

**BILAN PARTIEL  
SUR LES  
LANGUES OFFICIELLES**

**AVRIL 2004 À MARS 2005**

**COMMISSION DES CHAMPS  
DE  
BATAILLE NATIONAUX**

**15 avril 2005**

## **ANNEXE A**

### **SUJET : VÉRIFICATION TÉLÉPHONIQUE SUR LA DISPONIBILITÉ DU SERVICES AU PUBLIC DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES**

DÉCRIVEZ LES ACTIVITÉS PRISES EN VUE D'AMÉLIORER LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE ET L'OFFRE ACTIVE DE CE SERVICE DANS LES BUREAUX OÙ DES LACUNES ONT ÉTÉ RELEVÉES.

Aucune lacune n'a été relevée quant à la disponibilité du service et de l'offre active dans les bureaux de la Commission. Cette dernière considère que la disponibilité, la qualité et les services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes sont une priorité. Aucune nouvelle activité n'a été prise en vue d'améliorer la disponibilité du service et l'offre active de ce service considérant le fonctionnement répondant au Programme des langues officielles.

La Commission permet au public de communiquer en tout temps dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Entre autres, l'annonce téléphonique et l'accueil personnalisé bilingues permettent au récepteur ou au visiteur de continuer dans la langue de son choix. Il est possible d'utiliser son site Internet bilingue pour toute la population canadienne et aux internautes ailleurs dans le monde. Toute la signalisation sur le parc et dans les bureaux de la Commission s'adressant au public est également disponible dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Pour la promotion de ses activités, les publicités et les avis publics, la Commission s'annonce dans les médias de sa région tant francophones qu'anglophones.

Un sondage mené en 2004 auprès des visiteurs de l'exposition Odyssée Canada à l'égard de la disponibilité et de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles démontre que plus de 90 % de notre clientèle sont très satisfaits et que plus de 8 % sont satisfaits des services offerts dans l'une ou l'autre des langues officielles.

## **ANNEXE B**

### **SUJET : BONNES PRATIQUES**

DÉCRIVEZ LES INITIATIVES EN MATIÈRE DE **SERVICE AU PUBLIC** ET DE **LANGUE DE TRAVAIL** QUI ONT CONNU DU SUCCÈS.

La Commission n'a établi aucune nouvelle initiative. Les mesures en place en matière de service au public et de langue de travail fonctionnent bien et respectent le Programme des langues officielles.

#### **Service au public**

L'accueil du public et la signalisation est conforme au Programme des langues officielles. Tous les services au public sont offerts dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Certains services sont également offerts en japonais et espagnols et quelques employés assignés à l'accueil du public parlent l'italien ou l'espagnol en plus de l'anglais et du français.

#### **Langue de travail**

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 majoritairement dans la langue maternelle des employés de la Commission, c'est-à-dire en français.

Le Président,

André Juneau