquis.

Direction générale des ressources humaines (APR)

- Donner des conseils et formuler des recommandations aux cadres supérieurs, aux directeurs régionaux des Ressources humaines et aux conseillers en ressources humaines auprès de la direction pour soutenir l'observation par le Ministère de la *Loi sur les langues officielles*.
- Élaborer des politiques, des lignes directrices, des stratégies, des programmes et des plans en matière de langues officielles qui s'appliquent à l'ensemble du Ministère.
- Suivre de près la mise en application des politiques, des lignes directrices et des activités prévues concernant le Ministère dans son ensemble.
- Effectuer des vérifications par téléphone de tous les bureaux désignés dans chaque région, chaque année, pour s'assurer que le public reçoit des services de qualité dans les deux langues officielles.
- Synthétiser l'apport régional et rédiger l'examen annuel du Ministère pour l'approbation du sous-ministre.
- Promouvoir le Programme des langues officielles au Ministère.
- Appuyer le sous-ministre adjoint des Service généraux et le champion des langues officielles en préparant des rapports sur les progrès du Ministère pour les présentations au CGX.
- Représenter le Ministère aux réunions avec les organismes centraux, y compris le Commissariat aux langues officielles (COLO).
- Assurer la liaison avec les organismes centraux et assurer le suivi des études.
- Coordonner les réponses aux plaintes du COLO et assurer le suivi des recommandations du COLO.
- Donner des conseils et des renseignements fonctionnels sur les langues officielles aux conseillers régionaux en ressources humaines.
- Mettre à jour le répertoire BUROLIS, qui contient la liste des bureaux et des points de service où le public doit être servi en anglais et en français.
- Coordonner la formation linguistique et les examens dans la RCN.

Bureaux régionaux des Ressources humaines

- Fournir des conseils opérationnels et des recommandations aux gestionnaires et aux employés.
- Fournir des conseils afin de s'assurer que les clients reçoivent des services bilingues de qualité dans les bureaux désignés.
- Promouvoir la formation et le perfectionnement en langue seconde, ainsi que le maintien des niveaux de compétence acquis en langue seconde.
- Fournir des conseils et surveiller la désignation linguistique des postes.
- Coordonner les réponses aux plaintes du COLO et assurer le suivi des recommandations du COLO.
- Assurer le suivi des activités prévues, mettre les systèmes d'information à jour, coordonner la formation linguistique et les examens, créer des activités de promotion pour le Programme des langues officielles et fournir de l'information sur le programme aux employés.

Politiques (AC)

- Donner des conseils et des recommandations aux cadres supérieurs et aux gestionnaires sur les questions concernant la promotion de l'anglais et du français dans la société canadienne.
- Recueillir des informations sur l'observation par le Ministère de ses obligations aux termes de la Partie VII et analyser la mise en application des mesures prises par le Ministère aux termes de la Partie VII.
- Faire en sorte que des exigences reliées à la promotion des communautés de langue officielle en situation minoritaire soient prises en compte dans l'élaboration et dans la mise en application des politiques du Ministère concernant le réseau de transport canadien.
- Faire en sorte que les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire soient consultés, s'il y a lieu, dans l'élaboration et dans la mise en application des politiques et des programmes relatifs aux transports.
- Veiller, de concert avec tous les Groupes et toutes les régions, à ce que les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire soient pris en considération dans les ententes signées avec les autorités provinciales.
- Coordonner la résolution des plaintes du COLO reliées à la Partie VII et leur suivi.
- Coordonner le suivi des études reliées à la Partie VII effectuées par le COLO.
- Coordonner le soutien au ministre, au sous-ministre et au champion concernant les questions relatives à la Partie VII.

Cadre de responsabilisation de gestion pour les langues officielles

<p>Régie et orientation stratégique Chaque année, les cadres supérieurs approuvent les priorités ministérielles en tant que stratégie d'amélioration du rendement en matière de LO.</p> <p>Vision des LO Être un organisme gouvernemental exemplaire qui fait sienne et respecte la dualité linguistique de la population canadienne qu'il dessert; avoir des effectifs compétents et bilingues qui fournissent des services bilingues au public, lorsqu'il existe une demande importante; avoir des employés qui s'expriment dans la LO de leur choix; offrir un accès équitable aux possibilités d'emploi et de promotion.</p>	<p>Valeurs de Transports Canada Assurer que TC reflète les valeurs canadiennes et soit un modèle de dualité. Le Ministère et la direction affichent leur leadership et leur engagement à l'égard des LO. Les langues officielles à TC sont simplement une question de respect et les employés de tous les échelons de l'organisation partagent la responsabilité de respecter les droits linguistiques de leurs collègues, de leurs clients et du public.</p>			<p>Résultats et rendement Les cadres responsables des LO évaluent annuellement la situation globale des langues officielles dans leur domaine de responsabilité. Des mesures sont mises en œuvre pour corriger ou améliorer la situation.</p> <p>Chaque année, des vérifications téléphoniques ponctuelles sont menées auprès de tous les bureaux désignés afin que le public reçoive un service de qualité dans les deux langues officielles.</p>
	<p>Politiques et programmes Améliorer la capacité de TC à exécuter ses politiques et ses programmes dans les deux langues officielles là où existe une demande importante.</p>	<p>Personnes Milieu qui permet à ses employés de travailler et d'être dirigés dans la langue officielle de leur choix et de faire en sorte que les Canadiens reçoivent des services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix.</p>	<p>Services axés sur les citoyens Les citoyens seront mieux servis dans les deux langues officielles là où existe une demande importante.</p>	
	<p>Gestion des risques Établir un cadre de travail qui englobe la dualité linguistique de la population canadienne servie par TC.</p>	<p>Gérance La politique des LO prévoit un contrôle, une surveillance et un suivi par la direction.</p>	<p>Responsabilisation Les rôles et les responsabilités de toutes les parties intéressées sont clairement énoncés. Les responsabilités de la direction et des employés sont définies. Les délégués pour l'approbation des activités de LO sont indiqués.</p>	
	<p>Apprentissage, innovation et gestion du changement La haute direction déclenche les changements requis pour renforcer le programme des LO; le milieu de travail respecte les exigences en matière de langues officielles; la mesure du rendement est utilisée pour améliorer les résultats de l'organisation; progrès dans l'amélioration de la capacité des LO; investissements dans la formation linguistique.</p>			