



Agence de la fonction publique  
du Canada

Canada Public Service  
Agency



## BILAN ANNUEL SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2007-2008

Bilan complet

Préparé par :

COMMISSION DES CHAMPS DE BATAILLE NATIONAUX



Canada



## Rapport sur le rendement de notre institution à l'égard des langues officielles

### 1 GOUVERNANCE INSTITUTIONNELLE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES (PROGRAMME)

#### 1.1 Leadership

##### Objectifs visés\*

- L'administrateur général, le champion des langues officielles, le cochampion et la personne responsable des langues officielles jouent pleinement leur rôle de leaders en matière de langues officielles.
- Les cadres supérieurs de l'institution sont entièrement engagés à l'égard de l'atteinte des objectifs du Programme.
- Les langues officielles font partie intégrante de la planification stratégique du comité de gestion de l'institution.

##### 1.1.1 Activités réalisées en 2007-2008

Comme prévu, la CCBN a tenu des réunions conformément à son cadre de responsabilisation de gestion et lorsque nécessaire, il a été discuté du programme des langues officielles et des mesures à prendre pour rencontrer les objectifs visés par la *Loi sur les langues officielles*. La direction et tout le personnel de la CCBN, mais plus particulièrement, le Service à la clientèle et des communications sont sensibilisés aux mesures à prendre en matière de langues officielles en vue d'assurer la disponibilité et la qualité des communications et des services offerts au public dans les deux langues officielles.

##### 1.1.4 Bonnes pratiques\*

Il n'y a pas eu de nouvelles pratiques établies. Celles en place fonctionnent bien. La CCBN a intérêt à accueillir sur son territoire le plus grand nombre d'usagers et de visiteurs provenant de partout dans le monde, puisqu'elle a le mandat de faire connaître ce site prestigieux servant en tant que parc urbain et historique où se sont déroulées les grandes batailles. Le mot d'ordre au sein de l'organisation est de répondre et d'offrir les services au public dans les deux langues officielles, en personne, par l'affichage, les communications, dans les médias, lors des activités publiques, etc.



## 2 EXÉCUTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

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

#### Objectif visé\*

- Les Canadiens peuvent réellement communiquer avec l'institution et en recevoir les services dans la langue officielle de leur choix dans les bureaux désignés bilingues (y compris le siège social).

#### 2.1.1 Diagnostic\*

- *Disponibilité, simultanéité, comparabilité et qualité des communications et des services bilingues offerts*

Le personnel de la CCBN est à la disposition des visiteurs et usagers du parc. Le personnel répond à la clientèle dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, selon la préférence du client. Tous les services au public sont offerts dans les deux langues officielles.

- *Offre active*

#### **En personne (offre active visuelle et par le personnel)**

Le personnel reçoit le public dans les deux langues officielles. Le personnel s'ajuste en fonction de la langue parlée par le visiteur pour répondre en personne. La signalisation est bilingue dans les endroits désignés aux services publics de même que tous les panneaux et enseignes.

#### **Au téléphone (par le personnel et sur les répondeurs)**

Le personnel répond au téléphone dans les deux langues officielles. Les messages sur les répondeurs s'adressant au public sont également dans les deux langues officielles.

- *Signalisation, avis écrits et messages publics normalisés visant la santé ou la sécurité du public*

Toutes les informations s'adressant au public sont dans les deux langues officielles : la signalisation, les avis ou autre. Dans certains cas, la CCBN affiche des pictogrammes.

- *Respect des obligations linguistiques par les tiers*

Dans le cas d'activités publiques impliquant des partenaires, la CCBN a du personnel bilingue pouvant fournir l'information en anglais ou en français selon le cas, advenant que le partenaire ne puisse le faire.

- *Utilisation des médias*

Lorsque la CCBN transmet de l'information au public, elle tente de rejoindre le plus de gens possible et donc, elle s'engage auprès de médias tant francophone qu'anglophone pour transmettre l'information.

- *Disponibilité, simultanéité, comparabilité et qualité des sites Web bilingues*

Le site Web de la CCBN est accessible et bilingue. Les versions française et anglaise sont de qualité égale.

- *Disponibilité, simultanéité, comparabilité et qualité des communications électroniques bilingues*

Les demandes sont répondues dans la langue du client.

- *Plaintes jugées fondées*

Aucune plainte jugée fondée n'a été portée à la connaissance de la CCBN.

#### 2.1.3 Progrès par rapport à l'an dernier et résultats\* des activités réalisées en 2007-2008 (y compris celles pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par l'AFPC dans sa réponse à votre bilan de 2006-2007)

Selon un sondage maison, 90 % des répondants ont déclaré être satisfaits et très satisfaits des services fournis dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

Les commentaires formulés par l'AFPC indiquent que la CCBN s'accorde bien de la plupart de ses obligations en matière de langues officielles et qu'elle est encouragée à continuer d'exercer un leadership fort à l'égard du Programme des langues officielles (PLO).

#### 2.1.5 Bonnes pratiques\*

Au cours de l'année 2007-2008, la CCBN a offert des activités d'animation pédagogiques dans les deux langues officielles à plus de 1 679 groupes pour un total de 61 270 participants. Au moins la moitié des groupes ont reçu la prestation en anglais et près de 100 groupes anglophones ont choisi d'avoir la prestation en français dans le cadre d'un programme d'immersion. Par ailleurs, près de 20 groupes ont choisi la prestation en anglais dans le cadre d'un programme d'immersion anglaise.

La CCBN a présenté au kiosque Edwin-Bélanger, dans le cadre de sa programmation estivale 2007, 35 spectacles gratuits sous différents thèmes et près de 60 000 personnes y ont assistés. Sur les 13 spectacles présentés à répertoire anglophone, il y avait 3 spectacles où l'artiste avait pour langue maternelle l'anglais. Il y a eu 16 spectacles à répertoire francophone, les autres spectacles présentés étaient à répertoire multiculturel.

## 2.3 Gestion des ressources humaines

### Objectifs visés\*

- L'institution dispose de toute la capacité nécessaire pour communiquer avec le public et lui offrir les services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues ainsi que pour créer un milieu de travail réellement propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.
- L'institution s'assure que les Canadiens d'expression française et ceux d'expression anglaise ont vraiment des chances égales d'emploi et d'avancement, tout en respectant le principe du mérite.

#### 2.3.1 Diagnostic\*

##### *• Capacité linguistique de l'institution*

La Commission des champs de bataille nationaux (CCBN) est un organisme public qui gère un parc historique et urbain dans la ville de Québec, région désignée unilingue française. La CCBN a la capacité linguistique pour offrir des activités et des services bilingues aux usagers et visiteurs. Le personnel engagé pour répondre au public est bilingue et il dispose pour ce faire d'instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles. Les dépliants, cahiers d'information sur le parc, objets souvenirs (livres), les expositions, les activités d'animation sont offertes dans les deux langues officielles.

##### *• Description des méthodes en place pour établir objectivement les exigences linguistiques des postes bilingues*

Un comité est en place pour vérifier le niveau de connaissance et de qualité du bilinguisme des candidats lors des entrevues. Le curriculum vitae et les expériences de travail des candidats doivent également démontrer une connaissance suffisante des deux langues officielles pour occuper le poste visé. Les candidats sélectionnés aux entrevues doivent répondre à des mises en situation pour la vérification de leurs connaissances et habiletés.

##### *• Description des mécanismes en place pour s'assurer que les postes bilingues sont normalement dotés par des candidats déjà bilingues*

Dans l'affichage d'un poste devant être occupé par un candidat bilingue, il est exigé des candidats de posséder la connaissance des deux langues officielles.

##### *• Description des mesures administratives prises afin que soient respectés les droits du public et des employés (p. ex. : en cas de l'absence d'un employé qui occupe un poste bilingue, lorsqu'un employé est en formation ou lorsqu'il y a un manque de ressources)*

Le personnel remplaçant engagé doit également être bilingue.

- *Accessibilité de la formation linguistique pour aider les employés à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste avant d'assumer les fonctions ou le plus tôt possible après si survenaient des délais*

Lors de l'engagement d'un employé, celui-ci doit satisfaire aux exigences linguistiques de son poste. Cependant, si un employé désire se perfectionner, la CCBN lui offre la possibilité de suivre une formation linguistique.

- *Accessibilité de la formation linguistique pour la progression de carrière*

La Commission offre aux employés qui le demandent la possibilité de suivre une formation linguistique pertinente afin de mieux remplir les exigences du poste occupé.

- *Description des activités de maintien des acquis*

Aucune mesure particulière n'est établie pour le maintien des acquis. Le personnel ayant à utiliser les deux langues officielles a généralement suffisamment l'occasion de pratiquer pour maintenir ses acquis.

- *Participation équitable des deux collectivités de langue officielle au sein de l'institution*

La CCBN est très sensibilisée à la participation équitable des deux collectivités de langue officielle au sein de l'organisme. Les candidats ou employés tant d'expression française que d'expression anglaise ont des chances égales d'emploi et d'avancement au sein de la Commission, sujet toutefois au plein respect du principe du mérite.

- *Plaintes jugées fondées*

Aucune plainte jugée fondée n'a été portée à la connaissance de la CCBN.

### 2.3.3 Progrès par rapport à l'an dernier et résultats\* des activités réalisées en 2007-2008 (y compris celles pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par l'AFPC dans sa réponse à votre bilan de 2006-2007)

Aucune mesure nous permet de comparer avec l'an dernier.

Au cours de l'année 2007-2008, près de 100 curriculum vitae ont été reçus et consultés pour le poste d'animateur, 25 candidats ont passé une entrevue et 5 personnes ont été sélectionnées pour occuper un poste (d'animateur) au sein de l'organisation.

Un candidat sur les 5 sélectionnés était de langue maternelle anglaise. Toutes les activités de la CCBN se déroulent dans la ville de Québec et les candidats postulants au sein de l'organisme sont en majorité de langue maternelle française.

### **2.3.5 Bonnes pratiques\***

Dans le cadre de la prestation des services avec le public, la CCBN affiche les postes bilingues (pour l'animation et préposé à l'accueil) sur le site Internet de la CCBN, à l'Université Laval et dans tous les collèges de la région de Québec. Pour les autres postes, l'affichage se fait de façon bilingue tant sur le site d'emploi Québec que sur le site Internet de la CCBN.

## **2.4 *Coûts de la formation linguistique***

### **Objectif visé\***

- L'institution dispose de mécanismes pertinents pour capter l'information sur les coûts de la formation linguistique.

### **2.4.3 Données statistiques sur les coûts de la formation linguistique**

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| a) Coût de la formation linguistique* en <b>français</b><br>acquise auprès du secteur privé, du milieu universitaire ou encore auprès de l'École par recouvrement de fonds dans le cadre d'un protocole d'entente pour la dotation non impérative (y compris les nominations et mutations).<br>• Nombre d'employés visés par ces coûts  | S/O \$<br>_____ Employés |
| b) Coût de la formation linguistique* en <b>anglais</b><br>acquise auprès du secteur privé, du milieu universitaire ou encore auprès de l'École par recouvrement de fonds dans le cadre d'un protocole d'entente pour la dotation non impérative (y compris les nominations et mutations).<br>• Nombre d'employés visés par ces coûts   | S/O \$<br>_____ Employés |
| c) Autres coûts de la formation linguistique* en <b>français</b> pour le perfectionnement, le développement de carrière, le rehaussement de profil et la réidentification des postes; soit de la formation acquise auprès du secteur privé, du milieu universitaire ou auprès de l'École par recouvrement de fonds dans le cadre d'un protocole d'entente ou, encore de la formation donnée par l'institution elle-même.<br>• Nombre d'employés visés par ces coûts | S/O \$<br>_____ Employés |

d) Autres coûts de la formation linguistique* en <b>anglais</b> pour le perfectionnement, le développement de carrière, le rehaussement de profil et la réidentification des postes; soit de la formation acquise auprès du secteur privé, du milieu universitaire ou auprès de l'École par recouvrement de fonds dans le cadre d'un protocole d'entente ou, encore, de la formation donnée par l'institution elle- même.	<hr/> <hr/> <hr/>	55 \$
• Nombre d'employés visés par ces coûts	<hr/> <hr/> <hr/>	1 Employé



### **3 SURVEILLANCE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES**

#### **3.1 Vérification de la prestation des services dans les deux langues officielles fournis aux bureaux ayant de nouvelles obligations (Atlantique) – rapport préliminaire**

- 3.4.1 Activités menées à la suite de cette vérification et plan d'action (si déjà élaboré)  
S/O.

#### **3.2 Vérification des communications avec le public et la prestation des services dans les deux langues officielles aux bureaux désignés bilingues dans la région de l'Atlantique – rapport préliminaire**

- 3.5.1 Activités menées à la suite de cette vérification et plan d'action (si déjà élaboré)  
S/O.

#### **3.3 Vérifications des services téléphoniques (s'il y a lieu)**

- 3.6.1 Activités menées à la suite de cette vérification  
S/O.

#### **3.4 Vérifications de l'offre active dans la RCN (s'il y a lieu)**

- 3.7.1 Activités menées à la suite de cette vérification  
S/O.

#### **3.5 Autre vérification menée par l'AFPC portant sur votre institution uniquement (s'il y a lieu)**

- 3.8.1 Activités menées à la suite de cette vérification et plan d'action (si déjà élaboré)  
S/O.

Le Secrétaire

Michel Leullier

