



# BILAN ANNUEL SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2005-2006

## Bilan quantitatif

Préparé par :

Commission de la capitale nationale (CCN)



## **INSTRUCTIONS PARTICULIÈRES POUR LES BILANS QUANTITATIFS**

Dans la foulée des efforts du gouvernement en vue d'améliorer ses méthodes de gestion, la Direction des langues officielles (DLO) de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) a adopté un modèle de monitoring comportant trois types de bilans (complets, ciblés et quantitatifs), et ce, afin de cibler davantage les institutions aux prises avec certaines difficultés.

Étant donné que votre institution a fourni au moins un bilan complet au cours des cinq dernières années et qu'elle ne semble pas avoir de problématique particulière ou, alors, que les problématiques ayant été cernées sont en bonne voie d'être résolues, il a été décidé, pour cette année, de demander à votre institution un bilan quantitatif.

Par conséquent, veuillez remplir ce rapport de bilan quantitatif en vous référant au *Guide pour préparer le bilan annuel sur les langues officielles 2005-2006*, plus précisément, aux sections et points indiqués dans le présent document. **Si le Conseil du Trésor est l'employeur pour votre institution**, veuillez vérifier les annexes statistiques ci-jointes et, au besoin, apporter les corrections pertinentes dans les systèmes informatiques avant le 31 mars 2006. **Si le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur pour votre institution**, veuillez remplir les annexes statistiques du Système d'information sur les langues officielles (SILO II) ci-jointes et les joindre à votre bilan.

Il est à noter que toute institution peut avoir à s'expliquer devant un comité parlementaire sur son rendement en matière de langues officielles. Par conséquent, nous vous encourageons vivement à utiliser la nouvelle *Grille d'auto-évaluation de l'exécution du Programme des langues officielles* qui se trouve au complet sur le site Web OLLO ([http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/index-sm\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/index-sm_f.asp) ou [http://publiservice.hrma-agrh.gc.ca/ollo/index-sm\\_f.asp](http://publiservice.hrma-agrh.gc.ca/ollo/index-sm_f.asp)) afin d'évaluer l'atteinte de vos résultats à l'égard des exigences de suivi et de rapport contenues dans les politiques du Conseil du Trésor.

Nota : Dans le présent document, le masculin est utilisé comme genre neutre et désigne aussi bien les femmes que les hommes.



## Rapport de bilan quantitatif

### 1.1 Coûts de formation linguistique (reportez-vous à la section 2.4 du Guide pour préparer le bilan annuel sur les langues officielles)

- **Objectifs visés** L'institution dispose de mécanismes pertinents pour capter l'information sur les coûts de formation linguistique.

#### 1.1.1 Activités réalisées en 2005-2006

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.

##### Formation linguistique

Le travail se poursuit de façon continue afin de favoriser la mise en oeuvre des recommandations suite au Sondage sur la langue de travail en 2002-2003. De plus, le sondage sera répété en 2006-2007 et par la suite aux trois ans.

Les employés (de surveillance et autres) devant suivre une formation linguistique ont subi une évaluation visant à permettre à la CCN de déterminer avec plus de précision le nombre d'heures de formation dont chacun avait besoin. On a donc signé un contrat en janvier 2005. Au départ, 15 employés ont suivi la formation linguistique:

- 1 cadre (EX) suit présentement une formation linguistique à temps partiel;
- 4 employés (Rideau Hall) suivent présentement une formation linguistique à temps partiel sur place;
- 3 employés (40, rue Elgin) ont depuis ce temps complété leur formation linguistique individuelle aux installations du fournisseur, alors qu'une d'elles a complété sa formation linguistique individuelle sur place;
- Deux groupes (40, rue Elgin) suivent présentement une formation linguistique à temps partiel :
  - Niveau débutant = 4 employés (sur place)
  - Niveau intermédiaire = 2 employés (aux installations du fournisseur) (*Remarque : Depuis ce temps, les deux employés ont complété leur formation linguistique.*)

Parmi tous les superviseurs dont on exige une connaissance des deux langues officielles, 91 % sont en mesure d'exécuter leurs tâches en respectant cette exigence. (*Veillez noter qu'à compter du 31 mars 2006 il y a trois superviseurs de plus qui répondent aux exigences linguistiques de leurs postes en raison d'avoir complété de la formation linguistique avec succès.*)

La CCN a consacré (environ) les montants suivants à la formation linguistique en 2005-2006 :

- 11 000 \$ pour la formation linguistique à temps partiel (individuelle) pour 1 cadre (EX);
- 86 000 \$ pour la formation linguistique à temps partiel (en groupe) pour 10 employés;
- 36 000 \$ pour la formation linguistique à temps complet (individuelle) pour 3 employés;
- 2 200 \$ pour la formation linguistique à temps partiel (individuelle) pour 1 employé

Quant à la disponibilité et à l'accessibilité de la formation linguistique, pour une troisième année consécutive des séances de formation à nos lieux de travail (interaction orale) sont disponibles pour les employés à l'heure du midi, et ce type de formation s'est révélée très populaire auprès des participants et bien accueillie par eux. Cette formation est accessible à tous les employés désireux d'améliorer leur aptitudes dans une langue seconde, peu importe leur niveau de connaissances actuel (A, B ou C) et celle-ci ne présente aucun lien avec le profil linguistique de leur poste actuel. La CCN a consacré environ 12 000 \$ à la formation linguistique à l'heure du lunch qui a attiré quelque 30 employés en 2005-2006.

### 1.1.2 Activités prévues en 2006-2007

La formation linguistique à l'intention des employés désireux de répondre aux exigences linguistiques de leur poste se poursuivra. Huit employés continueront leur formation linguistique en groupes à temps-partiel; quatre au 40, rue Elgin et les quatre autres à Rideau Hall. De même, on continuera d'offrir aux employés la formation linguistique pendant l'heure du lunch.

## 1.2 **Bonnes pratiques en matière de langues officielles**

- **Objectifs visés** L'institution fournit les bonnes pratiques en matière de langues officielles.

### 1.1.1 Gouvernance du Programme des langues officielles

- *Leadership (reportez-vous au point 1.1.3 du Guide)*

#### **Prix Léon du Leadership**

En mai 2005, M. Marcel Beaudry, Président de la CCN reçoit le « prix Léon du Leadership » du Commissaire aux langues officielles, ce prix rend hommage au dirigeant d'une institution fédérale qui s'est démarqué par son leadership pour promouvoir la dualité linguistique et mettre en oeuvre le programme des langues officielles au sein de son institution.

M. Beaudry donne l'exemple dans tout ce qu'il fait pour valoriser l'utilisation et la croissance des deux langues officielles, non seulement à la CCN, mais tout au long de sa carrière.

#### **Championne des langues officielles**

La championne des langues officielles relève directement de la vice-présidente administrative et chef des opérations de la CCN en plus d'être membre du Comité de la haute direction (CHD). Quant au coordonnateur des langues officielles, il participe aux discussions du CHD portant sur les langues officielles. Les questions ayant trait aux langues officielles sont intégrées aux activités de gestion de tous les jours de chacun des centres de responsabilités et le président témoigne d'un intérêt véritable dans les langues officielles. De plus, la championne des langues officielles joue un rôle actif dans l'administration du programme des langues officielles à la CCN, sans compter qu'elle participe régulièrement aux réunions du réseau des champions des langues officielles.

#### **Soumissions au CHD**

Il existe une liste de contrôle à laquelle on doit se conformer lors de toute présentation au CHD. Au niveau des ressources humaines, les gestionnaires doivent tenir compte, entre autres, des implications de la présentation sur les langues officielles. De façon plus précise, les gestionnaires doivent avoir répondu aux questions suivantes avant d'effectuer la présentation: 1) Cette présentation soulève-t-elle des problèmes au niveau des langues officielles touchant le service au public, la langue de travail, la surveillance ou autre ? et 2) Dans le cas d'un entrepreneur, a-t-on clairement énoncé les obligations en matière de langues officielles dans l'appel d'offres ou le contrat de service ?

#### **Présence sociale**

En tant qu'organisme qui œuvre dans la région, la CCN est fière de jouer un rôle important dans la promotion des deux langues officielles tout en faisant affaire avec des partenaires, des dirigeants communautaires et des résidents. Nous veillons à ce que notre site Web, nos publications, nos documents de planification de même que nos avis publics, notre publicité et nos appels de soumission soient présentés dans les deux langues officielles. Toutes les réunions et consultations publiques ont lieu dans les deux langues officielles, des deux côtés de la rivière des Outaouais, et tous les emplacements immobiliers et secteurs d'activités sont pourvus de signalisation bilingue.

#### **Leadership auprès des municipalités et des gens d'affaires**

La CCN assume un rôle de chef de file en collaborant avec les administrations municipales afin de promouvoir l'importante question de la dualité linguistique dans la région de la capitale du Canada, laquelle peut servir d'exemple pour tout le pays. En mars 2003, le Président a demandé qu'une présentation soit faite au comité Tripartite (CCN, Gatineau, Ottawa) afin de mettre de l'avant des suggestions de collaboration pour promouvoir la dualité linguistique dans la région de la capitale du Canada. Celles-ci ont mis en évidence la richesse culturelle et économique liée à offrir les services dans les deux langues officielles.

### **Étude spéciale menée par le Commissariat aux langues officielles**

Suite au suivi de l'étude sur les baux de février 2004 intitulée *À louer : Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN*, la CCN est heureuse que la Commissaire aux langues officielles a constaté que la disponibilité des services s'est améliorée chez les locataires de la CCN. Comme la Commissaire l'a souligné dans son rapport, les commerces ayant un bail avec la CCN et situés au Québec affichent une note quasi parfaite en ce qui a trait aux services qu'ils dispensent en personne et au téléphone ainsi que dans leur documentation écrite. Du côté de l'Ontario, depuis 2003, il y a eu une amélioration de la disponibilité du service en français et du matériel bilingue, l'amélioration la plus marquée étant visible au niveau de l'affichage intérieur et du matériel promotionnel.

La CCN poursuivra ses efforts afin d'accroître le nombre de commerces qui répondent aux exigences linguistiques. M. Beaudry est conscient du fait que la disponibilité des services dans les deux langues demeure toujours insuffisante du côté ontarien. Nous devons accentuer nos efforts dans le domaine afin d'inciter davantage nos locataires à offrir leurs services dans les deux langues officielles.

De plus, la CCN continuera de faire preuve de leadership en collaborant avec le ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et celui de Patrimoine canadien et les administrations municipales de Gatineau et d'Ottawa afin de promouvoir activement la nature bilingue de la RCN auprès du milieu des affaires

En outre, la CCN s'est jointe au projet pilote *Aide aux entreprises* de la Ville d'Ottawa, lequel vient en aide aux entreprises souhaitant améliorer leurs services à la clientèle en français et en anglais en mettant à leur disposition des outils pratiques. Voici les éléments de notre plan d'action:

- Veiller à ce que les baux de la CCN prévoient des clauses indiquant clairement les obligations des locataires en matière de langues officielles.
- Établir et mettre en œuvre des mesures d'incitation, de pénalité ou d'exécution qui sont pratiques et acceptables dans ce secteur d'activité.
- Veiller à ce que le processus utilisé pour un nouveau bail et le renouvellement d'un bail prévoient une discussion sur les obligations du locataire en ce qui a trait aux langues officielles.
- Gérer un programme de surveillance de manière à évaluer régulièrement la conformité relative aux obligations locatives.
- Communiquer avec les locataires pour aborder les questions d'obligations locatives et de non-conformité.
- Mettre des outils et de l'aide à la disposition des locataires afin qu'ils s'acquittent de leurs obligations et accroître leur sensibilisation.

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. Depuis juin 2004, les mécanismes de vérification ont été raffermissés par Minto à notre demande. 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.

La CCN veille au rendement et à la conformité en ce qui a trait à ses obligations afin d'offrir au public des services dans les deux langues officielles, y compris tout concessionnaire ou tout entrepreneur qui assure un service en son nom.

- *Gestion de l'information (reportez-vous au point 1.2.4 du Guide)*

L'information relative à la langue préférée apparaît dans notre Système d'information sur les ressources humaines (PeopleSoft) au moment où les nouveaux employés deviennent membre de l'effectif et celle-ci sert de base à l'analyse lorsqu'on aborde les questions relatives à la langue de travail.

Une mise à jour régulière est effectuée de notre système d'information institutionnel en matière de langues officielles. On peut trouver les tableaux dûment complétés du Système d'information sur les langues officielles (SILO II) en annexe à cet examen annuel.

Il y a également une mise à jour régulière de Burolis afin qu'il reflète l'application du *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services*.

### 1.1.2 Exécution du Programme des langues officielles

- *Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles (reportez-vous au point 2.1.6 du Guide)*

#### **Lieu de rencontre pour tous les Canadiens**

En créant un lieu de rencontre pour tous les Canadiens, la CCN présente la région de la capitale aux visiteurs comme un endroit où ils peuvent découvrir la culture, les réalisations et le patrimoine canadiens grâce à une variété de services, d'activités et de programmes mettant en valeur l'identité canadienne. Nos programmes et nos services à l'intention du public sont non seulement offerts dans les deux langues officielles, ils sont aussi conçus de manière à refléter le caractère linguistique et la diversité culturelle unique de notre région et de notre pays.

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 demeurent des modèles d'offre de services exceptionnels dans les deux langues officielles. **(Veuillez noter que le Pavillon Canada-Monde a fermé ses portes en octobre 2005).**

#### **Plaintes reliées aux langues officielles**

Comme règle générale, la CCN reçoit très peu de plaintes reliées aux langues officielles. Il existe une méthode pour traiter les plaintes ayant trait aux langues officielles. Le coordonnateur des langues officielles effectue un suivi des plaintes, alors que les gestionnaires doivent les analyser et proposer une mesure corrective. En 2005-2006, on a résolu une plainte en suspens, alors qu'on en a reçue une autre (différente) qu'on a également résolue.

Selon les observations du service dispensé en personne par le Commissariat aux langues officielles (CLO) à l'automne 2005, le personnel a présenté une offre visuelle active dans 43 % des cas, alors que le service dans la langue de la minorité linguistique était adéquat dans tous les cas. De plus, une offre active de service par le personnel ou un service automatisé a eu lieu dans 100 % des cas, alors que le service dans la langue de la minorité linguistique était adéquat dans chacun des cas.

#### **Tierces parties**

Les contrats avec des tiers renferment une clause standard sur les services bilingues et sur l'offre active. Minto Properties Limited est chargée de faire respecter la clause linguistique dans les baux au nom de la CCN. De plus, la CCN réalise des inspections annuelles à titre de surveillance.

#### **Obligations reliées aux langues officielles**

On informe les nouveaux employés de leurs obligations en matière de services publics lors du programme d'orientation organisé à leur intention. On offre également des séances d'information plus précises aux gestionnaires intermédiaires et à tous les employés (rôle du surveillant, offre active, etc.). On encourage aussi les employés à porter une épinglette indiquant qu'ils peuvent offrir au public des services dans les deux langues officielles.

#### **Rétroaction du public**

La CCN tient compte des commentaires que lui exprime le public lors des événements dont elle est responsable, par exemple, sur l'utilisation des deux langues officielles lors des célébrations de la fête du Canada, afin d'assurer un niveau de qualité élevé. On organise également des sondages périodiques afin de mesurer le degré de satisfaction du public.

- *Langue de travail (reportez-vous au point 2.2.6 du Guide)*

#### **Surveillance**

Le CHD se préoccupe attentivement des langues officielles à la CCN, et revoit la situation dans le cadre de sa revue annuelle des Ressources humaines :

- En juin 2005, lors de la présentation du bilan annuel des ressources humaines au Comité de haute direction (CHD), il a été rapporté que malgré un niveau de représentation plus élevé de francophones que d'anglophones, la langue de préférence des employés est majoritairement l'anglais (selon l'information retenue dans le système PeopleSoft). Ceci a permis au CHD de mieux saisir le défi d'encourager les employés à utiliser leur choix de langue officielle dans le milieu de travail ainsi que la participation équitable des francophones et des anglophones.
- En septembre 2005, lors de sa retraite annuelle des ressources humaines et dans le cadre d'un processus de planification des ressources humaines, le CHD a examiné l'enjeu de la gestion de la succession et les impacts prévus des employés qui prendront leur retraite bientôt. Cette discussion a touché sur l'impact sur la représentation des francophones et des anglophones, et l'effet que ceci pourra avoir sur leur représentation équitable dans le milieu de travail.
- On s'efforce constamment et consciemment d'assurer un équilibre dans l'utilisation des deux langues officielles lors des réunions du CHD.
- On encourage les employés à effectuer leurs présentations dans la langue officielle de leur choix lors des réunions du CHD et du conseil d'administration.
- On a réalisé des progrès étonnants en matière de formation linguistique, ce qui a permis à un plus grand nombre d'employés (en particulier des surveillants) de répondre maintenant aux exigences linguistiques de leur poste.
- Dans certains secteurs de l'organisation, on a instauré des 'journées spéciales' au cours desquelles on encourage les employés à utiliser leur langue officielle seconde au travail (par exemple, lors des réunions).
- L'organisation effectue présentement auprès de ses employés un sondage portant sur nos valeurs d'entreprise, soit *le respect, l'engagement et le bien-être*. Le respect consiste, entre autres, à se sentir à l'aise lorsqu'il s'agit d'utiliser la langue officielle de son choix au travail.
- Nous organiserons à nouveau notre sondage sur la langue de travail au cours des mois à venir. Les données que nous recueillerons lors du sondage et de l'analyse subséquentes des résultats seront extrêmement utiles pour l'organisation, puisqu'on pourra ainsi se comparer aux résultats du sondage de 2003 et mesurer les progrès réalisés à ce jour grâce à la mise en oeuvre des recommandations exprimées il y a trois ans.

- *Gestion des ressources humaines (reportez-vous au point 2.3.6 du Guide)*

#### **Politique sur les langues officielles**

En juillet 2005 le CHD a approuvé notre nouvelle Politique sur les langues officielles. La politique énonce la façon dont la CCN applique les politiques et les directives du gouvernement du Canada sur les langues officielles.

Conformément à la *Loi sur les langues officielles (LLO)*, la CCN :

- veillera à dispenser au public des services de qualité par le truchement du bilinguisme institutionnel (Partie IV de la LLO);
- créera et maintiendra un milieu de travail favorable à l'utilisation des deux langues officielles (Partie V);
- offrira des possibilités équitables pour les canadiens et canadiennes anglophones et francophones, pour ce qui est de l'emploi et des promotions (Partie VI);
- appuiera le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (Partie VII).

En plus des politiques du gouvernement du Canada relatives aux services et aux communications avec le public, la CCN respecte et applique les règlements concernant :

- *Cadre de politiques en matière de langues officielles*
- *Politique sur la langue de travail*
- *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines*

La CCN applique les directives suivantes du gouvernement :

- Directive sur l'identification linguistique des postes ou des fonctions
- Directive sur la dotation des postes bilingues (*sauf que, pour la CCN, la période de non-participation est de 30 mois*)
- Directive sur la prime au bilinguisme

La CCN appuie la formation linguistique et le maintien de l'acquis de ses employés pour leur permettre de satisfaire aux exigences de leurs postes et en vue des objectifs de perfectionnement professionnel convenus, malgré le fait que nous ne bénéficions pas de financement pour la formation linguistique à titre d'employeur séparé.

#### **Cadre de gestion intégrée de nos ressources humaines**

Comme on le mentionne dans le *Cadre de gestion intégrée de nos ressources humaines*, les langues officielles constituent une des valeurs fondamentales de la CCN. On y décrit les mesures visant à favoriser le recours aux deux langues officielles au sein de l'organisation et dans la société canadienne. On y aborde, entre autres, les responsabilités de la CCN en matière de langues officielles, de formation linguistique et de participation équitable aux communications internes. Le CHD a endossé ce cadre.

#### **Imputabilité**

Sur le plan de l'imputabilité, la championne des langues officielles et le président de la CCN sont liés en vertu d'un protocole d'entente. Les évaluations de rendement des hauts gestionnaires s'effectuent en tenant compte des divers critères ayant trait aux ressources humaines, dont les langues officielles. La championne se réunit régulièrement avec le président et la vice-présidente administrative et chef des opérations afin de discuter des questions touchant les langues officielles.

### **1.3 Vérification de l'offre active et du service au public dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique (affichage sur le site Web prévu en février 2006)**

#### **1.3.1 Activités menées à la suite de cette vérification (reportez-vous au point 3.4 du Guide)**

Insérer ici votre information s'il y a lieu.

*Veillez joindre les plans d'action découlant de ces activités.*

