

Commission de la capitale nationale
Bilan annuel sur les langues officielles
1^{er} avril 2004 – 31 mars 2005

La Commission de la capitale nationale (CCN) a connu une autre année fructueuse en ce qui concerne son programme de langues officielles. Voici certaines des initiatives précises qui ont été entreprises en 2004-2005.

A. Service au public

La CCN est un chef de file en ce qui concerne la prestation de services au public dans les deux langues officielles. Le Centre d'information de la capitale (CIC), le Centre des visiteurs du parc de la Gatineau et ses emplacements, ainsi que le Pavillon Canada-Monde demeurent des modèles quant aux services exceptionnels aux visiteurs dans les deux langues officielles.

Un événement particulièrement digne de mention est survenu le 10 mars 2005 au CIC. La ministre du Patrimoine canadien, l'honorable Liza Frulla, ainsi que des membres de son personnel ont utilisé le CIC pour prendre des photos de l'équipe d'accueil du pavillon du Canada qui se rendra au Japon dans le cadre de l'Expo 2005. La ministre était très impressionnée du fonctionnement et de l'installation du CIC et très satisfaite du service bilingue offert par les employés du CIC.

Pour l'année 2004-2005, la CCN a reçu très peu de plaintes de la commissaire aux langues officielles. Généralement les demandes de renseignements ou plaintes ont été traitées rapidement à la satisfaction du Commissariat aux langues officielles.

Étude spéciale conduite par la Commissaire aux langues officielles (mars 2004)

Suite aux résultats de l'étude menée par le Commissariat aux langues officielles intitulée À louer : Services bilingues recherchés dans les commerces situés dans les édifices fédéraux de la RCN, une rencontre a eu lieu le 15 avril 2004 entre le président de la CCN, M. Marcel Beaudry et le sénateur Jean-Robert Gauthier. Par rapport à ce que la CCN fait pour aider ses locataires à offrir des services bilingues à leurs clientèles :

- La CCN a revu le gabarit de ses baux avec les services juridiques pour mettre en évidence les clauses linguistiques et faire en sorte que les locataires soient clairement informés de leurs obligations face à ces clauses. En septembre 2004, une nouvelle procédure a été mise en place. Notre agent responsable de la gestion immobilière a discuté avec chaque nouveau locataire ainsi qu'avec les locataires présents lors du renouvellement de leur bail des exigences linguistiques identifiées à la nouvelle annexe 'A' du bail. Suite à cette nouvelle procédure, chaque locataire doit signer à la fin de l'annexe confirmant qu'il a lu et qu'il accepte les conditions linguistiques identifiées.

Commission de la capitale nationale
Bilan annuel sur les langues officielles
1^{er} avril 2004 – 31 mars 2005

- Le processus à vérifier si les commerces se conforme aux exigences a été formalisé, la méthodologie des inspections est changée et les vérifications auront lieu au moins une fois par année. Suite aux inspections, le rapport du mois d'août 2004 démontre une amélioration en ce qui à trait aux services bilingues de la part de nos locataires situés dans le centre-ville. En novembre 2004 une inspection des locataires situés à l'extérieur du centre-ville a été complétée.
- Nous avons communiqué avec quelques locataires pour discuter des raisons pour lesquelles ils ne respectaient pas les clauses linguistiques de leurs baux. Ils ont confirmés qu'ils allaient améliorer leurs services bilingues. Nous avons par la suite procédé à une vérification du service pour s'assurer que la situation avait été rectifiée.
- Nous avons donné des outils à nos locataires pour les encourager à offrir un service dans les deux langues officielles à leur clientèle (par exemple, la trousse *Aide aux entreprises* offerte par la Ville d'Ottawa, offrant des services de traduction à prix réduits, des ateliers de communication orale, et de l'aide pour recruter du personnel bilingue). La CCN a procédé à la distribution des trousseaux aux locataires en deux phases. En juillet 2004 nous avons envoyé une lettre aux locataires situés au centre-ville d'Ottawa les informant du projet *Aide aux entreprises*. Chaque locataire a reçu une trousse identifiant l'éventail de services visant à accroître et à améliorer la prestation de services en français. Le 30 septembre 2004 la distribution des trousseaux aux locataires situés à l'extérieur du centre-ville a été complétée. Le coordonnateur de la Ville d'Ottawa nous a remis un rapport identifiant les locataires qui se sont prévalus des services offerts.
- Lors de la rencontre du Comité de coordination, il a été confirmé qu'il y a eu une nette amélioration de la part de nos locataires au centre-ville.
- Le renouvellement des baux est fait, cas par cas, en tenant compte des exigences linguistiques.
- Nous examinons de quelle façon nous pouvons collaborer avec Patrimoine canadien et TPSGC sur la mise en oeuvre des recommandations de l'étude spéciale menée par le Commissariat aux langues officielles.
- Notre prochaine étape est de faire parvenir à nos locataires la nouvelle trousse *Aide aux entreprises* offrant un lexique terminologique ainsi qu'un atelier de base et intermédiaire offert par la Ville d'Ottawa.

Commission de la capitale nationale
 Bilan annuel sur les langues officielles
 1^{er} avril 2004 – 31 mars 2005

La CCN a reçu sa fiche de rendement suite à la vérification des services téléphoniques du gouvernement du Canada effectuée en février et en mars 2003; nos résultats concernant la disponibilité du service et l'offre active sont très positifs.

	Appels	Appels non-réussis	Appels réussis	Préposés				Répondeurs	
				Offre active		Disponibilité du service		Offre active	
				%	Total	%	Total	%	Total
CCN	6	0	6	75.0%	4	100.0%	4	100.0%	2

Nous avons depuis vérifié la situation auprès des intervenants pour s'assurer que l'offre active est faite en tout temps.

B. Langue de travail

Bien que la CCN soit assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et aux politiques sur les langues officielles du gouvernement du Canada, elle ne bénéficie pas de l'appui financier qui est offert à d'autres institutions fédérales qui doivent fournir de la formation linguistique. La CCN doit se conformer aux politiques et promouvoir la dualité linguistique et le respect du français et de l'anglais.

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. Le Comité de la haute direction s'est entendu sur une approche afin que le groupe de superviseurs puisse rencontrer ses obligations linguistiques. Afin d'accroître le potentiel bilingue de ce groupe d'employés (dont 87 p. cent en ce moment peuvent s'acquitter de leurs fonctions de supervision dans les deux langues officielles), nous avons réalisé une analyse d'un certain nombre de postes de supervision. Les résultats ont été vérifiés et des rencontres avec les vice-présidents des directions respectives ont eu lieu afin de combler toute lacune pouvant exister. À l'heure actuelle, quatre groupes d'employés suivent une formation en français : deux groupes débutants, un groupe intermédiaire et un groupe avancé, pour un total de 12 employés.

Quant à la disponibilité et à l'accessibilité de la formation linguistique pour le maintien de l'acquis, des séances de formation à nos lieux de travail (interaction orale) sont disponibles pour les employés à l'heure du midi pour une troisième année consécutive.

Commission de la capitale nationale
Bilan annuel sur les langues officielles
1^{er} avril 2004 – 31 mars 2005

Encore cette fois, environ 60 employés (12 p. cent) sont inscrits à ce type de formation (qui s'est révélé très populaire auprès des participants et bien accueilli).

Nous attendons toujours d'autres renseignements de la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, afin d'obtenir du financement durable pour la formation linguistique.

C. Participation équitable des Canadiens anglophones et francophones

Étant donné la proportion de 83 p. cent de nos postes désignés bilingues et en raison de la nouvelle orientation prise par le gouvernement du Canada concernant la dotation bilingue impérative comme la norme pour les postes bilingues, nous estimons que notre représentation actuelle de 54 p. cent de francophones et de 46 p. cent d'anglophones demeurera relativement la même.

D. Varia

Nouvelles politiques sur les langues officielles

Quelques nouveaux instruments stratégiques sur les langues officielles sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2004 :

- [*Cadre des politiques en matière de langues officielles*](#)
- [*Politique sur la langue de travail*](#)
- [*Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines*](#)
- [*Directive sur l'identification linguistique des postes ou des fonctions*](#)
- [*Directive sur la dotation des postes bilingues*](#)
- [*Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis*](#)

Bien que la CCN ne soit pas soumise aux nouvelles directives, le travail est en cours pour mettre à jour notre politique interne sur les langues officielles de manière à refléter les nouveaux outils d'intervention du gouvernement du Canada et d'adapter les nouvelles directives à notre réalité organisationnelle.

Fiche d'évaluation du rendement

La CCN fait partie de la trentaine d'institutions fédérales qui a été évaluée par rapport à certains critères et recevra une fiche d'évaluation du rendement dans le cadre du rapport annuel du Commissariat aux langues officielles en 2004-2005.

Prix Léon du Leadership

Commission de la capitale nationale
Bilan annuel sur les langues officielles
1^{er} avril 2004 – 31 mars 2005

Le président de la CCN, Marcel Beaudry, est en nomination pour le prix Léon du Leadership de la Commissaire aux langues officielles, Dyane Adam. Le lauréat du Prix sera annoncé en mai 2005, et une description sera incluse dans le rapport annuel du Commissariat aux langues officielles (2004-2005).