

PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES
GRILLE D'ANALYSE PAR BUREAU - SOCIÉTÉS D'ÉTAT
OBLIGATIONS JURIDIQUES ET AUTRES RENSEIGNEMENTS

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

Analyse globale : 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).

Résultats attendus	Analyse de la situation	Correctif(s)	Échéance	Indicateurs des résultats
1. Le bureau fait de l'offre active dans les deux langues officielles (LLO, art. 28) :				
- au téléphone;	oui non s/o			
- en personne (au comptoir);	oui non s/o			
- dans les messages enregistrés.	oui non s/o			
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).	oui non s/o			
3. L'affichage et la signalisation (panneaux et enseignes identifiant l'institution fédérale) sont dans les deux langues officielles (LLO, art. 29).	oui non			
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).	oui non s/o			
5. Tous les services sont disponibles et de qualité comparable dans les deux langues officielles (LLO, art. 27 et art. 28) :				
- 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			

* arr. adm. = mesures temporaires

Résultats attendus	Analyse de la situation	Correctif(s)	Échéance	Indicateurs des résultats
6. Le bureau a recours à un tiers pour fournir des services en son nom (LLO, art. 25) :	oui non			
- 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			
7. 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 (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 la presse minoritaire (LLO, art. 30).	oui non s/o			
8. 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, p. ex. en maintenant des contacts avec les associations représentant la population de langue minoritaire qu'il dessert (LLO, art. 28).	oui non s/o			
9. Le bureau octroie des subventions/contributions :	oui non			
- si oui, existe-t-il une politique, des pratiques ou des directives qui précisent les attentes en matière de langues officielles?	oui non s/o			
- si oui, la politique ou les directives sont-elles appliquées?	oui non s/o			
10. Le bureau offre des services aux voyageurs (LLO, art. 23) :	oui non			
- 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			
11. Le bureau organise ou participe à un événement public d'envergure nationale ou internationale (Règlement, alinéas 10b) et 10c)) :				
- si oui, le bureau respecte-t-il ses obligations de le faire dans les deux langues officielles?	oui non s/o			
12. 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. 8b)).	oui non s/o			
<i>Joindre les données du SILO II sur le service au public.</i>				

PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES
GRILLE D'ANALYSE PAR BUREAU - SOCIÉTÉS D'ÉTAT
OBLIGATIONS JURIDIQUES ET AUTRES RENSEIGNEMENTS

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>
1. 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			
- l'employé choisit la langue officielle dans laquelle son appréciation de rendement écrite est effectuée.	oui non s/o			
2. 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			
3. Les employés reçoivent leur formation professionnelle ou du perfectionnement dans la langue officielle de leur choix (LLO, art. 36) :				
- tous les cours dispensés par l'institution aux employés du bureau sont offerts dans les deux langues officielles;	oui non s/o			
- tous les cours achetés par l'institution sont offerts aux employés du bureau dans les deux langues officielles;	oui non s/o			
- tous les cours par systèmes informatisés sont offerts dans les deux langues officielles (cours en auto-apprentissage).	oui non s/o			

* arr. adm. = mesures temporaires

4. Les instruments de travail d'usage courant et généralisé utilisés par les employés du bureau sont dans les deux langues officielles (LLO, art. 36(1)a) :				
- les manuels;	oui	non		
- les directives et notes de services;	oui	non		
- les formulaires.	oui	non		
5. 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	
- documentation.	oui	non	s/o	
6. Les réunions auxquelles assistent les employés sont dans les deux langues officielles (LLO, s. 36(2)) :	oui	non	s/o	
- ordre 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	
<i>Joindre les données du SILO II sur la langue de travail.</i>				

**PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES
GRILLE D'ANALYSE PAR BUREAU - SOCIÉTÉS D'ÉTAT
OBLIGATIONS JURIDIQUES ET AUTRES INFORMATION**

Nom de l'institution : _____

Nom du premier dirigeant : _____

PARTIE C - Analyse globale de l'institution (doit être complétés par le siège social)

<u>Résultats attendus</u>	<u>Analyse de la situation</u>	<u>Correctif(s)</u>	<u>Échéance</u>	<u>Indicateurs des résultats</u>
1. L'institution fait connaître aux groupes de langues officielles minoritaires l'emplacement de ses bureaux bilingues (LLO, art. 28).	oui non s/o			
2. 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			
3. Les gestionnaires rendent compte de la mise en oeuvre de la Loi et des politiques en matière de langues officielles.	oui non			
4. L'institution a un plan de surveillance ou de suivi de la mise en oeuvre du programme.	oui non			
5. Dans les régions bilingues pour fins de langues de travail, la haute direction, en tant que groupe, est en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles (LLO, art. 36(1)c)).	oui non			
6. La participation des francophones et des anglophones 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			
7. L'institution annonce ses postes vacants auprès des deux groupes linguistiques (LLO, art. 39).	oui non			
8. L'institution vérifie pour qu'il n'y ait pas de barrière à l'avancement des deux groupes linguistiques (LLO, art. 39).	oui non			
9. Toute désignation de fonctions ou de postes unilingues ou bilingues est objective et justifiée (LLO, art. 91).	oui non			
10. 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			
<i>Joindre les données du SILO II sur la participation équitable.</i>	oui non			

Si l'institution le souhaite cette grille peut accompagner la lettre signée par l'administrateur principal de l'institution. Cette lettre d'accompagnement doit témoigner de l'engagement du premier dirigeant à la mise en oeuvre du programme des langues officielles et faire état des principales réalisations de l'année écoulée et des principaux engagements de l'institution pour l'année en cours.