

**BILAN ANNUEL
SUR LES
LANGUES OFFICIELLES**

AVRIL 2002 À MARS 2003

**COMMISSION DES CHAMPS
DE
BATAILLE NATIONAUX**

30 mai 2003

TABLE DES MATIÈRES

A. LEADERSHIP	3
B. POLITIQUE DU CONSEIL DU TRÉSOR CONCERNANT LES EXIGENCES LINGUISTIQUES POUR LES MEMBRES DU GROUPE DE LA DIRECTION	3
C. MISE À JOUR DES DONNÉES SUR LES LANGUES OFFICIELLES DE LA COMMISSION.....	3
D. SATISFACTION DU PUBLIC ET DES EMPLOYÉS.....	4
E. MAINTIEN ET AMÉLIORATION : SERVICE AU PUBLIC ET LANGUE DE TRAVAIL.....	4
F. SUIVIS ET CONTRÔLES	5
G. DÉFIS À RELEVER AU CHAPITRE DES LANGUES OFFICIELLES	5
H. PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES	5
I. ANNEXES : Tableaux des données statistiques	6

A. LEADERSHIP

Aucune initiative particulière n'a été entreprise au cours de l'année 2002-2003. Cependant, la Commission des champs de bataille nationaux rappelle régulièrement à son personnel la nécessité et l'importance de maintenir un service plus que satisfaisant dans les deux langues officielles pour le bénéfice de tous les Canadiens et les Canadiennes. Dans le cadre de ses activités, la Commission s'assure de l'application et du respect de ses obligations en matière de langues officielles.

B. POLITIQUE DU CONSEIL DU TRÉSOR CONCERNANT LES EXIGENCES LINGUISTIQUES POUR LES MEMBRES DU GROUPE DE LA DIRECTION

La Commission est un employeur distinct de la fonction publique et ainsi ses employés ne bénéficient pas de la prime au bilinguisme. Les niveaux de postes des cadres à la Commission ne sont pas nécessairement les mêmes que dans les autres ministères. Toutefois, les membres du groupe de direction de la Commission peuvent fonctionner dans les deux langues officielles à un niveau de bilinguisme suffisant pour rencontrer leurs obligations, sans toutefois n'avoir fait aucun test d'évaluation.

C. MISE À JOUR DES DONNÉES SUR LES LANGUES OFFICIELLES DE LA COMMISSION

1. Capacité linguistique

Vous trouverez en annexe le tableau approprié (S1) concernant le service au public de la Commission.

Aucune mesure spécifique n'a été mise de l'avant ou prévue pour améliorer la capacité linguistique de la Commission quant au service au public. Cependant, la Commission met tous ses efforts afin que le public soit servi dans l'une ou l'autre des langues officielles selon le désir de sa clientèle. Afin d'assurer un bon fonctionnement de ces activités, de nouveaux guides-animateurs et préposés à l'accueil ont été embauchés pour la période 2002-2003 et la connaissance suffisante des deux langues officielles est un impératif pour ces postes. Elle s'assure également que toutes informations disponibles s'adressant au public soient annoncées, affichées ou distribuées dans les deux langues officielles.

2. Participation équitable

Vous trouverez en annexe les tableaux appropriés (P1 – P2) concernant le taux de participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise au sein de la Commission en date du 31 mars 2003.

Aucune mesure spéciale n'a été jugée requise compte tenu de la grande ouverture démontrée par la Commission des champs de bataille nationaux dans l'application de la *Loi sur les langues officielles*. La situation qui prévaut présentement rencontre en tout point les objectifs du gouvernement.

La Commission maintient toujours l'accès aux postes aux deux communautés linguistiques. 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.

Les activités de la Commission se déroulant uniquement dans la ville de Québec, les candidats à différents postes sont majoritairement de langue française. Toutefois, la Commission a à son emploi du personnel de langue maternelle anglaise. La Commission est sensible à cette préoccupation et entend poursuivre dans cette voie de la participation équitable.

D. SATISFACTION DU PUBLIC ET DES EMPLOYÉS

La Commission a entrepris au cours de l'année 2002-2003 un sondage visant à mesurer la satisfaction du public à l'égard de la disponibilité et de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles. Les résultats obtenus démontrent que plus de 90% de notre clientèle sont très satisfaits et que 7% sont satisfaits des services offerts dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Aucune activité particulière n'a été entreprise au cours de l'année 2002-2003 visant à mesurer la satisfaction des employés.

E. MAINTIEN ET AMÉLIORATION :

SERVICE AU PUBLIC ET LANGUE DE TRAVAIL

La Commission des champs de bataille nationaux permet au public de communiquer en tout temps dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Que ce soit en personne, par téléphone, Internet ou par courrier, le public est servi dans l'une ou l'autre des deux langues officielles de son choix. Au cours de l'année 2002-2003, aucune plainte n'a été reçue à cet égard.

Le siège social et les bureaux de la Commission sont tous situés dans la ville de Québec, à quelques pas l'un de l'autre. Les activités de la Commission se déroulent presque uniquement dans la ville de Québec et son personnel est presque uniquement de langue maternelle française. La langue de travail des employés est, par conséquent, le français. Ainsi les communications écrites et verbales, les réunions, la supervision, la formation et les évaluations se font dans la langue maternelle des employés de la Commission, c'est-à-dire en français.

F. SUIVIS ET CONTRÔLES

Aucune mesure spéciale n'a été prise. Les observations mentionnées dans la lettre du Secrétariat du Conseil du Trésor démontrent que la Commission s'acquitte bien de ses obligations en matière de langues officielles.

G. DÉFIS À RELEVER AU CHAPITRE DES LANGUES OFFICIELLES

Aucune donnée ne permet de vérifier l'augmentation de la clientèle anglophone au cours de l'année 2002-2003. Cependant, les statistiques démontrent que les visiteurs ayant participé aux activités de la Commission sont de plus en plus nombreux. Ainsi, par le fait même, la clientèle anglophone est plus nombreuse.

La Commission désire continuer ses efforts pour augmenter le nombre de participant aux différentes activités offertes incluant les visiteurs provenant de partout dans le monde et ainsi mieux faire connaître le parc des Champs-de-Bataille nationaux.

H. PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES

La Commission considère que la qualité et les services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes sont une priorité. Elle n'a prévu aucun changement dans l'application du Programme des langues officielles, mais tout commentaire sera considéré et s'il y a lieu, elle prendra les mesures qui s'imposent dans le respect du Programme des langues officielles.

Le Président,

André Juneau