

# Langues officielles

## Rapport annuel



2011-2012

Rapport annuel soumis à  
Patrimoine canadien et au Conseil du Trésor.

## **BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012**

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

**Ministre responsable :**

Nom : Hon. Denis Lebel

**Haut(s) fonctionnaire(s) responsable(s) des langues officielles (p. ex., champion des langues officielles) :**

Nom : M<sup>me</sup> Bonnie Boretsky

**Nom du(des) coordonnateur(s) national(ux) pour l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles (LLO)* et/ou personne responsable des langues officielles :**

Nom : France Coulombe

Titre exact : Gestionnaire, Conformité

Numéro de téléphone : 613-734-6398

Courriel : France.coulombe@postescanada.canadapost.ca

**Nom(s) de la (des) personne(s)-ressource(s) en région pour l'article 41 de la *LLO* (si applicable) :**

Meredith Fillmore

Coordinatrice (gestionnaire) – Provinces de l'Atlantique

6175 RUE ALMON

HALIFAX NS B3K 5N2

Tél. : 902 494-4001, poste 44290

Courriel : meredith.fillmore@postescanada.canadapost.ca

Natasha Nestman

Coordinatrice (agente) – Provinces de l'Atlantique

6175 RUE ALMON

HALIFAX NS B3K 5N2

Tél. : 902 494-4001, poste 44183

Courriel : natasha.nestman@postescanada.canadapost.ca

Suzie Videira

Coordinatrice (gestionnaire) – Québec

555 RUE MCARTHUR BUREAU 1508

SAINT-LAURENT QC H4T 1T4

Tél. : 514 345-7503, poste 57454

Courriel : suzie.videira@postescanada.canadapost.ca

Philippe Bouquet

Coordonnateur (agent) – Québec

555 RUE MCARTHUR BUREAU 1508

SAINT-LAURENT QC H4T 1T4

Tél. : 514 345-7503, poste 57383

Courriel : philippe.bouquet@postescanada.canadapost.ca

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Barry Butcher

Coordonnateur (gestionnaire) – Ontario, Nunavut et Outaouais

955 AVENUE HIGHBURY

LONDON ON N5Y 1A3

Tél. : 519 457-5237

Courriel : [barry.butcher@postescanada.canadapost.ca](mailto:barry.butcher@postescanada.canadapost.ca)

Élaine Labadie

Coordinatrice (agente) – Ontario, Nunavut & Outaouais

1424 AVENUE SANFORD FLEMING BOÎTE 50

OTTAWA ON K1A 0C1

Tél. : 613 734-2908

Courriel : [elaine.labadie@postescanada.canadapost.ca](mailto:elaine.labadie@postescanada.canadapost.ca)

Pamela Nihill

Coordinatrice (gestionnaire) – Pacifique

349 RUE GEORGIA O BOÎTE 2110 STN TERMINAL

VANCOUVER BC V6B 4Z3

Tél. : 604 662-1606, poste. 21641

Courriel : [pam.nihill@postescanada.canadapost.ca](mailto:pam.nihill@postescanada.canadapost.ca)

Soledad Altamirano

Coordinatrice (agente) – Pacifique

349 RUE GEORGIA O BOÎTE 2110 STN TERMINAL

VANCOUVER BC V6B 4Z3

Tél. : 604 662-1606, poste 21491

Courriel : [sole.altamirano@postescanada.canadapost.ca](mailto:sole.altamirano@postescanada.canadapost.ca)

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

### Renseignements généraux

#### Contexte

Conformément aux articles 44 et 48 de la *Loi sur les langues officielles (LLO)*, le ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor doivent chacun déposer un rapport annuel au Parlement sur les questions relevant de leur mission en matière de langues officielles.

Le président du Conseil du Trésor doit faire rapport en ce qui concerne les parties IV, V et VI de la *LLO* au sein des institutions fédérales.

Le ministre du Patrimoine canadien doit faire rapport de la mise en œuvre de la partie VII (articles 41 et 42) de la *LLO* par les institutions fédérales.

Les renseignements fournis par le truchement de ce questionnaire serviront à analyser votre rendement et à rédiger les rapports annuels sur les langues officielles de 2011-2012 du président du Conseil du Trésor et du ministre du Patrimoine canadien.

Les deux premiers blocs de questions (gouvernance et surveillance) permettent de faire le point sur la gestion de l'ensemble du dossier des langues officielles au sein de votre institution. Dans le but de faciliter votre travail et de démontrer une cohérence d'action par rapport aux différentes parties de la *LLO*, ces blocs portent donc sur les parties IV, V, VI et VII de la *LLO*.

Comme les autres blocs de questions servent à évaluer l'application de parties de la *LLO* relevant spécifiquement du mandat du président du Conseil du Trésor ou du ministre du Patrimoine canadien, ils comportent des questions distinctes. Ces questions servent à préciser les résultats que le Secrétariat du Conseil du Trésor et Patrimoine canadien pourraient faire ressortir dans leur rapport annuel respectif sur les langues officielles 2011-2012.

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

### Instructions

Veillez nous retourner le présent document dûment rempli dans les deux langues officielles **au plus tard le 31 mai 2012**, à : OLReview-BilanLO@tbs-sct.gc.ca; portail41-gateway41@pch.gc.ca.

Pour plus de renseignements, prière de communiquer avec le Centre d'excellence en langues officielles au SCT (613 948-3575) ou avec la Direction de la concertation interministérielle à Patrimoine canadien (819 994-3509).

Une copie papier de ce document doit être acheminée au Commissariat aux langues officielles ainsi qu'aux deux comités parlementaires permanents des langues officielles dont vous trouverez les adresses ci-dessous :

#### **Monsieur Graham Fraser**

Commissaire aux langues officielles  
Commissariat aux langues officielles  
Édifice Canada  
344, rue Slater  
Ottawa (Ontario) K1A 0T8

#### **Monsieur Simon Larouche**

Greffier du Comité  
Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes  
Chambre des communes du Canada  
131, rue Queen, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

#### **Madame Danielle Labonté**

Greffière  
Comité sénatorial permanent des langues officielles  
Sénat du Canada  
Édifice Chambers, Bureau 1051  
40, rue Elgin  
Ottawa (Ontario) K1A 0A4

### **Données quantitatives pour le Secrétariat du Conseil du Trésor**

Si votre institution fait partie de l'administration publique centrale, veuillez noter que nous utiliserons les données statistiques tirées du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et de Burolis, en date du 31 mars 2012.

Si votre institution ne fait pas partie de l'administration publique centrale, veuillez remplir les annexes statistiques du Système d'information sur les langues officielles II (SILO II) jointes à votre gabarit et nous les retourner avec votre bilan. Veuillez prendre note que nous utiliserons les données statistiques tirées du Système de gestion du Règlement en date du 31 mars 2012.

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

### Barème pour les éléments de mesure

Presque toujours	Dans 90 % des cas ou plus
Très souvent	Entre 70 % et 89 % des cas
Souvent	Entre 50 % et 69 % des cas
Quelquefois	Entre 25 % et 49 % des cas
Presque jamais	Dans moins de 25 % des cas ou en de rares occasions
S/O	Ne s'applique pas dans le contexte de votre institution
Tout à fait d'accord	Totalement en accord avec l'énoncé
Certains manquements	Il arrive parfois que des manquements soient observés
Nombreux manquements	Il arrive assez souvent que des manquements soient observés
Pas vraiment d'accord	Plutôt en désaccord avec l'énoncé
S/O	Ne s'applique pas dans le contexte de votre institution
Oui	Totalement en accord avec l'énoncé
Non	Totalement en désaccord avec l'énoncé
S/O	Ne s'applique pas dans le contexte de votre institution
Régulièrement	Avec une certaine assiduité
De temps à autre	Ici et là dans le temps sans régularité
Presque jamais	En de rares occasions ou dans moins de 25 % des cas
S/O	Ne s'applique pas dans le contexte de votre institution

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Le présent document vise à dresser un bilan de la situation des langues officielles dans votre institution. Il est divisé en trois sections :

- La première section comprend des questions communes aux parties IV, V, VI et VII de la Loi. Les réponses seront donc utilisées par le Secrétariat du Conseil du Trésor et par Patrimoine canadien. Ces questions se rapportent à la gouvernance et la surveillance des langues officielles.
- La deuxième section traite des questions liées aux attributions du Conseil du Trésor, soit les communications avec le public et la prestation des services dans les deux langues officielles, la langue de travail et la gestion des ressources humaines. Elle englobe aussi des questions à développement sur l'un ou l'autre de ces thèmes.
- La troisième partie comprend des questions relevant de Patrimoine canadien. Il s'agit de questions à développement touchant la partie VII de la LLO et, plus précisément, la mise en œuvre de l'engagement fédéral à l'égard de l'épanouissement et du développement des minorités de langue officielle et de la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne (article 41 de la LLO).

### 1. Gouvernance des langues officielles

Indicateur 1 - Efficacité des mesures prises pour assurer un leadership fort en matière de langues officielles au sein de l'ensemble de l'institution

*Nota : Veuillez utiliser le barème présenté dans la section Renseignements généraux.*

	Critère de mesure		Mesure
1.	L'institution a un plan d'action distinct sur les langues officielles ou a intégré des objectifs précis et complets dans un autre instrument de planification de façon à veiller au respect de ses obligations en vertu des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO.	x	Oui (joindre copie en annexe)
			Non (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			
2.	Les obligations découlant des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO sont à l'ordre du jour du Comité de la haute direction de l'institution.		Régulièrement
		x	De temps à autre
			Rarement
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

	Critère de mesure		Mesure
3.	Le champion (et/ou le co-champion), la ou les personnes responsables des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la <i>LLO</i> se réunissent pour discuter du dossier des langues officielles.	x	Régulièrement
			De temps à autre
			Rarement
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			
4.	Les ententes de rendement des cadres et des gestionnaires comprennent des objectifs de rendement clairs à l'égard de la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la <i>LLO</i> .		Oui
		x	Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			
5.	Un comité, un réseau ou un groupe de travail sur les langues officielles composé de représentants des différents secteurs/régions de votre institution se réunit pour traiter de façon horizontale des questions touchant les parties IV, V, VI et VII (article 41) de la <i>LLO</i> .		Régulièrement
		x	De temps à autre
			Rarement
			Un tel comité n'existe pas
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

### 2. Surveillance des langues officielles

Indicateur 1 - Efficacité des mesures prises pour assurer une surveillance régulière de la mise en œuvre de la LLO au sein de l'institution

*Nota : Veuillez utiliser le barème présenté dans la section Renseignements généraux.*

	Critère de mesure		Mesure
1.	Des mesures sont prises régulièrement pour s'assurer que les employés sont bien au fait des obligations liées aux parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO.	x	Oui
			Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			
2	Des mécanismes sont en place afin d'assurer un suivi régulier de la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO et pour informer l'administrateur général des résultats.	x	Oui
			Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			
3.	Des activités sont réalisées au cours de l'exercice pour mesurer régulièrement la disponibilité et la qualité des services offerts dans les deux langues officielles.	x	Oui
			Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			
4.	Des activités sont réalisées pour mesurer périodiquement si le personnel peut utiliser la langue officielle de son choix au travail (dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail).		Oui
		x	Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			
5.	Des moyens sont pris pour s'assurer que l'institution se tient systématiquement au fait des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire.	x	Oui
			Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

	Critère de mesure		Mesure
6.	Des mécanismes sont en place pour déterminer et documenter l'impact des décisions prises par l'institution sur la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO (par exemple, des décisions ayant trait à l'adoption ou à la révision d'une politique, à la création ou à l'abolition d'un programme ou à la mise en place ou à l'élimination d'un point de service).	x	Oui
			Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			
7.	Des activités de vérification sont menées, soit par l'unité de vérification interne ou par d'autres unités, afin d'évaluer le degré d'application des exigences en matière de langues officielles.	x	Oui
			Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			
8.	Lorsque les activités ou mécanismes de suivi révèlent des manquements ou des lacunes, des mesures sont mises de l'avant et documentées pour améliorer/rectifier la situation dans les meilleurs délais.	x	Oui
			Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

### Questions du Secrétariat du Conseil du Trésor

*Nota : Veuillez utiliser le barème présenté dans la section Renseignements généraux.*

***Si vous répondez*** Souvent, Quelquefois, ***ou*** Presque jamais ***à l'une ou l'autre des questions, vous pouvez indiquer, si vous le désirez, dans la section « Précisions » les mesures que vous avez prises pour améliorer la situation.***

### 3. Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles

Dans les bureaux désignés bilingues aux fins des communications avec le public et de la prestation des services

Indicateur 1 - Efficacité des mesures prises pour assurer la disponibilité et la qualité des communications et des services offerts au public dans les deux langues officielles par les bureaux désignés bilingues

	Critère de mesure		Mesure
a)	Tous les services sont offerts simultanément dans les deux langues officielles et sont de qualité égale.		Presque toujours
		x	Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
b)	Toutes les communications orales et écrites se font dans la langue officielle choisie par le public lorsque le bureau est désigné bilingue.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

	Critère de mesure		Mesure
c)	Tout le matériel est produit dans les deux langues officielles et est diffusé simultanément et intégralement dans les deux langues officielles lorsque le matériel vient d'un bureau désigné bilingue.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
d)	Les versions française et anglaise du contenu des sites Web sont affichées intégralement et simultanément et sont de qualité égale.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
e)	Les versions française et anglaise des communications électroniques transmises au public sont disponibles intégralement et simultanément et sont de qualité égale.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

	Critère de mesure		Mesure
f)	L'institution a adapté ses programmes et ses services à la lumière de la grille d'analyse du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines, dans le cadre de la décision Caldech/DesRochers de la Cour suprême du Canada.	x	Oui
			Non
			S/O (Expliquer)
Précisions (facultatif) :			

Indicateur 2 - Efficacité des mesures prises pour assurer l'offre active des communications et services au public dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues

	Critère de mesure		Mesure
a)	Tous les panneaux et enseignes identifiant les bureaux de l'institution sont dans les deux langues officielles dans tous ses bureaux.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
b)	Des mesures appropriées sont prises pour accueillir en personne le public dans les deux langues officielles.		Presque toujours
		x	Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Critère de mesure		Mesure	
c)	Des mesures appropriées sont prises pour accueillir le public dans les deux langues officielles au téléphone.		Presque toujours
		x	Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
d)	Des mesures appropriées sont prises pour accueillir le public dans les deux langues officielles sur les messages enregistrés.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Indicateur 3 - Efficacité des mesures prises pour assurer que les obligations en matière de langues officielles relatives aux moyens de signalisation comportant des mots, des avis écrits et des messages publics normalisés visant la santé ou la sécurité du public que l'institution utilise à l'intérieur ou à l'extérieur de ses bureaux sont respectées

Critère de mesure		Mesure	
a)	Toute signalisation de l'institution visant la santé et la sécurité du public est dans les deux langues officielles.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
b)	Tout message visant la santé et la sécurité du public est dans les deux langues officielles.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Indicateur 4 - Efficacité des mesures prises pour s'assurer que les tiers qui agissent pour le compte des bureaux désignés bilingues se conforment aux obligations linguistiques de ces bureaux

Critère de mesure		Mesure	
a)	Les marchés et accords conclus avec des tiers comprennent des clauses qui énoncent les obligations linguistiques des bureaux auxquelles les tiers doivent se conformer.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
b)	Des dispositions sont prises pour vérifier si les clauses sont respectées.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
c)	Dans la mise en place de marchés et d'accords conclus avec des tiers, l'institution a tenu compte de la grille d'analyse pour la mise en œuvre de la décision Caldech/DesRochers.		Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
		x	Quelquefois
			Presque jamais
			S/O

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Indicateur 5 - Efficacité des mesures prises pour assurer que les bureaux désignés bilingues utilisent les médias de façon efficace pour communiquer avec le public dans la langue officielle de son choix

Critère de mesure	Mesure	
Votre institution choisit et utilise les médias qui lui permettent de joindre de la manière la plus efficace le public visé dans la langue officielle de son choix.	x	Presque toujours
		Très souvent
		Souvent
		Quelquefois
		Presque jamais
		S/O
Précisions (facultatif) :		

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

### 4. Langue de travail

Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail

Indicateur 1 - Efficacité des mesures mises en place pour encourager l'utilisation des deux langues officielles dans le milieu de travail en vue de créer et de maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles

Critère de mesure		Mesure	
a)	La haute direction communique efficacement dans les deux langues officielles avec les employés.		Presque toujours
			Très souvent
		x	Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
b)	La haute direction encourage le personnel à utiliser la langue officielle de son choix au travail.		Presque toujours
			Très souvent
		x	Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
c)	Les titulaires de postes bilingues ou réversibles sont supervisés dans la langue officielle de leur choix, indépendamment du fait que les superviseurs sont situés dans des régions bilingues ou unilingues.		Presque toujours
			Très souvent
		x	Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Critère de mesure		Mesure	
d)	Les employés obtiennent des services personnels et centraux dans la langue officielle de leur choix même lorsque ces services proviennent de régions unilingues.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
e)	Les employés obtiennent de la formation et du perfectionnement professionnel dans la langue officielle de leur choix.		Presque toujours
		x	Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
f)	Les réunions sont menées dans les deux langues officielles et les employés peuvent utiliser la langue officielle de leur choix durant les réunions.		Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
		x	Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Critère de mesure		Mesure	
g)	La documentation, les instruments de travail et les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé sont disponibles dans la langue officielle de choix des employés.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
h)	Le personnel a la possibilité de rédiger des documents dans la langue de son choix.		Presque toujours
			Très souvent
		x	Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail

Indicateur 2 - Efficacité des mesures prises pour assurer la disponibilité simultanée et la qualité des sites Web bilingues destinés aux employés, et des communications électroniques bilingues qui leur sont transmises

Critère de mesure		Mesure	
a)	Les versions française et anglaise des sites Web destinés aux employés sont affichées intégralement et simultanément et sont de qualité égale.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
b)	Les versions française et anglaise des communications électroniques transmises aux employés sont diffusées intégralement et simultanément et sont de qualité égale.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Dans les régions unilingues

Indicateur 3 - Efficacité des mesures prises relativement à la langue de travail dans les régions unilingues

Critère de mesure		Mesure	
a)	La langue de travail est celle qui prédomine dans la province ou le territoire où se situe l'unité de travail.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
b)	Les instruments de travail d'usage courant et généralisé sont disponibles dans les deux langues officielles pour le personnel devant offrir des services bilingues au public ou aux employés d'une région désignée bilingue.		Presque toujours
		x	Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

Partout au pays

Indicateur 4 - Efficacité des mesures prises pour assurer le droit de déposer un grief dans la langue officielle de son choix partout au pays

Critère de mesure		Mesure	
a)	Les employés peuvent déposer un grief dans la langue officielle de leur choix partout au Canada.	x	Presque toujours
			Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

### 5. Gestion des ressources humaines

Indicateur 1 - Efficacité des mesures prises relativement à la gestion des ressources humaines

Critère de mesure		Mesure	
a)	L'institution dispose globalement des ressources nécessaires pour pouvoir s'acquitter de ses obligations linguistiques en matière de service au public et de langue de travail.		Tout à fait d'accord
		x	Certains manquements
			Nombreux manquements
			Pas vraiment d'accord
			S/O
Précisions (facultatif) :			
b)	Des mesures administratives sont prises pour que les fonctions bilingues soient toujours assurées afin d'offrir des services au public et aux employés dans la langue de leur choix lorsque requis par les politiques du Conseil du Trésor.		Presque toujours
			Très souvent
		x	Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
c)	Les exigences linguistiques des postes bilingues sont établies objectivement. Les profils linguistiques correspondent au travail des employés ou de leurs unités de travail et tiennent compte des obligations linguistiques relatives au service au public et à la langue de travail.		Presque toujours
		x	Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Critère de mesure		Mesure	
d)	Les postes bilingues sont dotés par des candidats qui sont bilingues à la nomination.		Presque toujours
		x	Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
e)	La formation linguistique pour satisfaire aux exigences linguistiques des postes est suivie avant d'assumer les fonctions du poste ou le plus tôt possible.		Presque toujours
			Très souvent
		x	Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
f)	La formation linguistique est accordée pour la progression de carrière.		Presque toujours
			Très souvent
		x	Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Critère de mesure		Mesure	
g)	L'institution assure des conditions de travail propices à l'utilisation et au perfectionnement des compétences en langue seconde des employés de retour de formation linguistique et leur fournit à cette fin toute aide raisonnable, notamment en s'assurant qu'ils ont accès aux outils nécessaires au maintien de l'acquis.		Presque toujours
		x	Très souvent
			Souvent
			Quelquefois
			Presque jamais
			S/O
Précisions (facultatif) :			
h)	Coût total de la formation linguistique	497 782,00 \$	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'employés visés par ces coûts</li> </ul>	138	
Précisions (facultatif) :			

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

### 6. Autres questions liées aux parties IV, V et VI de la LLO

*Nota: Veuillez répondre aux questions qui suivent dans les deux langues officielles.*

**Q1. Comme suite à la revue de vos services et programmes, à la lumière de la décision Caldech/DesRochers, combien d'entre eux doivent être adaptés pour tenir compte du principe d'égalité réelle énoncé dans la décision? Avez-vous apporté les changements nécessaires, le cas échéant?**

R1. En 2011, l'incidence de la décision Caldech/DesRochers a été examinée avec les membres de l'équipe de la Société chargée de la gestion du Programme des langues officielles de Postes Canada et avec différents gestionnaires fonctionnels responsables de l'élaboration de nouveaux programmes et produits afin d'assurer une meilleure compréhension de l'égalité réelle qui exige que les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire soient pris en considération.

La grille d'analyse créée par le Secrétariat du Conseil du Trésor a été utilisée pour évaluer les programmes nationaux et régionaux. Par exemple, le principe de l'égalité réelle a été pris en considération dans la distribution des annonces d'emploi à l'échelle locale, au cours de la campagne de publicité du Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones, ainsi que dans le cadre de l'élaboration de nouveaux produits numériques tels que les outils de cybercommerce pour les petites entreprises. La grille a permis à Postes Canada de vérifier si ces services devaient être adaptés afin de prendre en compte les besoins de la collectivité.

**Q2. Dans le contexte du rôle d'agent habilitant qui accorderait aux administrateurs généraux la responsabilité de l'application de la LLO, quelles seraient les attentes de votre institution concernant le rôle d'appui du Centre d'excellence en langues officielles? Quels outils vous seraient utiles pour vous appuyer dans votre nouveau rôle et la mise en œuvre de la nouvelle suite de politiques en matière de langues officielles du Conseil du Trésor dont on anticipe l'approbation en 2012?**

R2. Postes Canada s'attend à ce que le Centre d'excellence en langues officielles offre un soutien dans l'application des parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles* en :

- facilitant le partage des meilleures pratiques;
- fournissant des conseils sur le procédé de production de rapports;
- facilitant l'examen des programmes (à la lumière de la décision Caldech/DesRochers) à l'aide d'exemples concrets de son application dans d'autres institutions régies par le gouvernement fédéral et les sociétés d'État;
- fournissant des outils (portant notamment sur la façon d'animer des réunions bilingues, d'accroître la conformité à l'égard de l'offre active, etc.);
- offrant des présentations sur place au sujet des nouveaux procédés et directives;
- assurant un suivi des problèmes importants en matière de langues officielles;
- fournissant des avis portant sur les décisions des tribunaux;

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

- fournissant une liste des associations œuvrant dans le secteur de l'emploi pour aider à pourvoir des postes bilingues en régions éloignées.

**Q3. À la suite des changements dans le rôle du Secrétariat du Conseil du Trésor qui donnent une plus grande responsabilité à votre institution et de l'émergence d'enjeux de plus en plus complexes en matière de langues officielles (décision Caldech/DesRochers), avez-vous examiné votre organisation de la fonction des langues officielles pour vous assurer qu'elle réponde adéquatement aux besoins en termes du niveau d'autorité, de ressources et d'expertise? Si un examen a été fait, quels en sont les principaux résultats?**

R3. Le Programme des langues officielles est la principale responsabilité de l'équipe de conformité nationale et régionale menée par la vice-présidente, avocate-conseil générale, secrétaire de la Société et Conformité, qui est également la championne des langues officielles de Postes Canada.

L'équipe de conformité veille à la sensibilisation nationale à l'égard du Programme des langues officielles et favorise l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail en œuvrant de façon proactive avec les principaux groupes d'intérêt internes, tels que Ressources humaines, Communications, Service à la clientèle, Marketing, Ventes, Vente au détail et Opérations.

Grâce à des rapports améliorés et réguliers ainsi qu'à des groupes de travail interfonctionnels, l'équipe de conformité lance aussi des discussions avec les principaux groupes d'intérêt internes et les cadres supérieurs au sujet des défis continus et des réussites. Une évaluation annuelle menée de concert par le Comité sur les obligations d'informations financières et le Conseil d'administration garantit également la visibilité des cadres supérieurs.

Compte tenu de ce qui précède, il s'avère que Postes Canada répond aux exigences liées aux langues officielles, sur le plan de l'autorité, des ressources et du savoir-faire.

**Q4. Comment votre institution s'assure-t-elle que la disponibilité des services au public dans les deux langues officielles et la capacité linguistique sont prises en compte dans tout examen stratégique et opérationnel de vos programmes? (p. ex., revue des services administratifs, revue stratégique et opérationnelle, plan d'action pour la lutte au déficit)**

R4. Postes Canada dispose d'un Programme des langues officielles solide. De l'information au sujet de la politique, des procédés, des outils et de la formation sont accessibles en ligne à partir du site Web sur les langues officielles. Au moyen de communications continues, d'initiatives et de la participation à de multiples groupes de travail, l'équipe de conformité fait en sorte que l'accessibilité aux services et la capacité linguistique dans les deux langues officielles soient prises en compte dans la prise de décisions.

En outre, à titre d'experte en la matière, l'équipe de conformité est régulièrement sollicitée par un certain nombre d'intervenants internes pour entreprendre un examen des initiatives et programmes nouveaux et existants, en vue de s'assurer que les exigences de la *Loi sur les langues officielles* sont respectées.

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Des rapports et des comptes rendus sont régulièrement présentés au PDG, au chef de cabinet et aux cadres supérieurs de Postes Canada. De plus, des réunions de revue trimestrielle des secteurs d'activités sont tenues pour discuter des enjeux stratégiques et des plaintes; le rapport annuel sur les langues officielles est présenté au Comité sur les obligations d'informations financières, et le rapport de conformité à la politique sur les langues officielles est présenté au Conseil d'administration, ce qui permet d'assurer la visibilité des cadres supérieurs.

### **Q5. Quels sont les principaux défis auxquels doit faire face votre institution en matière de langues officielles présentement et quelles mesures prenez-vous pour les assumer?**

R5. Exploitant un des plus importants réseaux de vente au détail du Canada, comptant à la fois des comptoirs de la Société et des concessionnaires autorisés, Postes Canada fait face à deux difficultés principales :

a) Pourvoir les postes bilingues

- disponibilité limitée des candidats bilingues, particulièrement dans les régions éloignées du Nord de l'Ontario et du Québec;
- limitations liées à l'ancienneté dans les conventions collectives;

b) Veiller à la conformité de l'offre active en personne, en particulier dans les bureaux de poste concessionnaires.

En ce qui concerne la dotation de postes dans les zones éloignées, Postes Canada a communiqué avec des associations en vue de repérer des candidats, mais très peu sont en mesure d'offrir du soutien. Des agents de recrutement interne ont pris des mesures comme la distribution porte-à-porte d'offres d'emploi et l'annonce à la radio locale de postes vacants, qui ont connu un succès limité. Postes Canada cherche à obtenir le soutien du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour trouver d'autres solutions.

Depuis 1996, Postes Canada s'efforce d'instaurer la dotation bilingue impérative pour des postes désignés bilingues au sein de l'unité de négociation représentée par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Cependant, la convention collective permet uniquement la dotation en fonction de l'ancienneté. Par conséquent, ces employés ont jusqu'à deux ans pour respecter les exigences linguistiques de leur poste.

L'uniformité de l'offre active en personne et des services bilingues demeure une source de difficulté pour les concessionnaires. Un plan d'action a été mis en œuvre en 2011 pour améliorer la conformité grâce à une surveillance accrue et à la communication des exigences de la Loi. Il est important de noter que Postes Canada ne participe pas à la gestion quotidienne du Programme des langues officielles dans les bureaux de poste concessionnaires, mais qu'elle travaille en étroite collaboration avec les concessionnaires non conformes pour trouver des solutions visant à garantir la conformité.

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Un plan pluriannuel visant à améliorer la conformité au sein du réseau de vente au détail de la Société a aussi été mis en œuvre. On compte au chapitre des initiatives la mise sur pied de la cyberformation, l'évaluation et l'amélioration des outils et des procédés, ainsi que la mise à jour du site Web sur les langues officielles.

### **Q6. Quelle est la plus grande réussite de votre institution, que ce soit en matière de services au public, de langue de travail ou de participation équitable?**

R6. En 2011, une évaluation exhaustive de la langue de travail a été entreprise à l'échelle nationale en collaboration avec Opérations et Ressources humaines en vue de réévaluer les employés n'ayant pas respecté les exigences linguistiques de leur poste. À la suite de cette initiative, un plan d'action pour évaluer les employés et offrir une formation ciblée a été établi et la conformité est passée de 77 % à 79 %.

Pour la première fois, Postes Canada a organisé une célébration nationale dans le cadre de la Journée de la dualité linguistique et a profité de l'occasion pour présenter le Portail linguistique du Canada aux employés.

### **Q7. Votre institution utilise-t-elle les médias sociaux pour communiquer avec et/ou offrir des services au public? Si oui, quels outils Web 2.0 sont utilisés et quelles mesures sont en place pour s'assurer que les communications et les services sont disponibles dans les deux langues officielles et sont de qualité égale?**

A7. L'équipe des communications de Postes Canada offre des ressources spécialisées pour s'assurer que l'information transmise sur le Web et dans les médias sociaux est offerte dans les deux langues officielles et est de qualité égale.

Postes Canada :

- utilise les médias sociaux pour communiquer et offrir des services au public dans les deux langues officielles;
- possède une page sur Facebook dans les deux langues officielles;
- dispose d'un compte Twitter où les messages sont affichés en anglais et en français simultanément.

# BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

## Questions de Patrimoine canadien

### 7. Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne (partie VII)

*Nota: Veuillez répondre aux questions qui suivent dans les deux langues officielles.*

#### Des résultats concrets

**1. Quelles initiatives marquantes votre institution veut-elle souligner pour ce qui touche au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (francophones de l'extérieur du Québec et anglophones du Québec)? Quels sont les effets concrets de ces initiatives dans/pour les communautés? Quel est, selon vous, le principal facteur de succès de ces initiatives?**

Postes Canada communique directement avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et offre une vaste gamme de programmes et de services en vue d'appuyer l'épanouissement des CLOSM, par l'entremise du site Web officiel de Postes Canada; ceux-ci sont énoncés ci-dessous :

- Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada
  - Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones de Postes Canada
  - Programme de lettres au père Noël
  - Fondation de Postes Canada pour la santé mentale
  - La Dictée P.G.L.
  - Festival franco-ontarien (FFO)
  - Rapports annuels
- 
- Le programme **Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada**, qui a commencé en 1993, reconnaît les réalisations des apprenants et des organismes communautaires qui leur viennent en aide. Depuis la création du programme, Postes Canada a remis plus de 393 prix, dont 22 % ont été décernés à des membres de CLOSM. En 2011, l'un des récipiendaires des Prix communautaires de l'alphabétisation était membre d'une communauté francophone au Yukon.
  - Le programme de **Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones de Postes Canada**, établi en 2004, offre un soutien financier aux élèves autochtones qui ont repris les études au moins 12 mois après avoir quitté l'école. En 2011, les CLOSM ont été ciblées dans le cadre de la campagne publicitaire et, par conséquent, un prix a été accordé à un membre d'une communauté anglophone du Québec.
  - Le **Programme de lettres au père Noël** de Postes Canada, qui en est maintenant à sa trentième année, encourage les enfants de tout le pays, y compris des CLOSM, à rédiger des lettres. Cette initiative fait la promotion de la lecture et de l'écriture dans les deux langues officielles et des milliers de lettres sont reçues chaque année.
  - La **Fondation de Postes Canada pour la santé mentale**, établie en juin 2008, appuie les

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

groupes communautaires œuvrant en santé mentale de partout au pays. En 2011, le programme d'enrichissement – Le Havre à Nous de la communauté anglaise de la Rive-Sud de Montréal a reçu du financement.

- Postes Canada a continué d'appuyer la **Dictée P.G.L.**, un projet de grande envergure qui contribue à la promotion de la langue française partout au pays. Cette initiative encourage la participation de milliers d'élèves de la maternelle à la huitième année.
- Postes Canada a appuyé le **Festival franco-ontarien (FFO)**, qui met en vedette une foule d'artistes francophones. De nombreux Canadiens anglophones assistent également au festival chaque année, ce qui augmente la sensibilisation à l'égard de la musique et de la culture francophones.
- Notre engagement à l'égard de la **responsabilité sociale** est fondé sur la conviction selon laquelle notre viabilité économique à long terme est directement liée à la santé et au bien-être de nos employés, des collectivités que nous servons et de l'environnement. En 2011, Postes Canada a déposé son rapport 2010 sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), comprenant une section mettant en évidence l'engagement continu de Postes Canada envers la partie VII de la *Loi sur les langues officielles (LLO)* et ses réalisations en 2010. Ce rapport est mis à la disposition du public sur le site Web de Postes Canada à l'adresse [postescanada.ca/responsabilitesociale](http://postescanada.ca/responsabilitesociale).
- Postes Canada met en évidence dans le rapport annuel d'activités sur les langues officielles ses réalisations ainsi que des plans d'action portant sur la partie VII de la *LLO*, qui est aussi mis à la disposition du public sur le site Web de Postes Canada, au [postescanada.ca/languesofficielles](http://postescanada.ca/languesofficielles).

En plus des initiatives susmentionnées, les membres de l'équipe de conformité nationale et régionale ont participé à une conférence mettant l'accent sur les moyens de la réussite. Les principaux conférenciers au cours de l'événement comprenaient Marc Tremblay, directeur exécutif, Centre d'excellence en langues officielles, Bureau du dirigeant principal des ressources humaines (Secrétariat du Conseil du Trésor) et France Caissy, directrice, Concertation interministérielle, Direction générale des programmes d'appui aux langues officielles, Patrimoine canadien. L'équipe a acquis une meilleure compréhension des exigences en vertu de la partie VII de la *LLO* ainsi que des besoins des CLOSM.

### **2. Quelles initiatives marquantes votre institution veut-elle souligner concernant la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne (ne pas confondre avec les obligations relatives au service au public ou à la langue de travail, comme les sites Web bilingues et la formation linguistique du personnel)? Quels sont les effets concrets de ces initiatives dans la société canadienne? Quel est, selon vous, le principal facteur de succès de ces initiatives?**

Postes Canada fait la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne grâce à un certain nombre d'initiatives, notamment le programme des timbres-poste de Postes Canada et la célébration de la Journée de la dualité linguistique.

## BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012

Chaque année, dans le cadre de son **programme des timbres-poste**, Postes Canada émet quelque 40 à 50 timbres portant sur environ 20 sujets ou thèmes généraux. Tous les Canadiens sont invités à soumettre des propositions pour des timbres qui sont examinées par le Comité consultatif sur les timbres-poste composé de membres francophones et anglophones, d'experts en histoire, en conception et en philatélie de partout au pays. Chaque sélection est fondée sur la célébration ou la promotion du Canada – ses héros, ses personnalités marquantes, son patrimoine, ses traditions et ses réalisations – ainsi que sur le potentiel d'intéresser la population canadienne.

Dans le cadre de la célébration de 2012, **l'Année des Fransaskois**, le 23 février, Postes Canada a émis un timbre mettant en vedette trois œuvres de Joe Fafard, un sculpteur canadien né dans la communauté francophone de Ste-Marthe-Rocanville, en Saskatchewan, où il a aussi grandi.

En outre, Postes Canada a célébré la **Journée de la dualité linguistique** partout au pays, dans les régions unilingues et bilingues. En plus des activités qui ont eu lieu dans les bureaux d'Halifax, de Montréal, d'Ottawa et de Vancouver où les coordonnateurs des langues officielles ont aménagé des kiosques, diffusé la vidéo *Osez! Dare!*, discuté de l'importance de la dualité linguistique au Canada avec les employés et distribué une gamme d'outils linguistiques et du matériel, une bannière a été publiée sur le site intranet de Postes Canada, faisant la promotion d'un lien vers le Portail linguistique du Canada.

Postes Canada continue de mettre l'accent sur l'importance de la dualité linguistique, tant à l'interne qu'à l'externe, et s'engage à adopter des pratiques qui permettront d'encourager l'épanouissement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire au Canada, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'utilisation du français et de l'anglais dans la société canadienne.

### **3. Quels « bons coups » ayant un impact régional (succès ou résultats dans les communautés ou pour la promotion de l'anglais ou du français dans la société canadienne) votre institution veut-elle souligner?**

En plus des initiatives décrites précédemment qui ont également eu une incidence à l'échelle régionale, y compris le programme des Prix d'encouragement aux études à l'intention des Autochtones, le programme des timbres-poste, le Festival franco-ontarien et la célébration de la Journée de la dualité linguistique, Postes Canada a mis en place une équipe de représentants des langues officielles responsable de l'application des exigences de la *Loi sur les langues officielles*, y compris de la partie VII, et ce, à l'échelle du pays. Chaque région est à la recherche d'occasions de favoriser l'épanouissement des CLOSM.

En 2011-2012, des représentants régionaux ont pris part activement aux événements ci-dessous, organisés par le ministère du Patrimoine canadien et les CLOSM, afin de nouer des relations et d'explorer des possibilités d'unir nos efforts dans le cadre d'initiatives :

- Présence à l'assemblée générale annuelle de la Fédération des communautés francophones et acadiennes;
- Participation à une réunion avec les membres du Quebec Community Groups Network (QCGN);

## **BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012**

- Participation à une conférence avec les dirigeants des communautés francophones et acadiennes (Fédération culturelle acadienne de la Nouvelle-Écosse et Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse);
- Participation à une réunion avec la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FAFO).

## **BILAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2011-2012**

### **Plan d'action 2012-2013 de Postes Canada**

#### **Application des parties IV, V, VI et VII de la Loi sur les langues officielles**

- Mettre sur pied la cyberformation pour la vente au détail.
- Distribuer des aides et des outils aux comptoirs postaux de la Société et aux bureaux de poste concessionnaires pour renforcer les obligations en matière de langues officielles.
- Effectuer un examen complet des exigences linguistiques pour l'effectif de vente afin de veiller à ce que les clients aient accès à des services dans la langue de leur choix.
- Poursuivre l'évaluation tous les cinq ans par les Ressources humaines des employés occupant des postes bilingues et faisant affaire avec le public.
- Examiner les lignes directrices relatives à la dotation en personnel des postes bilingues et les exigences linguistiques des différents postes.
- Présenter aux directeurs généraux un rapport mettant en évidence les secteurs de non-conformité.
- Rendre obligatoire la cyberformation sur les langues officielles pour les nouveaux employés titulaires de postes bilingues.
- Favoriser la sensibilisation aux meilleures pratiques en matière de langue de travail dans les régions bilingues (p. ex. réunions bilingues, évaluations du rendement, etc.).
- Encourager les Ressources humaines à ajouter une question sur la langue de travail dans le sondage national auprès des employés.
- La championne ou la cochampionne des langues officielles de la SCP participera à la Conférence conjointe des Champions des langues officielles.
- Des représentants nationaux et régionaux des langues officielles participeront aux réunions organisées par le ministère du Patrimoine canadien.
- Présenter les rapports annuels sur les langues officielles de la SCP et les plans d'action liés à la partie VII de la LLO aux communautés de langue officielle en situation minoritaire pour obtenir leurs commentaires.
- Les rapports annuels sur les langues officielles et les plans d'action liés à la partie VII de la LLO seront accessibles aux CLOSM, à l'adresse [www.postescanada.ca/languesofficielles](http://www.postescanada.ca/languesofficielles).
- Continuer d'offrir un soutien aux CLOSM en explorant des occasions de travailler en collaboration avec leurs représentants sur des initiatives liées à la santé mentale et en établissant des liens avec la Quebec English Literacy Alliance.



