



VÉRIFICATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Novembre 2005

**Affaires étrangères et Commerce international Canada
Bureau de l'inspecteur général
Direction de la vérification (ZIV)**

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	1
1.0 INTRODUCTION	4
2.0 OBJECTIFS DE LA VÉRIFICATION	6
3.0 PORTÉE	6
4.0 APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE	7
5.0 OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	8
5.1 Efficacité du cadre de gestion pour les langues officielles	8
5.2 Cadre de surveillance du PLO	14
5.3 Risque lié à la conformité vis-à-vis la section IV (Service au public)	16
5.4 Risque lié à la conformité vis-à-vis la section V (Langue de travail)	20
5.5 Fiabilité des systèmes et intégrité des données	24
5.6 Revue de certaines fonctions essentielles liées à la mise en oeuvre du PLO	28

SOMMAIRE EXÉCUTIF

La Loi sur les langues officielles comprend trois volets, soit le service au public, la langue de travail et la participation équitable des membres des deux collectivités de langue officielle au sein des institutions fédérales. Les ministères des Affaires extérieures Canada (AEC) et du Commerce International Canada (CICan), comme toute institution fédérale, ont le devoir d'effectuer des activités de surveillance de leur programme des langues officielles (PLO) afin d'assurer qu'il est géré de façon efficace et que ses composantes sont conformes avec les principales exigences qui émanent de la Loi et des politiques sur les langues officielles du Conseil du Trésor (CT).

La vérification avait pour but d'évaluer le cadre de gestion (politiques, procédures et contrôles) qui ont trait aux objectifs de AEC/CICan sur les langues officielles, les risques associés à la conformité de d'AEC/CICan vis-à-vis les sections IV et V de la Loi sur les langues officielles, de même qu'à l'efficacité de la gestion du PLO, et la fiabilité des systèmes d'information à l'usage des langues officielles. Il était convenu également que les résultats de la vérification soient utilisés comme éléments de base à une surveillance continue du PLO pour les deux ministères. La vérification a couvert les activités de l'Administration centrale de AEC/CICan, plus spécifiquement celles liées au cadre de gestion. Les activités portant sur des langues officielles dans les bureaux régionaux et dans les missions à l'étranger ont également été considérées.

La vérification a démontré que AEC et CICan s'acquittent assez bien de leurs obligations en matière de langues officielles. Il a été cependant observé que certaines améliorations sont requises au PLO, plus spécialement au niveau des activités de surveillance, afin d'assurer que ce dernier réponde pleinement à toutes les exigences liées à la Loi et aux des politiques sur les langues officielles du CT.

Cadre de gestion

Sur le plan du cadre de gestion, plusieurs lacunes ont été observées. Le réseau de champions des langues officielles dans les missions nécessite un meilleur suivi pour la mise-à-jour, alors que celui pour l'Administration centrale devra être renforcé. AEC/CICan devra améliorer la planification et la mise-en-oeuvre du PLO en élaborant, entre autres, un plan d'action formel pour les langues officielles. Il a été noté également qu'il n'existe pas de rapports annuels destinés à informer le sous-ministre des progrès, lacunes, etc. liés aux langues officielles. Ce rapport, dont le contenu devrait différer de celui du bilan annuel remis au CT, devra tenir compte de la situation dans les bureaux régionaux et dans les missions. D'autre part, la politique ministérielle sur les langues officielles requiert une mise-à-jour afin de tenir compte des nouvelles politiques du CT en matière de langues officielles, ainsi que des principaux changements survenus dans le ministère.

L'examen des mécanismes et outils de surveillance pour le PLO a pris une place importante dans cette vérification en raison de la grande importance qu'occupe cette fonction dans le Plan d'action sur les langues officielles pour le gouvernement fédéral (2003). À cet effet, il a été noté que quelques outils de surveillance ont été utilisés par l'Unité de ressourcement des cadres. Cependant, les activités et outils de surveillance doivent être raffinés afin d'améliorer la capacité des ministères à s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles. Un cadre de surveillance pour le PLO a été élaboré à titre de guide dans le cadre de ce projet.

Risque lié à la conformité vis-à-vis la section IV (Service au public)

Pour évaluer le risque lié à la conformité vis-à-vis la section IV de la Loi sur les langues officielles (Service au public), l'examen s'est limité à la capacité du cadre de gestion des ministères à fournir le service au public dans les deux langues officielles. L'examen a également tenu compte des activités des missions reliées au service au public.

Il a été noté que la capacité bilingue semble adéquate dans plusieurs missions, mais comporte un risque à d'autres endroits. Ce constat a été démontré en partie par les entrevues auprès de 14 missions, par le test d'offre active par téléphone auprès de 26 missions et par une analyse sommaire des données de PeopleSoft. Par exemple, l'offre active dans les deux langues officielles était absente dans 14 des 26 missions. Également, l'analyse PeopleSoft a permis d'identifier 15 missions pour lesquelles il existe une faible capacité bilingue ou une capacité douteuse. Des activités de surveillance accrues et la prise en compte des besoins linguistiques lors de l'affectation du personnel permutant à l'étranger sont les moyens recommandés pour diminuer le risque lié aux lacunes identifiées.

Risque lié à la conformité vis-à-vis la section V (Langue de travail)

Pour évaluer le risque associé à la conformité vis-à-vis la section V de la Loi sur les langues officielles (Langue de travail), l'examen s'est limité à une revue de la documentation et à quelques entrevues avec des responsables de services personnels et centraux. Ces entrevues ont révélé qu'il existe une grande sensibilisation aux langues officielles. Certains responsables ont également démontré l'existence de quelques mesures de contrôle et de surveillance dans leur organisation. Cependant, la vérification a permis de constater une certaine incertitude quant à la capacité bilingue des superviseurs, ainsi qu'à celle des membres du groupe de la haute direction. Neuf pour cent (9%) de ces derniers n'avaient pas encore le niveau "CBC" selon un rapport interne produit par HSD en juin 2003.

Aucun sondage interne pour évaluer la satisfaction des employés vis-à-vis la langue de travail n'a été effectué depuis 1997. L'exécution de sondages périodiques pour mesurer la satisfaction des employés demeure un outil essentiel pour évaluer la performance et le niveau de conformité liés à la langue de travail. Or, il existe

présentement une lacune à cet effet, plus spécialement en tenant compte du résultat du sondage externe effectué auprès des fonctionnaires fédéraux par le Secrétariat du Conseil du Trésor (2002) pour l'ensemble de la fonction publique, lequel contenait cinq questions liées aux langues officielles. Les résultats pour AEC/CICan démontrent un taux d'insatisfaction relativement élevé de la part des répondants dont la première langue est le français pour certaines de ces questions.

Enfin, il est à noter que l'absence d'un réseau solide de responsables des langues officielles à l'administration centrale et le manque de fiabilité des données de PeopleSoft (voir ci-dessous) affaiblit le PLO des ministères pour la composante langue de travail.

Fiabilité des systèmes et intégrité des données

L'objectif était de vérifier la fiabilité des systèmes et l'intégrité des données disponibles pour la prise de décision et le suivi en ce qui a trait aux langues officielles. D'après les exigences du Conseil du Trésor (CT), les ministères devraient prendre toutes les ressources nécessaires afin d'assurer la fiabilité des systèmes d'information (PeopleSoft) et l'intégrité des données.

Les tests qui ont été effectués sur les données du système PeopleSoft ont révélé des pourcentages d'anomalies assez élevés pour certains critères tels que la nature de la nomination, la date d'expiration des tests linguistiques, etc. Ces anomalies prennent la forme de valeurs inadéquates ou de champs vides, c'est-à-dire que la valeur n'a pas été entrée dans PeopleSoft. Il est recommandé, entre autres, d'effectuer une analyse plus approfondie des données de PeopleSoft qui présentent les anomalies les plus sérieuses et de formuler un plan d'action pour améliorer l'intégrité des données ayant rapport aux langues officielles.

Enfin, les tests effectués sur la fiabilité des systèmes et sur l'intégrité des données concernant les langues officielles ont également permis de vérifier la vraisemblance de ces données ou leur conformité aux politiques et directives du Conseil du Trésor liées à la prime au bilinguisme. De façon générale, le pourcentage des titulaires de postes permutants qui reçoivent la prime au bilinguisme alors que les renseignements contenus dans PeopleSoft ne le justifient pas a été établi à 11% (124/1099). Ce nombre comprend les titulaires de postes permutants pour lesquels le niveau linguistique acquis est inférieur aux exigences des politiques ministérielles ou pour lesquels aucun résultat de tests linguistiques n'a été inscrit dans le système PeopleSoft.

Commentaires de la direction

Le présent rapport de vérification a fait l'objet d'une analyse consciencieuse. La nature détaillée et la portée des recommandations qu'il contient, de même que les interrelations entre elles, nécessiteront qu'un certain nombre de mesures

correctives soient prises pour combler des lacunes précises. La mise en œuvre de ces mesures contribuera à une meilleure prestation des services, tant au grand public qu'à nos employés. Elle contribuera à l'amélioration et à la fiabilité de nos systèmes d'information, de même qu'à la gouvernance du programme des langues officielles.

Nous sommes fiers d'indiquer que certaines recommandations ont déjà été mises en œuvre par HSD. Nous avons déjà renouvelé le réseau des agents responsables des langues officielles (autrefois le réseau des champions des langues officielles), à l'Administration centrale et aux missions, et nous leur avons donné de l'information sur leurs fonctions et un aperçu du programme des langues officielles. Cette information a également été envoyée aux agents responsables des langues officielles dans les Centres de commerce international. HSD a également renouvelé et mis à jours les directives sur les langues officielles des deux ministères. La demande de nomination annuelle des agents responsables des langues officielles et la distribution d'information concernant le programme aux agents seront intégrés aux activités annuelles de HSD.

Des groupes de travail, présidés par HSD et composés de gestionnaires de SMSH, HAM, HMO, HMA, HCD, SIV, HLD et des bureaux de l'administration des secteurs géographiques, ont étudié les recommandations et dressé un plan d'action intégré pour les mettre en œuvre et élaborer un calendrier de mise en œuvre approprié.

HSD, outre la coordination et la surveillance du plan d'action approuvé, demandera à tous les ans aux directions générales, aux missions et aux bureaux régionaux de nommer un agent responsable des langues officielles et donnera à ces agents de l'information sur leurs responsabilités. De plus, HSD communiquera régulièrement aux gestionnaires et aux employés de l'information sur le programme et mettra à jour les directives ministérielles à chaque fois que le Conseil du Trésor modifiera ses politiques. Le plan d'action intégré pour les langues officielles figure en annexe au présent rapport.

1.0 INTRODUCTION

Contexte particulier des langues officielles dans les ministères

Au sein du gouvernement fédéral, les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les langues officielles régissent le cadre des politiques en matière des langues officielles et clarifient la Loi sur les langues officielles. Comme toute autre institution fédérale, Affaires étrangères Canada (AEC) et Commerce International Canada (CICan) ont pour responsabilité de surveiller leur Programme des langues officielles (PLO) afin de s'assurer que celui-ci est géré de manière efficace et que ses différentes composantes se conforment aux exigences principales de la Loi et des politiques sur les langues officielles.

L'Administration centrale de AEC et CICan se trouve dans la région de la capitale nationale et est représenté à travers le monde par des missions. CICan a également des bureaux régionaux au Canada. Ayant des employés au Canada et ailleurs, le public est servi par trois groupes distincts d'employés : (i) les employés non permutants; (ii) les employés permutants; et (iii) les employés recrutés sur place (ERP). Chaque groupe est traité différemment en ce qui a trait à la nature des postes et l'identification linguistique de ces postes.

- Les employés non permutants occupent des postes à l'Administration centrale, au Canada. Ces postes sont désignés linguistiquement de façon analogue à la plupart des postes de la fonction publique.
- Les employés permutants occupent des postes ne comportant pas d'identification linguistique, tel qu'il est indiqué dans le bilan annuel sur les langues officielles de 2003-2004. Ils accomplissent des fonctions à l'intérieur de différents groupes de classification, et travaillent à l'Administration centrale ou à l'étranger. Les sous-ministres de AEC et CICan déterminent, pour chaque groupe, le pourcentage d'employés qui doivent être bilingues et le niveau de compétence linguistique à acquérir pour être considéré bilingue.
- Les employés recrutés sur place (ERP) sont engagés par les missions à l'étranger. Ils sont en général des ressortissants du pays où la mission se trouve. Certains ont la capacité linguistique de servir les Canadiens dans la langue officielle de leur choix.

Organisation et politique ministérielle

La responsabilité de gérer le PLO incombe à l'Unité du ressourcement des ressources humaines, laquelle est sous le Bureau de la stratégie, de l'innovation et des politiques (HSD).

La politique ministérielle sur les langues officielles de AEC/CICan présente et explique les objectifs du service au public, de la langue de travail et de la participation équitable applicable à la Région de la capitale nationale, aux ambassades, aux hauts commissariats, aux consulats à l'étranger et aux bureaux régionaux pour le cas spécifique de Services des délégués commerciaux.

Initiatives récentes et enjeux

Durant la dernière année, la gestion supérieure a identifié plusieurs initiatives afin d'accroître la mise en place du PLO. Ceci inclut la promotion active du PLO au sein de AEC/CICan par l'entremise des champions des langues officielles et l'inclusion d'énoncés d'engagements de la gestion de niveau supérieure en rapport avec les langues officielles dans leurs ententes de performance.

Toutefois, AEC/CICan reconnaissent les améliorations continues à apporter au PLO et les besoins d'établir des lignes directrices précises de surveillance pour évaluer le Programme à l'Administration centrale, dans les bureaux régionaux et dans les missions à l'étranger. De plus, AEC/CICan font l'objet de pressions accrues de la part de politiciens, du Commissaire aux langues officielles et du Conseil du Trésor afin de démontrer une gestion responsable du PLO.

Étude récente du Commissariat aux langues officielles

Le Commissariat aux langues officielles (CLO) a réalisé une étude récente portant sur l'intégration de la dualité linguistique dans les relations internationales du Canada. Cette étude a reposé sur 150 entrevues réalisées principalement auprès de fonctionnaires de AEC et de CICan, dont plusieurs dans une sélection de neuf ambassades et deux consulats généraux. Le rapport ébauche, émis en juillet 2004, contient deux chapitres qui touchent certains éléments de la présente vérification sur les langues officielles; il s'agit de "La dualité linguistique aux premières lignes : la langue de service" (Chapitre IV) et "Le soutien interne pour la dualité linguistique" (Chapitre V). La version finale du rapport est prévue pour novembre 2004.

Le rapport ébauche souligne que beaucoup a été fait pour renforcer l'identité linguistique du Canada, cependant on relève certaines lacunes importantes. Par exemple, les services de sécurité n'étaient pas offerts en anglais et en français dans la plupart des endroits visités. Également, la politique ministérielle sur les langues officielles n'exige pas l'évaluation des compétences en langue seconde des employés recrutés sur place qui entretiennent des contacts avec le public canadien. De même, la connaissance des deux ou de l'une ou l'autre des langues officielles n'est pas toujours considérée comme une exigence lors de l'embauche de ces employés pour le même contexte de travail.

D'autre part, il a été observé que plusieurs hauts fonctionnaires qui sont nommés à des postes de représentants à l'étranger ne satisfont pas à la norme "CBC"

pour ce qui est des compétences en langue seconde. Enfin, l'étude a révélé la présence d'un manque d'efficacité du réseau de champions des langues officielles dans les missions. Certains des champions rencontrés étaient incertains de leur fonction et/ou avaient pris peu d'initiatives par rapport aux langues officielles.

2.0 OBJECTIFS DE LA VÉRIFICATION

La vérification avait pour but d'évaluer le cadre de gestion (politiques, procédures et contrôles) qui ont trait aux objectifs de AEC/CICan sur les langues officielles, les risques associés à la conformité de d'AEC/CICan vis-à-vis les sections IV et V de la Loi sur les langues officielles, de même qu'à l'efficacité de la gestion du PLO, et la fiabilité des systèmes d'information à l'usage des langues officielles. Il était convenu également que les résultats de la vérification soient utilisés comme éléments de base à une surveillance continue du PLO pour les deux ministères.

3.0 PORTÉE

Le travail de vérification a couvert les activités des deux ministères, soit AEC et CICan, et a pris place principalement à l'Administration centrale. Un certain nombre de bureaux régionaux et de missions situées à l'étranger ont aussi fait partie de la vérification, selon les méthodes spécifiées dans la section 4.0 "Approche et méthodologie".

Le travail de vérification comprenait les six éléments suivants :

- L'analyse du cadre de gestion à l'appui du PLO, incluant l'efficacité de la structure organisationnelle, des rôles et des responsabilités, de la planification et mise en oeuvre, etc.
- Le cadre de surveillance du PLO (outils, processus)
- Le risque lié à la conformité vis-à-vis la section IV (Service au public) de la Loi sur les langues officielles et les politiques et directives associées;
- Le risque lié à la conformité vis-à-vis la section V (Langue de travail) de la Loi sur les langues officielles, et les politiques et directives associées;
- Une revue de la fiabilité des systèmes et de l'intégrité des données disponibles pour la prise de décision et le suivi;
- Une revue de certaines fonctions essentielles liées à la mise en oeuvre du PLO, incluant la capacité linguistique des ministères dans leur ensemble, la formation linguistique et la gestion des primes au bilinguisme.

4.0 APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE

Cette vérification a été réalisée selon une approche basée sur l'analyse des risques inhérents au PLO. Ce type d'analyse avait pour but de permettre de cibler subséquemment les niveaux d'effort requis et/ou de recommander des travaux de vérification additionnels, afin de poursuivre ultérieurement et de façon approfondie l'examen des lacunes présentant des risques élevés. Cette approche visait également à faciliter la mise en place, par l'Unité du ressourcement des ressources humaines, d'un cadre (processus, outils, etc.) de surveillance continu du PLO.

L'approche et la méthodologie qui ont été utilisées pour chacun des éléments de la vérification sont présentées ci-dessous.

Cadre de gestion et cadre de surveillance du PLO

L'analyse du cadre de gestion a été effectuée par des entrevues avec des personnes-clé du PLO à l'Administration centrale et avec des chefs de mission et par une revue approfondie de la documentation liée aux processus, rapports, mesures de surveillance, etc. entourant le PLO.

Risque - Conformité à la Section IV (Service au public)

En plus de la revue de la documentation existante, le risque associé au niveau de conformité avec la Section IV de la Loi sur les langues officielles a été vérifié par des entrevues auprès de 15 chefs de mission, par un test d'offre active auprès de 26 missions et par une analyse sommaire des données de PeopleSoft.

Risque - Conformité à la Section V (Langue de travail)

Cet élément a été vérifié par le biais d'entrevues auprès de responsables des langues officielles pour quelques services internes de AEC/CICan et par une revue exhaustive de la documentation existante (rapports, sondages, statistiques, etc.)

Fiabilité des systèmes et intégrité des données

Afin de déterminer la fiabilité des systèmes et l'intégrité de l'information disponibles pour la prise de décision et le suivi liés au PLO, une revue des processus et des pratiques portant sur l'autorisation des données, des procédures pour l'entrée de celles-ci aux systèmes et des mesures de contrôles en place pour déterminer leur intégrité, a été effectuée. Également, des tests ont été menés sur un certain nombre d'éléments spécifiques aux langues officielles afin de vérifier l'intégrité et la vraisemblance des données.

Fonctions liées à la mise en oeuvre du PLO

L'examen de la capacité bilingue des ministères, de la formation linguistique et des primes au bilinguisme a été effectuée par une revue des documents internes liées au PLO et de rapports externes (CLO), par quelques tests sur les données de systèmes internes (PeopleSoft, paye) et par des entrevues.

5.0 OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

5.1 Efficacité du cadre de gestion pour les langues officielles

5.1.1 L'objectif était de vérifier l'efficacité du cadre de gestion pour les langues officielles. De façon plus spécifique, la revue a porté sur la structure organisationnelle, les processus de communications et d'information, le cadre politique interne, la planification et mise-en-oeuvre, les rapports et les mesures de contrôle et de surveillance.

Structure organisationnelle

Missions

5.1.2 Le PLO comprend la nomination de champions des langues officielles dans les missions, lesquels sont soit le Chef de mission, soit une personne déléguée par celui-ci. Les contacts téléphoniques avec une sélection de champions à partir de la liste fournie par HSD a démontré que cette liste n'est pas à jour. Sur les quatorze personnes contactés, deux ont dit que leur mission était sans champion, trois ont souligné ne pas être le champion mais savaient à qui incombait cette responsabilité et un n'était pas certain si c'était sa responsabilité. Cette observation confirme les résultats obtenus par l'étude récente (2004) du Commissaire aux langues officielles (CLO) portant sur la dualité linguistique à l'effet que certains champions des langues officielles étaient incertains de leur fonction.

5.1.3 Cette situation peut s'expliquer en partie par le fait que le champion, lorsqu'il ne s'agit pas du Chef de mission, peut ne pas avoir obtenu toute l'information requise. Également, la trousse d'information sur les langues officielles qui est normalement envoyée aux missions à chaque année, ne l'a pas été en 2003. Cette trousse demandait, entre autre, d'identifier un champion des langues officielles et de communiquer cette information à HSD. Enfin, le Guide de mission destiné aux Chefs de mission, lequel contient une page traitant des points saillants en matière de langues officielles, ne constitue pas à lui seul un moyen suffisant pour s'assurer que les Chefs de mission connaissent leurs responsabilités en la matière en tout temps.

5.1.4 La présence de champions des langues officielles dans les missions constitue un moyen efficace pour assurer la mise en oeuvre du PLO, puisqu'ils

permettent une meilleure coordination pour la distribution d'information, les rapports, la surveillance, etc. Cependant, ces champions doivent être identifiés de façon formelle en tout temps et connaître leurs responsabilités pour le PLO.

Administration centrale

5.1.5 Mis à part pour quelques services internes, il n'existe pas de champions/personnes contact pour les langues officielles pour toutes les organisations importantes de l'Administration centrale. La mise-en-place d'un réseau de champions des langues officielles à l'Administration centrale a déjà été envisagée, mais les efforts pour en faire un réseau formel et structuré n'ont pas été poursuivis. On croit que la responsabilité des langues officielles, qui incombe aux gestionnaires des deux ministères, est suffisante pour une mise-en-oeuvre efficace du PLO. Or, un réseau formel de champions/responsables des langues officielles permettrait d'améliorer les activités d'information/communication, de planification, de rapport et de surveillance sur les langues officielles, et ainsi de mieux compléter le travail effectué par HSD.

Bureaux régionaux

5.1.6 Les entrevues avec les responsables des langues officielles dans les bureaux régionaux nouvellement acquis par CIGan (décembre 2003) ont démontré que ce sont les politiques d'Industrie Canada qui continuaient d'être appliquées au moment de la vérification. Ces responsables n'avaient pas encore reçu de directives claires de la part de CIGan pour les langues officielles.

Ressources

5.1.7 Il est possible que le nombre de ressources affectées au PLO à l'intérieur de l'Unité du ressourcement des ressources humaines ne soit pas suffisant pour mener à bien toutes les activités liées au cadre de gestion. Un coordonnateur des langues officielles assure à plein temps le travail de coordination, de rapport, d'information et de surveillance. Les autres ressources dédiées aux langues officielles le sont surtout pour les tests de langue seconde ainsi que par le chef de l'Unité de ressourcement des ressources humaine qui dédie un tiers de son temps au PLO. Un manque de ressources pourrait compromettre la capacité de mettre en oeuvre des activités de rapports, de planification, de surveillance et autres à la hauteur de la complexité et de l'étendue des deux ministères. Une analyse des besoins en ressources basée sur une identification complète des activités liées au PLO pourrait justifier l'ajout de ressources et/ou une redéfinition des capacités requises.

Remaniement organisationnel

5.1.8 Le remaniement organisationnel causé par la formation de deux ministères (CIGan et AEC) amène des changements importants, ainsi qu'une certaine incertitude quant à la structure organisationnelle et aux rôles et responsabilités. Par

exemple, il y a présentement un Champion des langues officielles pour les deux ministères, mais la situation pourrait changer. Il se pourrait également que CIGan tente d'élaborer et mettre en oeuvre son propre PLO. Cette incertitude disparaîtra lorsque la réorganisation entre les deux ministères sera terminée.

Recommandations

- 5.1.9 S'assurer d'avoir une liste à jour des champions des langues officielles dans les missions et que ces derniers reçoivent les trousseaux d'information à chaque année;**
- 5.1.10 Établir un réseau de champions/responsables des langues officielles à l'Administration centrale pour toutes les directions générales, ainsi que dans les bureaux régionaux nouvellement acquis par CIGan, afin de faciliter la mise-en-oeuvre du PLO;**
- 5.1.11 Élaborer une analyse des besoins en ressources humaines à HSD (nombre et compétences requises) afin de gérer efficacement le PLO.**

Réponse de la gestion et plan d'action

- 5.1.9 Terminé pour 2004. Les activités récurrentes ont été ajoutées au plan d'action annuel en matière de langues officielles et un plan de suivi sera formulé pour assurer que l'information demeure à jour.**
- 5.1.10 Voir 5.1.9**
- 5.1.11 La Direction générale, Stratégie, innovation et politique (HSD) s'occupera de cette question dans le cadre de l'élaboration du plan d'action en matière de langues officielles.**

Communications et information

5.1.12 Deux guides d'information ont été élaborés récemment afin d'informer les employés et gestionnaires de leurs droits et responsabilités. Ces guides, dont un traite de la langue de travail et l'autre du service au public, ont déjà été distribués aux employés. Comme la du CT sur les langues officielles stipule que la responsabilité fondamentale pour la mise en oeuvre du PLO de chaque institution incombe aux cadres supérieurs, il serait opportun d'effectuer un rappel à ces derniers de ces responsabilités par le biais d'une distribution de ces guides.

Recommandation

- 5.1.13 Rappel aux gestionnaires des ministères leurs responsabilités en matière de langues officielles par l'envoi des guides existants pour le service au public et la langue de travail.**

Réponse de la gestion et plan d'action

- 5.1.13 HSD évaluera les meilleures façons de procéder et informera les cadres de leurs responsabilités a chaque année.**

Planification et mise-en-oeuvre

5.1.14 La revue des documents de travaux produits par l'Unité du ressourcement des ressources humaines et les bilans annuels démontrent une ferme intention de bien planifier les actions à entreprendre à l'intérieur du PLO des ministères. Les principales références à une planification et/ou plan d'action formel sont les suivantes:

- Le document "Official Languages: An Overview 2001-2002" présente l'historique des langues officielles à partir des années 1970 pour les deux ministères et une analyse approfondie des principales faiblesses et enjeux courants, incluant la capacité bilingue insuffisante de certains groupes d'employés permutants.
- Les plans d'action ébauches pour le PLO transmis par HSD pour les années 2002-2003 et 2003-2004 présentent les principaux problèmes courants et actions à entreprendre.

5.1.15 Les récents plans d'action n'ont cependant pas dépassé le stade "ébauche" et ne sont pas aussi exhaustifs que le contenu du document "Overview 2001-2002". De plus, ils n'ont pas été présentés au Conseil du Trésor tels que communiqué dans les récents bilans annuels et soulevé dans les réponses aux bilans.

5.1.16 Il n'existe présentement aucun plan d'action pour les missions en matière de langues officielles. Une seule des 15 missions sollicitées lors de cette vérification a démontré une connaissance des lacunes courantes et l'existence d'un plan d'action pour les résoudre. Bien que des plans d'action pour les langues officielles dans les missions ou régions géographiques ne constituent pas une exigence selon la politique ministérielle, ils confirment l'identification d'objectifs, de forces et de faiblesses en la matière, et la présence d'actions concrètes pour maintenir ou améliorer la mise en oeuvre du PLO. Sur ce point, la récente étude du CLO (2004) contient une recommandation à l'effet que toutes les missions devraient définir leurs objectifs linguistiques. Dans le cas des services personnels et centraux qui ont été contactés, la plupart ont démontré l'existence d'un plan d'action pour les langues officielles plus ou moins formel.

5.1.17 Comme point positif, l'Unité du ressourcement des ressources humaines a déposé une soumission aux Fonds d'innovation (Plan d'action sur les langues officielles - 2003) pour l'élaboration des outils suivants: 1) préparation d'un aide-mémoire pour les langues officielles destiné au personnel engagé sur place et 2) analyse des exigences linguistiques pour les employés permutants. Bien que la demande ait été refusée, elle témoigne d'une volonté à mettre en oeuvre des actions concrètes en vue d'améliorer le PLO.

5.1.18 La situation courante pour la planification et mise en oeuvre du PLO démontre que présentement, il n'y a pas d'assurance qu'un suivi régulier est effectué sur toutes les lacunes importantes déjà identifiées par HSD (capacité linguistique, etc.) et par les vérifications internes et externes, et que les actions proposées sont solidement mises en oeuvre. La présence d'un plan d'action formel pour les langues officielles à l'intérieur des deux ministères s'avère un outil important pour une mise en oeuvre efficace du PLO.

Recommandations

- 5.1.19** **Élaborer un plan d'action formel qui inclura toutes les lacunes identifiées à l'intérieur du PLO par le biais des analyses de HSD et par les vérifications internes et externes, et dédier les ressources nécessaires pour assurer sa mise en oeuvre;**
- 5.1.20** **S'assurer que les missions, les organisations de l'Administration centrale et les bureaux régionaux possèdent un plan d'action en matière de langues officielles afin de répondre à leurs objectifs et de corriger, si il y a lieu, les lacunes identifiées;**
- 5.1.21** **Surveiller la mise-en-oeuvre du plan d'action pour chaque ministère et émettre des rapports décrivant le niveau d'avancement de ceux-ci.**

Réponse de la gestion et plan d'action

- 5.1.19** **Les lacunes signalées dans le rapport de vérification ont été corrigées lors de l'élaboration du plan d'action qui sera approuvé par les sous-ministres.**
- 5.1.20** **Un modèle de plan d'action sur les langues officiels a été élaboré et envoyé aux missions, les organisations de l'Administration centrale et les bureaux régionaux en mars 2005.**
- 5.1.21** **HSD, avec l'aide du groupe de travail sur la vérification déterminera les processus à mettre en oeuvre pour que l'exécution du plan**

d'action puisse être révisée régulièrement et qu'on puisse en faire le compte rendu.

Rapports

5.1.22 Il n'existe pas de structure de rapport interne pour les langues officielles. Seule la préparation du bilan annuel remis au CT procure une certaine forme de rapport. La politique ministérielle fait pourtant état de l'élaboration de rapports internes pour le PLO destinés au sous-ministre comme une activité différente de celle liée à la préparation du bilan annuel.

5.1.23 Le bilan annuel contient des observations découlant de tests de surveillance effectués par le coordinateur des LO et par l'information recueillie par l'envoi de questionnaires à tous les sous-ministres adjoints pour que les organisations respectives communiquent les progrès réalisés et les enjeux futurs. Cependant, les missions ne sont plus sollicitées pour le bilan depuis 2000 puisque ces dernières se rapportent directement aux sous-ministres adjoints responsables des régions géographiques.

Causes et impacts

5.1.24 L'absence de rapports formels internes diminue la capacité à obtenir un constat complet et précis de la mise en oeuvre du PLO, incluant les activités de surveillance effectués (voir ci-dessous), les enjeux véritables, les plaintes rapportées, etc.

Recommandations

5.1.25 Élaborer un rapport annuel destiné au sous-ministre, lequel devrait tenir compte de tous les enjeux, lacunes et progrès identifiés au sein du PLO.

5.1.26 Mettre en oeuvre une approche pour permettre que les missions et bureaux régionaux fournissent l'information liée à leur PLO, afin de l'inclure dans le rapport annuel.

Réponse de la gestion et plan d'action

5.1.25 Un rapport annuel sera présenté aux sous-ministres.

5.1.26 Un modèle de compte rendu pour les missions et bureaux régionaux a été élaboré et il est prêt à être mis en oeuvre.

Politique ministérielle sur les langues officielles

5.1.27 Il existe une politique ministérielle sur les langues officielles qui date de plusieurs années. Celle-ci répondait à l'ensemble des politiques/exigences du CT tout en traitant le contexte très particulier de l'ancien ministère des Affaires extérieures et du commerce international (MAECI) (employés permutants, non-permutants et recrutés sur place, etc.).

5.1.28 Cependant, cette politique requiert maintenant une sérieuse mise-à-jour afin de tenir compte des exigences liées aux nouvelles politiques du CT, de l'ajout des services régionaux, de la division du MAECI en deux ministères et des références à d'anciens documents (ex. protocoles d'entente) et à d'anciennes dates-cibles. Cette mise-à-jour de la politique a d'ailleurs été recommandée dans l'étude récente du CLO (2004).

Recommandation

5.1.29 Mettre à jour la politique ministérielle sur les langues officielles afin de tenir compte des nouvelles politiques du CT et des principaux changements survenus dans le ministère.

Réponse de la gestion et plan d'action

5.1.29 HSD a mis à jour les directives actuelles en matière de langues officielles et les modifiera si nécessaire lorsque les politiques du Conseil du Trésor changeront.

5.2 Cadre de surveillance du PLO

5.2.1 Le Plan d'action sur les langues officielles (2003) réitère l'exigence pour une surveillance continue des parties IV (Service au public) et V (Langue de travail) et VI (Participation équitable). C'est pourquoi l'examen des mécanismes et outils de surveillance pour le PLO a pris une place importante dans cette vérification.

Ententes de rendement de gestion

5.2.2 Les ministères utilisent des ententes de rendement de gestion pour les membres du groupe de la direction. Ces ententes incluent une liste d'engagements permanents et d'engagements clés, auxquels sont associés des critères de mesure de rendement, pour chaque cycle de gestion de rendement. Les derniers bilans annuels pour les langues officielles mentionnent que ces ententes incluent des engagements liés aux responsabilités en matière de langues officielles. Une revue sommaire d'ententes existantes dans le cadre de la présente étude a cependant démontré que de tels engagements ne sont pas toujours inclus. Comme le contenu spécifique des

ententes sont laissés à la discrétion des superviseurs, il est possible qu'on ne tienne pas compte de façon systématique des critères liés aux langues officielles.

Processus et outils de surveillance

5.2.3 Plusieurs activités et tests de contrôle et de surveillance ont été et sont effectués périodiquement par l'Unité du ressourcement des ressources humaines. Ceux-ci incluent par exemples des tests sur PeopleSoft (capacité linguistique pour le personnel permutant et non-permutant, identification des postes bilingues, etc.), des sondages pour mesurer la satisfaction des employés, un test de fiabilité sur PeopleSoft, etc.

5.2.4 La vérification a permis d'utiliser et d'identifier des outils de surveillance additionnels qui pourraient être utilisés par l'Unité du ressourcement des ressources humaines, dont les deux outils utilisés dans le cadre de cette vérification avec les missions (test d'offre active au téléphone et le questionnaire avec les chefs de missions). Un autre outil intéressant pour la surveillance des mission serait le questionnaire utilisé par le CLO lors de son enquête au MAECI en 1995, lequel demande plusieurs données très précises concernant la capacité à offrir les services au public dans les deux langues officielles.

5.2.5 Les résultats des outils/activités de surveillance ne sont cependant pas rapportés de façon officielle dans les ministères et plusieurs de ces outils demeurent incomplets ou inutilisés sur une longue période. Cependant, un cadre de surveillance a été développé dans le passé par l'Unité du ressourcement des ressources humaines. Ce cadre qui identifiait les résultats escomptés, les indicateurs de rendement, l'analyse de risque et les outils de mesure pour plusieurs exigences liées aux langues officielles n'a cependant pas été utilisé dans sa totalité et de façon continue. Or ce cadre de surveillance constitue le pré-requis au fonctionnement d'un programme de surveillance formel puisqu'il permet de rapporter de façon continu les résultats liés à la surveillance et d'en faire rapport pour l'ensemble des outils et processus de surveillance utilisés pour le PLO.

Missions

5.2.6 Les missions sont les unités les plus risquées pour le PLO en raison de la nature de leur rôle. Cependant, c'est sur ces dernières que AEC/CICan possède le moins de contrôle et de renseignements sur la capacité linguistique (absence de rapports, surveillance limitée, chefs de mission pas toujours avisés de leur rôle, employés engagés sur place, etc.).

Causes et impacts

5.2.7 L'absence de plans d'action ministériels formels pour les langues officielles et le manque de ressources peuvent expliquer les faiblesses identifiées pour les outils de contrôle et de surveillance. Un plan d'action identifierait les éléments importants à surveiller à l'intérieur du PLO. Des outils de surveillance incomplets empêchent les Ministères de vérifier l'atteinte des objectifs et le respect des exigences en matière de langues officielles.

Recommandations

5.2.8 Vérifier périodiquement un échantillon d'ententes de rendement de gestion afin d'assurer que les obligations liées aux langues officielles sont prises en considération;

5.2.9 Raffiner les mesures et outils de surveillance afin d'améliorer la capacité des ministères à s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles, plus spécialement dans les missions, en commençant par l'utilisation du cadre partiel de surveillance présenté à l'Annexe C.

Réponse de la gestion et plan d'action

5.2.8 Un plan de suivi sera élaboré par le 30 octobre 2005. Le plan sera mis en oeuvre au moyen des ressources existantes. Il contiendra au moins les recommandations de suivi formulées dans ce rapport de vérifications.

5.2.9 Voir 5.2.8

5.3 Risque lié à la conformité vis-à-vis la section IV (Service au public)

5.3.1 Pour évaluer le risque lié à la conformité vis-à-vis la section IV de la Loi sur les langues officielles (Service au public), l'examen s'est limité à la capacité du cadre de gestion des ministères à fournir le service au public dans les deux langues officielles. L'évaluation de cette capacité a été réalisée par le biais de tests sur le système PeopleSoft, par des entrevues avec des champions des langues officielles dans les missions, par une revue de la documentation existante et par un test d'offre active avec une sélection de missions. Il a été convenu également de vérifier les missions seulement, donc d'exclure les services au public de l'Administration centrale.

Résultats

5.3.2 On note que la capacité bilingue semble adéquate dans plusieurs missions, mais comporte un risque à d'autres endroits. Ce constat a été démontré en partie par les entrevues auprès de 14 missions, par le test d'offre active par téléphone auprès de 26 missions et par une analyse sommaire des données de PeopleSoft. Également, tel qu'il a été discuté à la section précédente, l'absence de rapports provenant des missions augmente l'incertitude vis-à-vis la capacité bilingue.

Entrevues auprès des champions des langues officielles dans les missions

5.3.3 Mis-à-part les quelques incertitudes quant au rôle de champion qui a été discuté dans la section 5.1, les résultats des entrevues démontrent que:

- La plupart des champions reconnaissent l'importance du service au public dans les deux langues officielles et ont affirmé prendre les mesures adéquates en ce sens, incluant les arrangements administratifs;
- La formation linguistique est offerte dans neuf des quatorze missions aux employés recrutés sur place seulement : les employés permutants et leurs conjoints n'en bénéficient pas, sauf à Beijing;
- Toutes les missions sauf Accra affirment pouvoir offrir un service dans les deux langues officielles mais peu de missions ont mis des mesures en place ou des contrôles pour s'en assurer;
- Beijing se démarque par sa démarche plus proactive en matière de langues officielles : réunions bilingues, plans annuels, contrôles annuels, cours de maintien de l'acquis offerts aux employés permutants.

Test d'offre active

5.3.4 Le test d'offre active a démontré les résultats suivants:

- Tous les répondeurs automatiques sauf un (Port d'Espagne) font l'offre active des services dans les deux langues officielles;
- Douze réceptionnistes sur vingt-six ont fait l'offre active dans les deux langues officielles;
- Quatorze réceptionnistes sur vingt-six ont fait l'offre active dans une seule des deux langues officielles;
- Parmi les douze réceptionnistes qui ont fait l'offre active en anglais seulement, deux (Barbade et Londres) ont poursuivi la conversation en français lorsqu'ils ont constaté la langue de préférence;
- Cinq missions ont été plus problématiques: Dakar, Kingston, New Delhi, Port d'Espagne et Pretoria. Dans ces missions, il a été très difficile d'obtenir du service dans la langue de choix et même impossible dans les cas de Kingston et Port d'Espagne.

- La capacité de répondre en 2^e ligne, i.e. après un transfert d'appel, a été acceptable ou excellente dans les cinq cas où cela était requis, alors que les messages d'accueil sur les répondeurs automatiques pour les appels transférés étaient parfois bilingues (trois cas: Amman, Hong Kong et Washington) et parfois unilingues (deux cas: New Delhi et Séoul).

Analyse PeopleSoft

5.3.5 L'analyse sommaire de la capacité bilingue du personnel permutant dans les missions, laquelle a été effectuée à l'aide des données PeopleSoft, démontre l'existence d'une faible capacité ou capacité douteuse dans quinze missions. Tel que démontré dans le tableau de la page suivante, les plus faibles capacités bilingues pour les missions ayant cinq employés permutants ou plus sont observées à Accra (trois sur six), Amman (trois sur six), Athènes (trois sur huit), Islamabad (trois sur huit), Londres (douze sur vingt-six), Port d'Espagne (trois sur six), Singapour (trois sur neuf) et Tel Aviv (cinq sur dix). Il existe également plusieurs missions avec des effectifs limités (quatre employés permutants ou moins) qui n'ont pas ou ont un seul employé bilingue.

Tableau 1: Capacité bilingue chez les employés permutants selon le système PeopleSoft

	Code Mission	Employés bilingues	Employés unilingues	Nombre total
Accra	ACCRA	3	3	6
Amman	AMMAN	3	3	6
Athènes	ATHNS	3	5	8
Bandar Seri Begawan	BSBGN	0	1	1
Denver	DENVR	0	1	1
Islamabad	ISBAD	3	5	8
Lagos	LAGOS	1	2	3
Londres	LDN	12	14	26
Mineapolis	MNPLS	1	2	3
Port d'Espagne	PSPAN	3	3	6
Seattle	SEATL	1	2	3
San Francisco	SFRAN	0	1	1
Singapour	SPORE	3	6	9
Tel Aviv	TAVIV	5	5	10
Zagreb	ZAGRB	0	2	2

Bureaux régionaux

5.3.6 Les bureaux régionaux de CIGan, nouvellement transférés à partir d'Industrie Canada, connaissent peu le PLO du ministère (exigences, rôles et

responsabilités, etc.). Ces bureaux devront être évalués en rapport à la politique interne du ministère pour les LO.

Contrôle et surveillance

5.3.7 Bien qu'une brochure ait été élaborée pour rappeler aux gestionnaires et employés leurs obligations et exigences en matière de langues officielles - Service au public, il n'existe pas de mécanismes de contrôle interne pour s'assurer que le service est toujours donné dans les deux langues officielles (tests d'offre active, capacité bilingue par service interne, etc.), autant dans les missions qu'à l'Administration centrale. De même, il n'existe pas de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle pour les services au public.

Recommandations

5.3.8 Établir des activités de surveillance pour le services au public dans les missions, et à un moindre égard à l'Administration centrale (test d'offre active, analyse PeopleSoft, etc.), afin d'assurer la mise en oeuvre adéquate du PLO. Ces mesures devraient inclure les éléments suivants:

- ▶ **l'étude et la détermination de la composition du public pour les points de service (bureaux régionaux seulement);**
- ▶ **la revue de la capacité bilingue dans les points de service au public à l'aide des données de PeopleSoft;**
- ▶ **l'utilisation de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle;**
- ▶ **la tenue de tests d'offre active téléphonique, plus spécialement dans les missions;**
- ▶ **la vérification de l'offre active autre que téléphonique (aires d'accueil, signalisation, service à la clientèle en personne, messages publics, etc.);**
- ▶ **les communications au public (présence et qualité égale du français et de l'anglais);**
- ▶ **l'étude de l'utilisation des deux langues officielles sur les réseaux informatiques;**

5.3.9 S'assurer que les unités responsables des affectations des employés permutants à l'étranger prennent en considération les besoins en matière de langues officielles lors de l'affectation de ces derniers.

5.3.10 Évaluer le statut des bureaux régionaux en rapport à la politique ministérielle sur les langues officielles (désignation linguistique, exigences, etc.).

Réponse de la gestion et plan d'action

5.3.8 Voir 5.2.8

5.3.9 Les exigences linguistiques seront incorporer au processus des affectations pour le cycle des affectations de 2006 (HMA et HCD).

5.3.10 L'évaluation du statut des bureaux régionaux sera inclus dans le plan de suivi tel que noté au 5.2.8.

5.4 Risque lié à la conformité vis-à-vis la section V (Langue de travail)

5.4.1 Pour le volet Langue de travail, la portée du mandat a permis d'évaluer le risque associé à la conformité vis-à-vis la section V (langue de travail) et non d'effectuer une vérification de conformité complète. Pour vérifier la conformité pour la langue de travail, il est pratiquement indispensable d'effectuer un sondage d'opinion auprès des employés. Or, le sondage ne pouvait être effectué dans le cadre d'un projet d'envergure limitée comme celui-ci. Un autre outil important consiste à effectuer des tests à partir des données PeopleSoft afin de déterminer la capacité linguistique des services internes et des superviseurs. Or, tel qu'il sera discuté dans la prochaine section, le problème lié au manque de fiabilité des données doit d'abord être résolu avant d'être en mesure d'effectuer des analyses en profondeur.

Résultats

Statut courant

5.4.2 Les entrevues avec les responsables des langues officielles pour les six services internes sélectionnés et pour lesquels le responsable a retourné notre appel ont démontré qu'il existe une grande sensibilisation aux langues officielles. Certains responsables ont également démontré l'existence de quelques mesures de contrôle et de surveillance dans leur organisation. Cependant, tel qu'il a été démontré dans la section 2 de ce document, l'absence d'un réseau solide de responsables des langues officielles à l'administration centrale affaiblit le PLO pour la composante langue de travail. Même si la responsabilité de la mise en oeuvre du PLO revient aux gestionnaires, la nomination de responsables des langues officielles pour les organisations internes importantes ou regroupements d'organisations permettrait de faciliter les échanges d'information, la planification, les activités de surveillance et le processus lié à l'élaboration de rapports.

5.4.3 De tous les documents internes de HSD étudiés lors de cette vérification, le document "Official Languages: An Overview 2001-2002" est le plus complet et le plus critique envers la composante langue de travail. Il mentionne que:

- ▶ La surveillance peut difficilement être effectuée sans passer en revue les plaintes internes ou sans effectuer un sondage interne basé sur la satisfaction des employés en regard des services;
- ▶ Certains instruments de travail du Ministère et certaines réunions ne sont pas dans les deux langues officielles;
- ▶ Que les cours de formation et le perfectionnement offerts aux employés ne le sont pas toujours dans la langue de choix de ceux-ci.

La revue des documents internes et les entrevues n'ont pas démontré qu'un suivi a été apporté à ces éléments.

5.4.4 Les entrevues avec les champions des langues officielles dans les missions ont fourni peu de renseignements sur la question de la langue de travail. La plupart ont indiqué que les systèmes automatisés et les outils de travail d'usage courant et généralisé/outils informatiques sont fournis dans la langue de choix des employés. La politique ministérielle indique que la langue de travail dans les missions est soit l'anglais, soit le français ou soit les deux langues, pour ce qui concerne d'autres fonctions ou d'autres activités, en tenant compte des circonstances propres à chaque mission.

Supervision

5.4.5 Certains documents récents de HSD font état de lacunes importantes au niveau de la supervision. Le plan d'action ébauche de 2003-2004 mentionne qu'en 2002-2003, 24,5% des superviseurs non permutants ne rencontraient pas les exigences linguistiques relatives à leur position. Le taux réel pourrait cependant être supérieur ou inférieur en raison du manque de fiabilité des données du système PeopleSoft (Section 5.5). D'autre part, la réponse du CT au bilan de 2002-2003 demande que le Ministère s'assure que des mesures administratives soient prises pour que les employés puissent faire valoir leurs droits relatifs à leur langue de travail lorsque leurs superviseurs ne sont pas bilingues.

5.4.6 Il n'existe pas d'objectif précis pour le taux de superviseurs qui devraient détenir la capacité linguistique requise par leur poste dans les deux ministères. Lorsque les données PeopleSoft seront plus fiables, les mesures de surveillance existantes devraient être davantage ciblées de façon à identifier les endroits où les écarts plus importants existent. D'autre part, il est possible que le niveau linguistique "AAA" rattaché à certains postes de superviseurs et la dotation non-impérative ne soient plus suffisants pour assurer une mise en oeuvre efficace du PLO.

Membres du groupe de la haute direction

5.4.7 La question du niveau linguistique des membres de la haute direction (cadres) demeure un défi dans les deux ministères. L'engagement pris dans le dernier protocole d'entente et dans certains autres documents internes à l'effet que 100% des

membres du groupe de la haute direction rencontrerait le niveau "CBC" n'a pas encore été atteint.

5.4.8 Un rapport interne produit par HSD (juin 2003) mentionne que 9% des membres de ce groupe (32 individus) n'ont pas encore le niveau "CBC". Ce qui est le plus préoccupant est que 16 d'entre eux ne suivaient pas de cours de formation linguistique ou n'étaient pas sur le point de le faire en raison de leur assignation à l'étranger. Or, dans le bilan annuel de 2001-2002, l'ancien MAECI s'était engagé à ce que tous les cadres qui allaient revenir d'une mission dans l'avenir et qui n'auraient pas encore atteint le niveau "CBC", soient tenus de l'atteindre durant leur période au Canada, avant de commencer toute nouvelle affectation. La situation linguistique pour les cadres des deux ministères retarde l'atteinte des objectifs en matière de langues officielles et donne une mauvaise image aux agences externes (CT, CLO) et aux employés subordonnés quant à la place qu'occupe les langues officielles dans les priorités.

Services personnels et centraux

5.4.9 La capacité bilingues des services personnels et centraux n'a pu être vérifiée que partiellement en raison du nombre limité des services pour lesquels un responsable des langues officielles était identifié et par le fait qu'il n'existe pas de réseau formel de champions pour les langues officielles à l'Administration centrale. Un tel réseau aurait permis de couvrir une part plus importante des ministères pour les activités/responsabilités en matière de langues officielles.

5.4.10 Les entrevues avec les responsables des langues officielles qui ont été contactés ont tout de même démontré que ces derniers s'acquittaient bien de leurs responsabilités en la matière. Cependant, seule une analyse de la capacité bilingue de chaque service par les données de PeopleSoft peut confirmer le niveau de conformité et/ou appuyer les résultats des entrevues.

Sondages internes

5.4.11 Les résultats du sondage 2002 effectué par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour l'ensemble de la fonction publique auprès des fonctionnaires fédéraux contenait cinq questions relatives aux langues officielles. Les résultats pour AEC/CICan démontrent un taux de satisfaction modéré de la part des répondants dont la première langue est le français pour certaines de ces questions. Par exemple, 34% de ces répondants étaient plutôt en désaccord ou en désaccord complet à l'effet qu'ils se sentent libres de rédiger des documents, y compris les courriels, dans la langue officielle de choix. Le taux d'insatisfaction lié à l'utilisation de la langue de choix lors des réunions liées à l'unité de travail ou avec le superviseur immédiat était de l'ordre de 33% et de 22% respectivement.

5.4.12 Aucun sondage interne pour évaluer la satisfaction des employés vis-à-vis la langue de travail n'a été effectué depuis 1997. Un tel sondage interne avait également eu lieu en 1994. L'exécution de sondages périodiques pour mesurer la satisfaction des employés demeure un outil essentiel pour évaluer la performance et le niveau de conformité liés à la langue de travail. Or, il existe présentement une lacune à cet effet, plus spécialement en tenant compte du résultat du sondage externe effectué par le Secrétariat du Conseil du Trésor (2002).

Recommandations

- 5.4.13 Établir des activités de surveillance pour la langue de travail, plus spécialement à l'Administration centrale, afin d'assurer la mise en oeuvre adéquate du PLO et le niveau de conformité pour le volet Langue de travail. Ces mesures devraient inclure les éléments suivants:**
- ▶ **des sondages périodiques auprès des employés afin de vérifier le niveau de satisfaction vis-à-vis les langues officielles - volet langue de travail;**
 - ▶ **une analyse complète de la capacité linguistique des superviseurs lorsque le niveau de fiabilité des données de PeopleSoft aura été amélioré;**
 - ▶ **une analyse complète de la capacité bilingue des services internes lorsque le niveau de fiabilité des données de PeopleSoft aura été amélioré;**
 - ▶ **un suivi périodique et fréquent de la situation linguistique (cours de formation, etc.) des membres de la haute direction (cadres);**
 - ▶ **un suivi formel et documenté des plaintes acheminées à l'interne ou par le CLO;**
 - ▶ **des analyses périodiques pour vérifier que les cours de formation et de perfectionnement offerts aux employés le sont toujours dans la langue de choix.**
- 5.4.14 Prendre les mesures nécessaires visant à s'assurer que tous les membres de la haute direction (cadres) atteignent le niveau linguistique "CBC" dans les plus brefs délais;**
- 5.4.15 Établir un objectif clair concernant la proportion de superviseurs qui devraient satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste et revoir la capacité linguistique minimale requise (AAA vs CBC vs autre?) ainsi que le processus de dotation (impératif vs non-impératif) pour ces derniers.**

Réponse de la gestion et plan d'action

5.4.13 Voir 5.2.8

5.4.14 Dès la nomination ou le retour au pays, les personnes nommées à des postes non impératifs et les EX unilingues suivront une formation linguistique.

5.4.15 Il n'est pas exigé que le nombre d'employés de surveillance bilingues dans des postes identifiés linguistiquement (postes non permutants) atteigne un certain pourcentage. Dans les endroits du pays où le bilinguisme est requis sur les lieux de travail, un superviseur doit être bilingue pour que ses employés puissent travailler dans la langue de leur choix.

HSD informera le secteur des opérations des RH du décret d'exclusion sur les langues officielles (DELO). HMO et les gestionnaires feront aussi une révisions des exigences linguistiques de tous les postes de supervision à AAA.

5.5 Fiabilité des systèmes et intégrité des données

5.5.1 L'objectif était de vérifier la fiabilité des systèmes et l'intégrité des données disponibles pour la prise de décision et le suivi en ce qui a trait aux langues officielles. D'après les exigences du Conseil du Trésor (CT), les ministères devraient prendre toutes les ressources nécessaires afin d'assurer la fiabilité des systèmes d'information (PeopleSoft) et l'intégrité des données.

5.5.2 Des tests portant sur la fiabilité des systèmes d'information à l'usage des langues officielles et sur l'intégrité de l'information disponible pour la prise de décision et le suivi ont été menés. Pour ce faire, le système des ressources humaines, PeopleSoft, a été principalement considéré. Une revue des rapports et autres documents internes liés au PLO a également permis de relever plusieurs informations relatives à la fiabilité des données.

Résultats

5.5.3 Pour effectuer les tests sur la fiabilité des systèmes et l'intégrité des données, nous avons exécuté deux tests: le premiers portant sur des critères applicables à tous les postes des deux ministères; le second portant uniquement sur les postes bilingues. En tout, huit éléments d'information ou codes spécifiques aux langues officielles ont été retenus. Puis, pour chacun de ces éléments, nous avons évalué les valeurs attribuées ou l'absence de ces valeurs à la fois pour les postes non-permutants et les postes permutants. Compte tenu de la façon dont les données ont été

rassemblées, nous avons considéré approximativement 90% des postes des ministères.

5.5.4 Les résultats des éléments d'information vérifiés sont présentés ci-dessous. Toutefois, afin de ne pas alourdir le texte qui suit, des résultats rapportés selon les postes non-permutants et permutants pour les critères applicables à tous les postes et pour les critères applicables aux postes bilingues sont présentés à l'annexe "A".

Critères applicables à tous les postes:

- a. Première langue officielle : les lettres attribuées à cet élément indiquent la première langue officielle de l'employé. Sur 3820 dossiers étudiés, nous avons noté 84 anomalies (2.22%). Les anomalies représentent des valeurs inadéquates, tel que dans un cas, on a attribué la valeur " U " alors que seules les valeurs "E" pour English et "F" pour French sont acceptables. Ou tout simplement, les valeurs requises n'apparaissent pas dans PeopleSoft.
- b. Exigences linguistiques du poste : cet élément indique la ou les langues officielles exigées pour l'exécution des tâches d'un poste. Nous avons noté 136 situations, soit 3.6% des postes où aucune exigence linguistique n'est indiquée.
- c. Nature de la nomination: les codes utilisés indiquent si la nomination est à un poste bilingue ou non, si oui, de nature impérative ou non, ou encore à un poste de permutant, etc. Nous avons noté 1082 cas soit 28.3% des postes où aucune inscription n'apparaît au système.

Critères applicables aux postes bilingues:

- a. Profile linguistique du poste: ce code identifie le profile du poste pour les deux langues officielles exigées pour l'exécution des tâches d'un poste. Des 2154 postes bilingues considérés, nous en avons noté 93 (4,3%) où PeopleSoft ne présente aucun profil linguistique.
- b. Date des résultats des tests linguistiques : la vérification de cet élément a porté uniquement sur les résultats à l'examen de l'expression orale des titulaires de postes bilingues recevant la prime au bilinguisme. Des 2154 postes étudiés, nous avons noté 155 cas, soit 7.2% des postes, où aucune valeur n'apparaît dans PeopleSoft.
- c. Résultats des tests linguistiques (expression orale seulement) : de façon similaire à l'élément précédent, nous avons revu 2154 postes bilingues. Nous avons noté 190 anomalies (8.8%). Les valeurs étaient inadéquates, c'est-à-dire un X, ou tout simplement n'apparaissant pas dans PeopleSoft.

- d. Date d'expiration des résultats des tests linguistiques : des 2157 données revues, nous avons noté 217 situations, soit 10.1%, où il n'y a aucune date mentionnée.
- e. Situation linguistique du titulaire: élément indiquant la situation linguistique du titulaire d'un poste pour lequel il reçoit la prime au bilinguisme. Des 995 postes non-permutants étudiés, nous avons noté 61 anomalies. Ces anomalies couvrent à la fois des postes bilingues (31 postes), des postes unilingues anglais (19 postes) et français (1) et des postes réversibles et autres (11) pour lesquels il n'existe aucune mention de la situation linguistique du titulaire du poste. Dans le cas des postes permutants, cette situation prévaut dans 98.3% (1139 postes sur 1159) des cas. La plupart des postes permutants sont des postes qui demandent soit l'usage de l'anglais ou du français.

5.5.5 Mis-à-part les tests effectués dans le cadre de cette vérification, nous avons relevé plusieurs références liées au manque de fiabilité et de justesse des données de PeopleSoft dans les bilans annuels sur les langues officielles remis au Conseil du Trésor, dans des documents de travail produits par la Direction de la politique et de la planification stratégique des ressources humaines (HSD) et dans quelques études réalisées par le Commissariat aux langues officielles (CLO).

5.5.6 En plus de soulever le problème plusieurs fois au cours des dernières années, le coordonnateur des langues officielles a également fait un test sur PeopleSoft qui a démontré le manque de fiabilité des données de PeopleSoft.

Causes et impacts

5.5.7 Selon le bilan annuel sur les langues officielles de 2001-2002, le problème du manque de fiabilité des données aurait pris de l'ampleur avec l'installation de PeopleSoft 8 au début de 2002. Au cours des dernières années, les Services ministériels (SMD) et les Ressources humaines n'ont pas toujours coordonné leurs priorités quant à la gestion et l'utilisation de PeopleSoft. Toutefois, les mesures mises en place récemment devraient améliorer la communication entre ces deux entités et faciliter l'agencement de leurs priorités. Ces mesures ont pris forme par la nomination de deux employés pour s'occuper de la coordination des activités reliées à la qualité des données entre les services ministériels de ressources humaines et les gestionnaires.

5.5.8 La création de groupes d'employés « permutants » au sein du Ministère a eu pour effet de généraliser l'entrée de certaines données et explique en partie la situation courante. Il est arrivé à l'occasion de ne pas inscrire au système les particularités spécifiques à chaque poste et la situation de leur titulaire, prenant pour acquis que les particularités du groupe s'appliquaient à tous les postes du groupe ainsi qu'à leurs titulaires. Un manque de formation pourrait expliquer cette lacune. Enfin, il a été rapporté que les nombreux changements du personnel survenus au sein des

Ministères ont créé un retard quant à l'entrée des données au système PeopleSoft. Ce retard s'avère difficile à rattraper en temps opportun. L'empressement à le rattraper aurait amené des inexactitudes dans le système dont certaines existent toujours d'ailleurs.

5.5.9 Le manque d'intégrité des données de PeopleSoft amène une incertitude quant à la capacité de AEC / CIGan à répondre de façon efficace aux exigences en matière de langues officielles, notamment pour la capacité bilingue des surveillants, des services au public et des services internes des ministères. Or, la disponibilité de données quantitatives fiables pour vérifier la capacité bilingue est un élément essentiel pour la mise-en-oeuvre d'un système de surveillance adéquat et pour gérer de façon efficace le PLO.

Recommandations

- 5.5.10 Effectuer une étude plus approfondie des données de PeopleSoft qui présentent des anomalies en ce qui a trait aux langues officielles en se référant aux documents qui ont initié ces transactions;**
- 5.5.11 Formuler un plan d'action pour améliorer l'intégrité des données ayant rapport aux langues officielles, incluant la justesse et la présentation des données en temps opportun dans le système PeopleSoft, de même que les rôles et les responsabilités des principaux intervenants et les échéances requises;**
- 5.5.12 Assurer une formation adéquate des employés responsables de l'entrée des données dans PeopleSoft; et**
- 5.5.13 Effectuer périodiquement des tests sur les données de PeopleSoft afin de vérifier leur intégralité et prendre les mesures correctives appropriées.**

Réponse de la gestion et plan d'action

- 5.5.10 En ce qui concerne PeopleSoft, les questions de qualité des données feraient partie des principales lacunes diagnostiquées dans le rapport de vérification Samson. Le rapport sur le processus opérationnel et l'étude sur l'état de préparation de l'interface de paie en direct font également état de ces questions. Les précédentes études devraient nous donner l'occasion de corriger les données erronées et de veiller à ce que toutes les nouvelles entrées répondent entièrement aux exigences.**
- 5.5.11 Voir 5.5.10**

5.5.12 **Voir 5.5.10**

5.5.13 **Voir 5.5.10**

5.6 Revue de certaines fonctions essentielles liées à la mise en oeuvre du PLO

Primes au bilinguisme

5.6.1 Les tests effectués sur la fiabilité des systèmes et sur l'intégrité des données concernant les langues officielles (voir section 5.1) ont également permis de vérifier la vraisemblance de ces données ou leur conformité aux politiques et directives du Conseil du Trésor liées à la prime au bilinguisme.

5.6.2 En premier lieu, les données de PeopleSoft se rapportant à la prime au bilinguisme ont été validées avec des données provenant du système de la paye et ce, pour tous les employés des ministères. Pour déterminer la conformité par rapport à un nombre choisi de politiques et directives du Conseil du trésor portant sur la prime au bilinguisme, sept tests ont été exécutés à partir des données PeopleSoft.

5.6.3 Les résultats des éléments d'information vérifiés sont présentés ci-dessous. Toutefois, afin de ne pas alourdir le texte qui suit, des résultats rapportés selon les postes non-permutants et permutants sont présentés à l'annexe "B"

5.6.4 Il est à noter que les données contenues dans PeopleSoft n'ont pas été corroborées par les documents d'origine. Cet exercice ne faisait pas parti de ce mandat. Plusieurs des cas que nous rapportons ci-dessous pourraient ne refléter que le manque d'intégrité des données de PeopleSoft.

- a. Postes de la catégorie EX : ces postes demandent un haut niveau de bilinguisme et la connaissance des deux langues officielles est obligatoire. Les titulaires de ces postes ne devraient donc pas recevoir la prime au bilinguisme. Toutefois, nous avons noté vingt cas où les titulaires de ces postes recevraient la prime au bilinguisme.

Titulaires dont le poste substantif est de catégorie EX : puisqu'il se pourrait qu'un titulaire de poste de catégorie EX occupe temporairement un poste d'une autre catégorie, ex. : un poste de catégorie FS 02, nous avons cherché à savoir de quelle façon PeopleSoft traiterai ce cas. Nous avons trouvé un cas où le titulaire dont le poste substantif est de catégorie EX et reçoit la prime au bilinguisme.

- b. Exigences linguistiques des postes autres que bilingue (soit l'usage de l'anglais, du français ou de l'une ou l'autre langue) et dont les titulaires reçoivent la prime au bilinguisme selon les documents de rémunération. Selon les directives du

Conseil du Trésor, seuls les titulaires de postes bilingues devraient recevoir la prime au bilinguisme.

Parmi les postes non-permutants, nous avons noté 74 situations où des postes requièrent l'emploi d'une seule langue et dont les titulaires recevaient la prime au bilinguisme. De ce nombre, (a) 25 postes requerraient l'anglais seulement; (b) un seul poste, le français seulement; (c) onze postes, l'emploi de l'une ou de l'autre langue; et (d) 37 autres postes pour lesquels nous n'avons aucune indication sur les exigences linguistiques des postes.

Il existe approximativement 1124 postes permutants dont l'exigence linguistique du poste requière l'usage de l'une ou de l'autre langue et 1074 postes dont les titulaires reçoivent la prime au bilinguisme. Le versement de la prime au bilinguisme aux employés permutants s'appuie sur des directives du Conseil du Trésor qui remontent à 1978 et des interprétations émises dans les années subséquentes. Ces dispositions n'ont pas été reconduites dans les versions plus récentes des directives du Conseil du Trésor sur les langues officielles.

- c. Résultats de tests linguistiques (expression orale) démontrant un " A " et dont les titulaires occupent des postes bilingues et reçoivent la prime au bilinguisme selon les documents de rémunération. Depuis 1978, le Conseil du Trésor demande aux ministères d'éliminer graduellement ces postes. Nous avons noté 22 postes dont les résultats de tests linguistiques pour l'expression orale démontrent un "A".
- d. Date d'expiration des résultats de tests linguistiques (expression orale) de titulaires de postes bilingues antérieure à 1990 ou n'apparaissant pas dans PeopleSoft : nous avons noté 134 situations semblables sur 2157 postes bilingues.
- e. Titulaires ne rencontrant pas les exigences linguistiques de leur poste et qui recevraient tout de même la prime au bilinguisme selon les documents de rémunération. Nous avons noté 17 de ces cas. Toutefois, dans cinq cas, PeopleSoft ne serait pas à jour puisque le système indique que les titulaires sont exempts de tests linguistiques.
- f. En dernier lieu, nous avons comparé les données de PeopleSoft en ce qui a trait au code indiquant la prestation de la prime au bilinguisme aux documents de rémunération rapportant le paiement de la prime au bilinguisme. Notre étude a révélé que 76 employés ne recevaient pas la prime alors que PeopleSoft affiche une valeur positive. (3.52%).

5.6.5 D'autres tests ont été effectués afin de vérifier la conformité aux politiques et aux directives des ministères liées à la prime au bilinguisme pour les postes permutants seulement selon que leurs titulaires auraient été portés à l'effectif avant

1987 ou subséquemment. Les titulaires de postes permutants devaient obtenir les niveaux " B " pour la compréhension de l'écrit, l'expression écrite et l'interaction orale avant 1987. Depuis 1987, ces exigences ont été rehaussées au niveau " C. "

5.6.6 De façon générale, le pourcentage des titulaires de postes permutants qui reçoivent la prime au bilinguisme alors que les renseignements contenus dans PeopleSoft ne le justifient pas a été établi à 11% (124/1099). Ce nombre comprend les titulaires de postes permutants pour lesquels le niveau linguistique acquis est inférieur aux exigences des politiques ministérielles ou pour lesquels aucun résultat de tests linguistiques n'a été inscrit dans le système PeopleSoft.

Causes et impacts

5.6.7 Le nombre élevé observé d'employés des deux ministères qui reçoivent une prime au bilinguisme alors que leur fonction ou poste ne le permettrait pas, selon les données de PeopleSoft, est causé par (a) le problème lié au manque d'intégrité des données décrit ci-haut, (b) un manque de coordination et de mécanismes de communication entre HSD et le service de la paie, (c) un manque de surveillance du PLO et (d) un manque de clarification quant à l'application des politiques du Conseil du Trésor.

5.6.8 Selon la politique des ministères, les titulaires de postes permutants qui exigent l'utilisation des deux langues officielles sont admissibles à la prime au bilinguisme. Cette prime leur est accordée à la condition qu'ils répondent aux exigences linguistiques établies pour leur groupe et leur niveau selon les résultats obtenus lors de l'Évaluation de la langue seconde.

5.6.9 Cette politique s'appuie sur une circulaire de Conseil du Trésor datée de 1978, laquelle stipulait que les ministères qui exercent des activités à l'étranger n'étaient pas tenus, entre autres choses, d'identifier les exigences linguistiques des postes auxquels les employés étaient affectés. Cette directive a été supprimée lorsque le Conseil du Trésor a introduit le Manuel du Conseil du Trésor sur les langues officielles. Les dispositions de la Circulaire ont été réaffirmées en 1994.

5.6.10 Toutefois, le manque de suivi et de rigueur sur les données portant sur la situation linguistique des employés et de leurs postes et l'absence d'interprétation ministérielle récente suite aux nombreux changements apportés par le Conseil du Trésor sur le versement de la prime au bilinguisme nous portent à croire qu'il existe présentement au sein des ministères une confusion quant aux dispositions relatives à l'identification linguistique des postes permutants, les renseignements à inscrire au système PeopleSoft sur les titulaires de ces postes et l'impact de ces conditions sur le versement de la prime au bilinguisme.

Recommandations

- 5.6.11** Revoir les documents d'appui justifiant le versement de la prime au bilinguisme aux employés des Ministères là où des anomalies ont été constatées afin d'éliminer tous versements qui pourraient s'avérer inappropriés;
- 5.6.12** Obtenir du Conseil du Trésor la confirmation de l'application continue des dispositions spéciales accordées aux ministères en 1978 et portant sur les postes permutants dans les missions à l'étranger, c'est-à-dire, ce qui a trait à:
- ▶ la détermination des obligations en matière de langues officielles;
 - ▶ l'identification des exigences linguistiques des postes;
 - ▶ la dotation des postes ou fonctions à des postes selon les exigences linguistiques; et
 - ▶ le versement de la prime aux titulaires des postes selon les dispositions qui auront été approuvées.

Réponse de la gestion et plan d'action

- 5.6.11** Des mesures correctives seront prises pour mettre fin aux paiements aux employés non admissibles et un processus ministériel de prime au bilinguisme sera formulé.
- 5.6.12** HSD a déjà contacté la direction des ressources humaines de la fonction publique du Canada au sujet des arrangements spéciaux quant au service étranger permutant. HSD doit s'assurer que les politiques des organismes centraux concordent avec celles des ministères en ce qui concerne le programme.

Formation linguistique

5.6.13 En général, la vérification a démontré que mis-à-part l'incertitude vis-à-vis la disponibilité de formation linguistique pour le personnel recruté sur place, il n'existe pas de lacunes importantes pour le cas des autres employés des ministères. Par exemple, de la formation à distance est disponible.

5.6.14 Les employés non-permutants obtiennent la formation linguistique à partir de la Commission de la fonction publique. Cependant, une liste de priorités a du être établie en raison du délai d'attente important (2005). Cette formation s'adresse surtout à la dotation non impérative.

5.6.15 L'Institut des services extérieurs assure la formation linguistique aux employés permutants pour les niveaux FS et MCO. À cet effet, tous les candidats pour ces deux groupes qui sont affectés à l'étranger doivent obtenir la cote "CCC" en langue seconde avant l'obtention du poste.

5.6.16 Le bilan annuel 2003-2004 mentionne qu'une analyse complète des besoins concernant la formation linguistique a été effectuée et que, par conséquent, certaines priorités ont été établies afin de garantir l'efficacité de cette formation. Le même bilan révèle que des secteurs ont pris l'initiative d'offrir une formation de perfectionnement dans les langues officielles à certains de leurs employés afin de permettre de conserver les acquis. Un des six services internes contactés dans le cadre de cette vérification utilise une telle pratique.

5.6.17 Pour les employés recrutés sur place (ERP), la politique ministérielle stipule que certains de ces derniers doivent être en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles dès l'embauche, ou bénéficier de cours de formation linguistique dès qu'ils sont appelés à avoir des contacts avec le public. D'autre part, l'étude récente du CLO (2004) démontre que les fonds qui sont alloués aux missions par l'Administration centrale pour la formation linguistique des ERP sont insuffisants pour permettre l'atteinte des objectifs liés au bilinguisme. Avec le nombre croissant d'ERP dans les missions, cette situation risque d'affaiblir davantage leur capacité à répondre en tout temps au public dans les deux langues officielles.

Recommandation

5.6.18 S'assurer que les missions offrent la formation linguistique requise aux ERP lorsque ces derniers sont appelés à avoir des contacts avec le public et de ce fait, doivent posséder en tout temps la connaissance des deux langues officielles.

Réponse de la gestion et plan d'action

5.6.18 Avec l'aide du groupe de travail, HLD prendra les mesures nécessaires pour que le public soit continuellement servi dans la langue officielle de son choix. HSD a rappelé aux chefs de mission qu'il leur incombe de s'assurer que les services offerts au public le sont dans les deux langues officielles. Des cartes contenant différentes phrases dans les deux langues officielles ont été distribuées aux réceptionnistes et aux gardes de sécurité.

Capacité linguistique des ministères

5.6.19 La vérification a permis de démontrer qu'il existe un besoin pressant pour une ré-évaluation systématique des besoins et objectifs en matière de capacité linguistique pour les deux ministères, incluant la désignation linguistique des postes si

jugé approprié. Ceci avait été soulevé dans le document interne "Overview 2001-2002", plus spécialement pour les employés permutants. L'ancien MAECI s'était donné des objectifs spécifiques pour la capacité linguistique des divers groupes (FS, CS, CR, etc.) d'employés permutants au début des années 90 et on ne savait pas, en 2001-2002, si ces objectifs avaient été atteints et/ou s'ils étaient encore réalistes.

5.6.20 Il a été remarqué que les bilans annuels sur les langues officielles de 2002-2003 et 2003-2004 procurent beaucoup de statistiques concernant la capacité linguistique des ministères. Cependant, la densité d'information, le manque d'objectifs clairs en fonction des forces et faiblesses et le manque de fiabilité des données de PeopleSoft (voir Section 5.1) permettent difficilement d'obtenir une bonne évaluation de la capacité linguistique réelle des ministères. À cet effet, dans sa réponse au bilan de 2002-2003, le CT demande une meilleure qualité des données sur la capacité linguistique des employés.

5.6.21 Dans le cas des employés non-permutants, les données démontrent une nette détérioration de la capacité linguistique ces dernières années. La proportion d'employés qui satisfont les exigences de leur poste, en faisant abstraction du manque de fiabilité des données de PeopleSoft, s'élevait à plus de 90% dans le document "Overview 2001-2002", à 85% dans le bilan annuel de 2002-2003 et à 83% dans le bilan annuel de 2003-2004. Il faut cependant tenir compte du manque de fiabilité des données de PeopleSoft tel que discuté dans la section précédente.

5.6.22 Cette situation est expliquée par un manque de mises à jour des objectifs précis en terme de capacité linguistique, autant pour les employés permutants que non-permutants, ainsi que par un manque de mesures concrètes pour l'atteinte de ces objectifs et l'atténuation des faiblesses identifiées. Un manque de contrôle sur la capacité linguistique pourrait affaiblir encore davantage la capacité de servir le public et de permettre aux employés d'utiliser leur langue de choix.

Recommandations

- 5.6.23 Effectuer une revue des besoins et objectifs en matière de capacité linguistique pour les deux ministères, autant pour les employés permutants que non-permutants;**
- 5.6.24 Renforcer le mécanisme de surveillance de la capacité linguistique des deux ministères, davantage pour les organisations et groupes professionnels les plus faibles à cet égard;**
- 5.6.25 Réviser les directives liées aux langues officielles pour les deux ministères afin de les aligner avec les obligations reliées à la dotation des postes bilingues.**

Réponse de la gestion et plan d'action

- 5.6.23** De concert avec le groupe de travail, HSD élaborera un plan.
- 5.6.24** Voir 5.2.8
- 5.6.25** HSD a mis à jour les directives actuelles en matière de langues officielles et les modifiera si nécessaire lorsque les politiques du Conseil du Trésor changeront.