

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE – ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES (LLO)

INTRODUCTION			
Ce guide a été conçu dans le but de faciliter la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO au sein des institutions fédérales (IF); il vise à aider les institutions à cerner les domaines où elles peuvent agir. Les activités énumérées dans les pages qui suivent sont fournies à titre d'exemples pour stimuler la réflexion.			
Loi sur les langues officielles (LLO); Partie VII - Promotion du français et de l'anglais			
<p>41. (1) Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.</p> <p>(2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. Il demeure entendu que cette mise en œuvre se fait dans le respect des champs de compétence et des pouvoirs des provinces.</p>			
Principaux moyens	Objectifs / Description des principaux moyens	Portée de l'IF	Principaux résultats
A. Sensibilisation	Activités internes visant à sensibiliser les employés et les cadres de l'institution fédérale à leurs responsabilités en ce qui a trait à la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO et aux CLOSM	À l'interne (IF)	Introduction d'un changement durable dans la culture organisationnelle de l'institution fédérale; tous les employés et les cadres connaissent et comprennent leurs responsabilités à l'égard de l'article 41 de la LLO et des CLOSM
B. Consultations	Partage d'idées et d'information entre l'institution fédérale et les CLOSM afin qu'elles comprennent leur mandat et leurs priorités respectives et puissent identifier des possibilités de développement des CLOSM	IF <u>et</u> CLOSM	Établissement de liens durables entre l'IF et les CLOSM; l'IF et les CLOSM comprennent leurs besoins et leurs mandats respectifs
C. Communications	Transmission d'information (à l'externe) pour promouvoir le caractère bilingue du Canada; transmission d'information <u>aux</u> CLOSM au sujet des activités, des programmes et des politiques de l'IF qui peuvent intéresser les CLOSM	IF <u>aux</u> CLOSM (information)	La culture des CLOSM reflète une compréhension étendue du mandat de l'IF; les CLOSM reçoivent de l'information pertinente et à jour au sujet des programmes et services (programmes et services) de l'IF
D. Coordination et liaison	Réseautage, coopération et liaison (recherches, rencontres conjointes, etc.) au sein de l'IF ou entre l'IF et d'autres institutions gouvernementales (c'est-à-dire d'autres institutions fédérales) ou d'autres ordres de gouvernement.	IF à l'interne; IF <u>et</u> autres institutions gouvernementales	Collaboration avec de multiples partenaires pour favoriser le développement et l'épanouissement des CLOSM et partager les pratiques exemplaires
E. Financement et prestation de programmes	Prestation de programmes et services (ressources, contributions en nature, financement, etc.) et financement à l'intention des CLOSM, par l'institution fédérale elle-même ou avec d'autres institutions fédérales; intégration des besoins des CLOSM	IF <u>aux</u> CLOSM (PROGRAMMES ET SERVICES, financement)	Les CLOSM font partie de la clientèle régulière de l'IF et ont un accès adéquat à ses programmes et services; les besoins des CLOSM (ex. : dispersion géographique, possibilités de développement) sont pris en compte
F. Reddition de comptes	Évaluations internes, examens des politiques, etc. faits par les bureaux régionaux, les directions générales, les secteurs, l'institution fédérale, etc. – Intégration de l'article 41 aux mécanismes ministériels de planification et de reddition de comptes	à l'interne; IF <u>à</u> d'autres institutions fédérales	Pleine intégration de l'article 41 de la LLO et de la perspective des CLOSM aux politiques et programmes et services de l'IF; la structure d'imputabilité, les évaluations internes, les examens de politiques permettent de déterminer comment mieux intégrer la perspective des CLOSM.
Résultats à long terme		Résultats horizontaux pour le gouvernement du Canada	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Collaboration renforcée entre différents partenaires à l'appui du développement des CLOSM et de la promotion de la dualité linguistique. 2. Accès élargi des CLOSM aux programmes et aux services de l'institution fédérale. 3. Capacité accrue des CLOSM à vivre dans leur langue, à participer à la société canadienne et à assurer leur développement à long terme. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Accès accru à la justice dans les deux langues officielles 2. Accès amélioré et participation accrue à l'éducation et à l'apprentissage en appui à la dualité linguistique 3. Accès amélioré aux services sociaux et de santé dans la langue de choix 4. Enrichissement des activités culturelles mettant en valeur l'identité canadienne 5. Renforcement du développement économique des communautés et des industries de la langue 6. Vitalité des communautés renforcée 7. La dualité linguistique est renforcée au sein des institutions de la société canadienne et reflétée à l'étranger 8. Les institutions fédérales respectent la <i>Loi sur les langues officielles</i> (LLO) et la Constitution 	

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE – ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES (LLO)

A SENSIBILISATION (Activités internes de l'institution fédérale pour accroître la sensibilisation)		Pratiques exemplaires/ Épanouissement et développement accru
A1	Séances de formation et d'information Séances de formation et/ou d'information pour TOUS les employés, y compris pour les gestionnaires et les nouveaux membres du personnel au sujet de leurs responsabilités à l'égard de l'article 41 de la LLO et des CLOSM.	La connaissance des CLOSM au sein de l'IF est bonne; des séances de formation et d'information portant sur la LLO sont données régulièrement à la plupart ou à l'ensemble des employés, y compris aux gestionnaires et aux nouveaux employés.
A2	Séances d'information pour les gestionnaires supérieurs L'institution fédérale donne des séances d'information aux gestionnaires supérieurs pour les encourager à effectuer des examens réguliers des politiques et des programmes et services de l'institution fédérale ayant trait à l'article 41 de la LLO.	Des séances d'information sont données régulièrement au cours des réunions du comité exécutif de l'IF ou à part, dans le but d'encourager tous les gestionnaires supérieurs à passer en revue les P&S et les politiques de l'IF en tenant compte des CLOSM et de l'article 41 de la LLO.
A3	Rendement des cadres supérieurs Intégration d'objectifs de rendement précis ayant trait à l'article 41 de la LLO aux contrats de rendement (ou aux évaluations de rendement) des cadres supérieurs.	Les contrats ou les évaluations de rendement de la plupart des cadres supérieurs au sein de l'IF comportent des objectifs précis ayant trait à l'article 41 de la LLO; leurs supérieures prennent ces objectifs au sérieux.
A4	Champion des langues officielles Le champion des LO veille à la pleine mise en œuvre de la LLO sein de l'institution fédérale; il agit comme promoteur de la dualité linguistique et du développement des CLOSM auprès de tous les employés, particulièrement auprès des cadres supérieurs.	Le champion des LO est un ardent promoteur de la dualité linguistique et du développement des CLOSM au sein de l'IF; il exerce un fort leadership, particulièrement auprès des cadres supérieurs, pour s'assurer que les obligations par rapport aux langues officielles sont prises en compte et sont au cœur des décisions de l'IF.
A5	Programme de reconnaissance Mise sur pied d'un programme de reconnaissance des efforts faits par les gestionnaires et les employés en ce qui concerne la mise en oeuvre de l'article 41 de la LLO.	Il existe un programme de reconnaissance et des prix sont accordés régulièrement; un mécanisme bien structuré permet de les attribuer régulièrement aux employés et aux gestionnaires; tous les employés et les gestionnaires sont bien au courant de ce programme de reconnaissance.
A6	Outils d'information internes Des outils internes (ex. : Intranet, bulletins d'information internes, courriels à tous les employés ou à des groupes d'employés) présentent de l'information et des activités reliées à l'article 41 de la LLO et aux CLOSM	Les outils d'information internes comportent régulièrement de l'information pertinente et actualisée au sujet de l'article 41 de la LLO et des CLOSM (ex. : nouvelles politiques ou P&S qui peuvent influencer sur la mise en œuvre de l'article 41); ces outils sont utilisés pour renforcer la sensibilisation.
A7	Bulletin 41-42 Le <i>Bulletin 41-42</i> est distribué aux coordonnateurs régionaux/sectoriels (ou responsables de la mise en œuvre de l'article 41), de même qu'à toutes les directions générales et régions de l'institution fédérale.	Le <i>Bulletin 41-42</i> est distribué systématiquement aux coordonnateurs régionaux/sectoriels, de même qu'à toutes les directions générales et régions de l'IF. Il contribue à renforcer la sensibilisation au sein de l'IF.
A8	Recherche et études (à l'interne) Prise en compte du point de vue des CLOSM dans les recherches, les études et les enquêtes effectuées à l'interne, par exemple en vue de l'élaboration de politiques ou de programmes.	Des recherches particulières sont menées sur les CLOSM, et/ou les activités de recherche courantes de l'IF tiennent toujours compte du point de vue des CLOSM; les résultats sont coordonnés au sein de l'IF.

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE – ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES (LLO)

B	CONSULTATIONS (Partage d'idées et d'information entre l'institution fédérale et les communautés en langue officielle en situation minoritaire)	Pratiques exemplaires/ Épanouissement et développement accrus
B1	Mécanismes de consultation L'institution fédérale dispose de mécanismes de consultation des CLOSM (comités consultatifs, tables rondes, groupes de travail, nomination de représentants des CLOSM à des comités permanents ou à des jurys, etc.) lui permettant de connaître leurs préoccupations et leurs besoins et de veiller à ce qu'on en tienne compte.	L'IF a mis sur pied des mécanismes de consultation permanents et bien rodés pour assurer une approche active et intégrée et consulte régulièrement les CLOSM.
B2	Bureaux régionaux Les bureaux régionaux consultent les CLOSM pour connaître leurs préoccupations et leurs besoins; les résultats sont communiqués au coordonnateur national (ou au responsable de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO) et à leurs cadres supérieurs régionaux de l'institution fédérale.	Les bureaux régionaux rencontrent régulièrement toutes les CLOSM qui sont actuellement ou potentiellement clientes et communiquent toujours les résultats au coordonnateur national et à leurs cadres supérieurs régionaux de l'IF; les CLOSM sont invitées à prendre part aux activités régionales et aux P&S de l'IF.
B3	Politiques et programmes et services de l'institution fédérale L'institution fédérale consulte les CLOSM au début et tout au long du processus d'élaboration ou de révision de politiques et/ou des programmes et services; les CLOSM sont invitées à proposer de nouvelles politiques ou programmes et services ou des changements aux politiques ou programmes et services existants.	L'IF consulte les CLOSM dans le processus d'élaboration ou de révision des politiques et/ou des P&S; l'IF considère les CLOSM comme un public-cible éventuel dans l'élaboration de l'ensemble de ses P&S et de ses politiques.
B4	Nouveaux modes de prestation de services L'institution fédérale consulte les CLOSM lors de l'adoption de nouveaux modes de prestation de services ou de transferts de responsabilités afin de déterminer les répercussions que ces changements peuvent avoir sur leur développement.	Le point de vue des CLOSM est intégré au processus d'adoption de nouveaux modes de prestations de services ou de transfert des responsabilités; l'IF consulte certaines CLOSM, dont le développement pourrait être touché.
B5	Plans d'action de l'institution fédérale (institutions visées par le Cadre de 1994 seulement) L'institution fédérale consulte les CLOSM en vue de l'élaboration de son plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO.	L'IF consulte régulièrement les CLOSM en vue d'élaborer son plan d'action et de le faire valider.
B6	Consultations informelles et rétroaction des CLOSM L'institution fédérale participe à des activités organisées par les CLOSM et leur donne l'occasion de faire des commentaires et de proposer des améliorations.	L'IF demande régulièrement de la rétroaction aux CLOSM et apporte des améliorations; des sondages ou des groupes de réflexion sont parfois organisés.

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE – ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES (LLO)

C	COMMUNICATIONS (Transmission d'information de l'institution fédérale aux communautés de langue officielle en situation minoritaire)	Pratiques exemplaires/ Épanouissement et développement accru
C1	Information générale aux CLOSM L'institution fédérale informe les CLOSM des événements importants, des annonces, des activités, des expositions, de la publication de rapports, de l'adoption ou de la révision de politiques ou de programmes et services	L'IF fournit régulièrement aux CLOSM de l'information courante et pertinente sur les événements importants, les annonces, les activités, les communiqués de presse, les rapports, les politiques et les P&S.
C2	Achats médias L'institution fédérale s'assure que les achats médias englobent l'achat de temps d'antenne et d'espace publicitaire pour certaines CLOSM.	Les achats médias englobent toujours l'achat de temps d'antenne et d'espace publicitaire pour certaines CLOSM, et toutes les CLOSM pertinentes sont visées.
C3	Outils de communication L'institution fédérale dispose d'outils de communication adéquats lui permettant de fournir une information actualisée et pertinente aux CLOSM.	L'IF possède des outils adéquats qui lui permettent de communiquer régulièrement avec les CLOSM pour leur fournir de l'information pertinente et à jour; les employés de l'IF ont reçu la formation nécessaire et les outils sont tenus à jour.
C4	Listes de distribution ou d'envoi Les CLOSM figurent sur les listes de distribution ou d'envoi d'information (envois postaux ou courriels) des programmes et services de l'institution fédérale (bureaux national régionaux).	Toutes les CLOSM clientes pertinentes figurent presque toujours ou toujours sur les listes d'information au sujet des P&S; les listes sont exactes et tenues à jour.
C5	Bulletin 41-42 L'institution fédérale publie des articles dans le Bulletin 41-42	L'IF contribue d'emblée au <i>Bulletin 41-42</i> .
C6	Site Web L'institution fédérale utilise l'Internet (site Web de l'IF) pour diffuser de l'information à l'intention des CLOSM (dans les deux langues officielles).	L'IF se sert de son site Web pour communiquer avec les CLOSM; tous les P&S sont mentionnés; des pages Web, faciles à trouver, sont consacrées exclusivement aux questions qui intéressent les CLOSM; le contenu du site Web est entièrement bilingue et actualisé simultanément dans les deux langues officielles.

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE – ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES (LLO)

COORDINATION ET LIAISON (N'inclut pas le financement – Coordination à l'interne et liaison avec d'autres institutions gouvernementales - Réseautage)		Pratiques exemplaires/ Épanouissement et développement accru
D	COORDINATION ET LIAISON (N'inclut pas le financement – Coordination à l'interne et liaison avec d'autres institutions gouvernementales - Réseautage)	Pratiques exemplaires/ Épanouissement et développement accru
D1	Champion des langues officielles Le champion des LO participe activement au réseau des champions des LO et est un ardent promoteur d'une pleine intégration de toutes les parties de la LLO au sein de l'institution fédérale.	Le champion des LO est un membre actif du réseau des champions et s'assure que le processus décisionnel de l'IF tient compte des obligations en matière de langues officielles.
D2	Coordonnateur national (ou responsable de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO) L'institution fédérale a nommé un coordonnateur national (ou un responsable) chargé de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO; ce coordonnateur a les compétences et les ressources nécessaires pour le faire; il entretient d'étroites relations de travail avec les coordonnateurs nationaux des autres institutions fédérales.	Le coordonnateur national est bilingue, actif et à temps plein et il a les ressources nécessaires; il entretient d'étroites relations de travail avec les coordonnateurs nationaux des autres institutions fédérales; là où c'est possible, il est soutenu par une équipe d'employés.
D3	Coordonnateurs régionaux/sectoriels (ou responsables de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO) Les coordonnateurs régionaux/sectoriels de l'institution fédérale possèdent les compétences, la formation et les ressources nécessaires pour mettre en œuvre l'article 41 de la LLO.	L'IF dispose d'un réseau national de coordonnateurs régionaux/ministériels qui ont les compétences, la formation et les ressources nécessaires pour assurer la mise en œuvre de l'article 41 au sein de l'IF.
D4	Réseau des coordonnateurs (ou des responsables de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO) de l'institution fédérale Les coordonnateurs de l'institution fédérale (national et régionaux/sectoriels) entretiennent de solides relations de travail et s'appuient mutuellement.	Les coordonnateurs de l'IF (national et régionaux/sectoriels) entretiennent de solides relations de travail et s'appuient mutuellement; le réseau des coordonnateurs se rencontre régulièrement pour discuter des problèmes et partager l'information et les pratiques exemplaires.
D5	Conseils régionaux des cadres supérieurs fédéraux Les coordonnateurs régionaux (ou responsables de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO) participent aux rencontres et aux activités (reliées à l'article 41 de la LLO) des Conseils régionaux des cadres supérieurs fédéraux.	Les coordonnateurs régionaux participent activement aux rencontres et aux activités des Conseils reliées à l'article 41 de la LLO, comme les sous-comités régionaux des LO.
D6	Collaboration entre l'institution fédérale et les autres institutions fédérales L'institution fédérale travaille de concert avec d'autres institutions fédérales dans l'intérêt des CLOSM; l'institution fédérale participe aux réunions interministérielles ayant trait à l'article 41 de la LLO (ex. : réseau des coordonnateurs nationaux) et communique activement ses idées, telles que les pratiques exemplaires.	L'IF travaille activement avec d'autres institutions fédérales pour le bénéfice des CLOSM; l'IF participe régulièrement aux réunions interministérielles ayant trait à l'article 41 de la LLO, les coordonne parfois, et communique activement ses pratiques exemplaires et ses idées.
D7	Collaboration entre l'institution fédérale et d'autres ordres de gouvernement L'institution fédérale travaille avec d'autres ordres de gouvernement (provinces, territoires, municipalités) pour le bénéfice des CLOSM.	L'IF a adopté une approche intégrée qui lui permet de collaborer très efficacement avec d'autres ordres de gouvernement pour favoriser le développement et l'épanouissement des CLOSM; les bureaux régionaux, les directions générales et les secteurs de l'IF sont actifs; les ententes fédérales-provinciales-territoriales tiennent compte des CLOSM.
D8	Collaboration avec Patrimoine canadien (PCH) L'institution fédérale consulte régulièrement PCH et collabore avec lui à l'atteinte de résultats communs en ce qui a trait à l'article 41.	L'IF est dotée de bons réseaux de communication; elle consulte régulièrement PCH (y compris au niveau des bureaux régionaux et des programmes) et collabore activement avec lui à l'atteinte de résultats communs en ce qui a trait à l'article 41.
D9	Collaboration à des recherches et études conjointes L'institution fédérale collabore avec d'autres institutions fédérales à la réalisation de certains projets de recherches; l'institution fédérale veille à partager avec elles la méthodologie utilisée et les résultats liés aux CLOSM et à l'article 41 de la LLO.	L'IF saisit toutes les occasions de collaborer avec d'autres institutions fédérales à la réalisation de certains projets de recherche concernant les CLOSM; l'IF et les autres institutions fédérales partagent la méthodologie, les résultats de ses recherches et les pratiques exemplaires en matière de recherche.

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE – ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES (LLO)

E	FINANCEMENT ET PRESTATION DE PROGRAMMES (aux communautés de langue officielle en situation minoritaire)	Pratiques exemplaires/ Épanouissement et développement accru
E1	Financement et participation aux projets des CLOSM L'institution fédérale appuie (financièrement ou par des contributions en nature) des projets des CLOSM et y participe, renforçant ainsi ses liens avec elles.	L'IF soutient activement les projets des CLOSM, leur accorde régulièrement du financement et/ou y participe (p. ex. au moyen d'une aide financière, d'une contribution en nature, etc.); elle entretient des liens étroits avec les CLOSM et fait preuve de créativité et de souplesse pour trouver des sources de financement.
E2	Financement ciblé Certains programmes et services de l'institution fédérale ciblent les CLOSM (clients actuels ou potentiels); les appels de propositions ciblent parfois des groupes précis des CLOSM	Certains P&S de l'IF et appels de propositions ciblent précisément les CLOSM (clients actuels ou potentiels), ce qui permet aux CLOSM de faire preuve d'innovation et de créativité.
E3	Partenariats / Ententes avec d'autres institutions gouvernementales L'institution fédérale établit des partenariats et signe des ententes avec d'autres institutions gouvernementales (prestation de services, financement conjoint ou autres initiatives liées au développement des CLOSM); elle signe parfois des accords avec d'autres ordres de gouvernement (protocole d'entente, accord de coopération, etc.).	L'IF a mis en place des partenariats bien établis; elle exerce un leadership fort à l'égard de projets conjoints associés aux CLOSM; elle travaille activement en partenariat et signe des ententes avec d'autres institutions gouvernementales; elle conclut parfois des ententes avec d'autres ordres de gouvernement (p. ex. centres de services dans les régions éloignées); l'IF n'a pas à faire appel au PICLO pour maximiser l'impact de son financement.
E4	Aide aux CLOSM L'institution fédérale aide les CLOSM à obtenir de l'information au sujet de l'aide financière qu'elle peut leur accorder, ainsi que de ses Programmes et services et des moyens d'y avoir accès; les modalités des programmes et services tiennent compte des CLOSM.	L'IF offre une aide soutenue (lors de rencontres et présentations officielles) aux CLOSM portant sur ses P et S et les moyens d'y avoir accès; le processus de demande est ouvert, transparent et facilement accessible; l'IF veille à ce que les CLOSM comprennent clairement le processus de demande d'aide financière.
E5	Prestation de programmes L'institution fédérale fait en sorte que les CLOSM puissent avoir accès à ses programmes et services et tient compte de la diversité et de la répartition géographique des CLOSM.	L'IF veille à ce que les CLOSM aient pleinement et facilement accès à ses P&S; elle fait des efforts supplémentaires (particulièrement en région) pour tenir compte de la diversité et de la répartition géographique des CLOSM en ce qui concerne l'élaboration et la prestation des P&S.

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE – ARTICLE 41 DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES (LLO)

F	REDDITION DE COMPTES	Pratiques exemplaires/ Épanouissement et développement accru
F1	<p>Élaboration du plan d'action (Institutions visées par le Cadre de 1994 seulement) L'institution fédérale élabore un plan d'action annuel ou pluriannuel qui décrit clairement et précisément la mise en oeuvre proposée de l'article 41 de la LLO dans ses politiques et programmes et services; le plan est présenté à PCH dans les délais requis.</p>	Le plan d'action de l'IF comporte des objectifs clairs; les effets sur le développement des CLOSM sont bien définis, de même que les résultats prévus; il contient des liens clairs aux priorités des CLOSM, de même que des mesures et des indicateurs de rendements précis; il est conforme à la politique de l'IF; il est rendu public et largement diffusé; il est présenté à PCH dans les délais requis.
F2	<p>Élaboration des bilans des réalisations (résultats) (Institutions visées par le Cadre de 1994 seulement) L'institution fédérale élabore un bilan annuel de ses résultats, qui décrit clairement et précisément les résultats atteints dans le cadre de la mise en oeuvre de l'article 41 de la LLO. Il présente ce bilan à PCH dans les délais requis.</p>	Le bilan annuel de l'IF décrit clairement comment les mesures prises ont contribué au développement des CLOSM; il présente les résultats à l'aide d'indicateurs de rendement et de mécanismes d'évaluation bien précis; il décrit les effets à l'échelle nationale et régionale; il est largement diffusé et est présenté à PCH dans les délais requis.
F3	<p>Suivi des progrès Le coordonnateur national (ou le responsable de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO) consulte les coordonnateurs régionaux/sectoriels et les gestionnaires des programmes et services pour suivre les progrès liés au plan d'action et la satisfaction des CLOSM; la structure interne d'imputabilité de l'institution fédérale tient compte des CLOSM.</p>	L'IF passe régulièrement en revue le plan d'action de l'IF pour évaluer les progrès et les effets sur l'épanouissement des CLOSM; les améliorations aux P&S sont définies et apportées; le coordonnateur national consulte régulièrement les coordonnateurs régionaux/sectoriels et les gestionnaires des P&S au sujet de la satisfaction des CLOSM et des progrès de la mise en œuvre de l'article 41.
F4	<p>Évaluations et vérifications internes Des évaluations et des vérifications internes des programmes et services de l'institution fédérale sont effectuées régulièrement et tiennent compte de l'incidence de ces programmes et services sur les CLOSM ainsi que de leur contribution au développement et à l'épanouissement de ces dernières.</p>	Des évaluations et des vérifications internes systématiques et régulières sont effectuées et comportent toujours des éléments et des critères permettant de déterminer comment les politiques et les P&S de l'IF ont influé sur les CLOSM et ont contribué à leur développement et à leur épanouissement; les rapports traitent en détail des répercussions sur les CLOSM et présentent des recommandations quant aux améliorations à apporter.
F5	<p>Intégration aux processus de planification et de rapport Les processus ministériels de planification et de rapport tiennent compte de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO (ex. : rapport sur les plans et priorités, plans d'affaires, rapport sur le rendement, etc.).</p>	La mise en œuvre de l'article 41 de la LLO est pleinement intégrée à tous les processus ministériels de planification et de rapport.
F6	<p>Comité des cadres supérieurs de l'institution fédérale L'examen des programmes et services et des politiques de l'institution fédérale figure régulièrement à l'ordre du jour des réunions du Comité des cadres supérieurs de l'institution fédérale de façon à assurer la mise en œuvre de l'article de 41 de la LLO au sein de l'institution fédérale.</p>	Le Comité des cadres supérieurs se réunit régulièrement pour examiner les P&S et les politiques de l'IF dans le contexte de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO; des efforts considérables sont déployés pour mieux tenir compte des priorités des CLOSM dans le cadre du mandat de l'IF.
F7	<p>Plaintes L'institution fédérale s'emploie activement à vérifier toutes les plaintes reliées à la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO et à y donner suite en apportant des améliorations à ses politiques et programmes et services.</p>	L'IF s'emploie activement à vérifier toutes les plaintes reliées à la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO et y donne suite en apportant des améliorations à ses politiques et à ses P&S; elle estime que les plaintes favorisent le changement et l'apprentissage.