

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada



**Bilan annuel sur les langues
officielles
2003-2004**

BILAN ANNUEL SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004

Jennifer Stoddart

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

MANDAT ET SECTEURS D'ACTIVITÉ

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) a été créé en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983. La Commissaire a la responsabilité et doit rendre compte directement au Parlement des résultats obtenus en fonction des ressources et des pouvoirs attribués.

La Commissaire est une haute fonctionnaire indépendante du Parlement qui relève directement du Sénat et de la Chambre des communes. Le gouverneur en conseil l'a nommée pour un mandat de sept ans après que le Sénat et la Chambre des communes ont approuvé sa nomination par résolution unanime.

En tant qu'ombudsman, la Commissaire a pour mandat de promouvoir et de protéger le respect de la vie privée, qui constitue la fondement de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDÉ) et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP). Elle a le pouvoir d'enquêter sur des plaintes déposées par des personnes qui estiment que leurs droits ont été enfreints en vertu de la LPRP, laquelle porte sur les pratiques liées au traitement des renseignements personnels au sein du gouvernement fédéral, et de la LPRPDÉ, la nouvelle loi canadienne sur les renseignements personnels dans le secteur privé.

La Commissaire a également le pouvoir d'effectuer des vérifications, de communiquer de l'information au sujet des pratiques liées au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé et de mener des recherches sur des questions ayant trait à la protection des renseignements personnels. Dans le cadre de la LPRPDÉ, elle a pour mandat de sensibiliser davantage les Canadiens et les Canadiennes à ces questions. Elle doit aussi aider la population à être mieux informée de ses droits et aider les organisations à saisir leurs obligations en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels.

LEADERSHIP

Le CPVP se consacre à l'application des principes des langues officielles, soit d'assurer la promotion du français et de l'anglais au sein du Commissariat et de contribuer à préserver l'héritage précieux que constitue la dualité linguistique canadienne. À cette fin, le CPVP a désigné l'Agent en chef des services financiers pour agir à titre de champion des langues officielles de l'organisme. Le CPVP a également créé un Comité consultatif pour les langues officielles dont les membres se rencontreront au moins deux fois l'an ou plus souvent, au besoin. Le Comité, constitué d'employés issus des principaux secteurs de service de l'organisme, aidera le champion à soutenir et à promouvoir les langues officielles.

CAPACITÉ LINGUISTIQUE DE L'INSTITUTION

Les bureaux du Commissariat à la protection de la vie privée sont tous situés dans la région de la capitale nationale. Le Commissariat a un mandat national et doit donc offrir des services à la population canadienne dans les deux langues officielles.

Au 31 mars 2004, le Commissariat comptait 92 postes dotés, dont 68 étaient désignés bilingues. Sur les 68 employés occupant des postes bilingues, seulement quatre ne satisfont pas entièrement aux exigences linguistiques de leur poste.

Le CPVP doit veiller à ce que son équipe des cadres supérieurs maîtrise les deux langues officielles. Dans le Groupe de la direction, tous les cadres possèdent le profil linguistique qui correspond à leur poste, à une seule exception. Dans ce cas, toutefois, on a élaboré un plan de formation linguistique, que l'employé est censé commencer à l'automne 2004. Dans l'intervalle, un cadre supérieur bilingue de la même direction s'assure que le CPVP respecte les obligations linguistiques du poste en question, en assumant toutes les tâches bilingues qui y sont liées jusqu'à ce que le titulaire devienne complètement bilingue.

Les trois autres employés ne faisant pas partie du Groupe de la direction qui ne satisfont pas entièrement aux exigences linguistiques de leur poste sont des superviseurs au sein de la Direction des enquêtes et des demandes de renseignements. L'un d'eux a débuté une formation en avril 2004 tandis que l'on a mis en place un plan de formation officiel pour les deux autres depuis le printemps 2004 afin qu'ils puissent suivre leur formation linguistique à compter de l'été 2004.

Le CPVP doit veiller à ce que la supervision soit exercée dans les deux langues officielles et, par conséquent, a demandé à deux agents supérieurs bilingues au sein de la même direction d'assumer les tâches bilingues qui correspondent aux postes. Ces méthodes administratives contribuent à faire en sorte que les employés soient pleinement en mesure d'exercer leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix, et que le public soit servi conformément aux obligations existantes.

PARTICIPATION ÉQUITABLE

Le CPVP assure ses services à la population canadienne dans les deux langues officielles. Dans cette optique, il veille à conserver et à attirer un effectif linguistiquement représentatif et non exclusif de l'une ou l'autre des collectivités de langue officielle. En fait, 45 % des employés du CPVP ont indiqué que le français était leur première langue officielle alors que 55 % ont indiqué que c'était l'anglais.

Le CPVP doit donner une égalité d'accès à l'emploi et à la promotion aux candidats issus tant des collectivités anglophones que francophones. C'est la raison pour laquelle les concours sont ouverts à l'échelle régionale et nationale et comportent divers profils linguistiques en fonction des nécessités du service. En fait, 76 % des postes au sein du CPVP sont désignés bilingues. On tiendra donc compte de la formation linguistique dans le cadre du perfectionnement professionnel des employés comme l'exigent les nouvelles politiques en matière de langues officielles qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2004.

SYSTÈMES D'INFORMATION

Le CPVP s'assure de l'exactitude de l'information contenue dans le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC). Dans cette optique, la Direction des services des ressources humaines au sein du CPVP examine continuellement ses données sur les langues officielles pour trouver et prévenir les inexactitudes. Au cours

du dernier exercice, la Direction a déployé des efforts considérables pour revoir et mettre à jour toutes les données sur les employés et les postes, entre autres, celles relatives aux langues officielles. Au 31 mars 2004, les données consignées dans la base de données du SIPC étaient à jour et exactes.

SATISFACTION DE LA POPULATION ET DES EMPLOYÉS

Au cours de l'exercice 2003-2004, aucune plainte à propos du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada n'a été déposée au Commissariat aux langues officielles.

La population peut communiquer avec les employés du CPVP et se faire servir dans l'une ou l'autre des langues officielles. Le symbole des langues officielles continue d'être affiché dans toutes les aires de réception et de service ainsi que dans les salles de conférences. On rappelle aux employés du CPVP leur obligation de servir les clients dans la langue officielle de leur choix, et ils sont entièrement au fait des mesures qui seront prises s'ils ne sont pas aptes à assurer un tel service. Tous les documents que produit le CPVP sont disponibles sur copie papier et sont affichés dans le site Web du CPVP en français et en anglais. Les services de réception bilingues constituent le premier contact. On met fréquemment à jour les listes d'envoi des institutions clientes et on vérifie la langue officielle de prédilection. On évalue aussi régulièrement la satisfaction du client externe en ce qui a trait à l'accessibilité aux services du Commissariat dans les deux langues officielles grâce à l'aide des représentants des secteurs du CPVP qui sont en contact avec la population.

Durant l'exercice 2003-2004, aucune plainte n'a été déposée de la part des employés en ce qui concerne leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix. Le CPVP compte effectuer un sondage auprès des employés à l'hiver 2004-2005, qui comportera des questions au sujet des langues officielles permettant d'évaluer la satisfaction des employés. Pour l'heure, les employés peuvent présenter des commentaires et des suggestions à la direction du CPVP sur la façon d'améliorer les services liés aux langues de travail au moyen des boîtes à idées installées à chaque étage. De plus, l'ensemble de l'information, de la signalisation et des avis qui sont affichés et distribués aux employés ainsi que toutes les réunions se font dans un cadre bilingue.

MAINTENANCE ET AMÉLIORATION : SERVICE À LA POPULATION ET LANGUE DE TRAVAIL

Service à la population

Le CPVP doit offrir des services à la population canadienne dans la langue officielle de son choix. Le Commissariat compte un grand nombre d'employés bilingues (76 %) qui peuvent communiquer avec la population, leurs collègues et les représentants des autres institutions gouvernementales ou organismes du secteur privé dans la langue de leur choix.

Les gestionnaires rappellent à tous les employés leur obligation de promouvoir une offre active de service dans les deux langues officielles. Certains points de service essentiels

comme la réception et la Direction des enquêtes et des demandes de renseignements seront étroitement surveillées pour garantir la qualité du service offert. De plus, au cours de l'exercice 2004-2005, on entreprendra un projet-pilote en vue d'offrir des services de réponse téléphonique en ligne aux personnes qui appellent au moyen d'un système de réponse électronique interactif bilingue. Le site Web du CPVP a quant à lui été complètement réorganisé pour assurer la conformité à la Politique sur la normalisation des sites Internet, notamment pour veiller à ce que toute l'information contenue sur le site Web soit disponible dans les deux langues officielles.

Pendant la période de référence 2003-2004, on continue d'observer un accroissement de la demande en ce qui concerne les documents de communication bilingues. L'accroissement provient en grande partie de l'entrée en vigueur pleine et entière de la LPRPDÉ le 1^{er} janvier 2004. On prévoit que la demande en ce qui a trait à la traduction, à la révision et à la rédaction continuera à croître. La Direction des communications et de l'éducation du public prévoit augmenter le nombre d'employés bilingues au cours des prochains mois pour continuer à assurer des services de communication de grande qualité.

Langue de travail

Le CPVP s'engage à créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Les gestionnaires encouragent les employés à utiliser la langue de leur choix pendant les réunions et lorsqu'ils s'acquittent de leurs tâches.

S'il y a lieu, les employés peuvent avoir accès à du matériel d'apprentissage autodirigé ainsi qu'à des cours théoriques et de perfectionnement linguistique conformément aux exigences de planification liées aux ressources humaines et aux aspirations des employés. Les employés sont priés d'indiquer la langue de leur choix pour chaque activité de formation. On offre en français et en anglais de la formation en milieu de travail dispensée par des personnes ayant une très bonne connaissance de la langue d'enseignement. On peut également se procurer des outils d'apprentissage dans les deux langues officielles.

La Direction de la gestion et des technologies de l'information voit à ce que toutes les applications sur ordinateur et tout le matériel connexe du CPVP soient disponibles dans les deux langues officielles. Les employés peuvent avoir accès à tous les logiciels commerciaux ayant fait l'objet d'une approbation dans la langue de leur choix. L'Application d'enquête intégrée (AEI) est une composante importante qui a été ajoutée récemment et dont se servent quotidiennement la plupart des employés pour leurs activités professionnelles. Le logiciel est en voie d'être mis au point en français et en anglais.

SUIVI ET SURVEILLANCE

Le Bilan annuel sur les langues officielles 2002-2003 du CPVP n'a pas révélé l'existence de sujets de préoccupation particuliers. Toutefois, on a demandé au CPVP de mettre à jour l'information relative aux langues officielles contenue dans la base de données du SIPC. L'information y a été corrigée, actualisée et consignée conformément à ce qui avait été demandé.

À la suite des résultats de la vérification par téléphone au sujet de la prestation de services dans les deux langues officielles et de l'offre active de service, on a entrepris des démarches pour rappeler aux employés leur obligation de promouvoir et d'assurer des services en français et en anglais, en particulier dans les points de service importants comme la réception.

CONCLUSION

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada est une institution qui offre aux Canadiens et aux Canadiennes des services dans les deux langues officielles. À cette fin, le CPVP maintient un haut niveau de bilinguisme au sein de son effectif. Étant donné que 76 % de tous ses employés occupent des postes désignés bilingues, le CPVP maintient son engagement en faveur des langues officielles et continue à en faire une priorité tout en le considérant comme partie intégrante de ses pratiques de gestion.

Le CPVP continuera à évaluer la satisfaction des clients et des employés en ce qui a trait aux langues officielles. Le nouveau champion des langues officielles du CPVP s'assurera que l'on traite rapidement tout sujet de préoccupation et que l'on prenne les mesures correctrices appropriées.