



BILAN ANNUEL SUR LES LANGUES OFFICIELLES 2005-2006

Bilan complet – Partie B

Préparé par : Jacynthe de Saint-Hilaire

Agence de soutien du personnel
des Forces canadiennes
(ASPFC)



INSTRUCTIONS PARTICULIÈRES POUR LES BILANS COMPLETS

Dans la foulée des efforts du gouvernement en vue d'améliorer ses méthodes de gestion et dans le but d'aligner la démarche sur les principes de renforcement de la gestion du secteur public contenus dans le document *L'amélioration constante de la gestion au sein du gouvernement du Canada - Notre engagement*, la Direction des langues officielles (DLO) de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) a repensé le gabarit du bilan annuel pour qu'il soit davantage axé sur les résultats, de façon à ce que vous puissiez **évaluer l'atteinte de vos résultats et lui en faire rapport conformément aux exigences de suivi et de rapport contenues dans les politiques du Conseil du Trésor**.

Ainsi, le gabarit comporte maintenant deux parties : la Partie A consiste en une grille d'auto-évaluation vous permettant d'avoir les données nécessaires pour poser un diagnostic sur l'exécution du Programme des langues officielles au sein de votre institution; la Partie B consiste en un rapport présentant le rendement de votre institution à l'égard des langues officielles. Un guide a également été conçu pour vous aider à mieux préparer votre bilan annuel. **Veillez suivre les instructions du guide tout au long de la préparation de votre bilan annuel.**

Si le Conseil du Trésor est l'employeur pour votre institution, veuillez vérifier les annexes statistiques ci-jointes et, au besoin, apporter les corrections pertinentes dans les systèmes informatiques avant le 31 mars 2006. **Si le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur pour votre institution**, veuillez remplir les annexes statistiques du Système d'information sur les langues officielles (SILO II) ci-jointes et les joindre à votre bilan.

Il est à noter que toute institution pourrait avoir à rendre des comptes sur son bilan annuel dans le cadre d'un exercice de vérification ou de monitoring ou, encore, à s'expliquer devant un comité parlementaire sur son rendement en matière de langues officielles. Par conséquent, votre bilan annuel (les parties A et B) doit reposer sur des faits tangibles et vérifiables. Veuillez aussi en conserver une copie dans vos dossiers aux fins de monitoring et de vérification.

Nota : Dans le présent document, le masculin est utilisé comme genre neutre et désigne aussi bien les femmes que les hommes.



Partie B – Rapport sur le rendement de votre institution à l'égard des langues officielles

La présente partie vise à vous permettre de dresser un diagnostic sur la situation des langues officielles au sein de votre institution à partir notamment de l'information contenue dans la *Grille d'auto-évaluation* et à en faire rapport à l'AGRHFPC. Cette partie est divisée en trois blocs : un pour la gouvernance du Programme des langues officielles au sein de votre institution, un autre pour l'exécution de ce programme et un troisième pour sa surveillance. **Veillez la soumettre en même temps que la partie A de votre bilan annuel et en conserver une copie dans vos dossiers aux fins de monitoring et de vérification.**

Insérer le nom de votre institution :

1 GOUVERNANCE INSTITUTIONNELLE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

1.1 Leadership

Il est suggéré que le point 1.1 soit rempli par un membre du comité de gestion.

Objectifs visés

- L'administrateur général, le champion des langues officielles et le cochampion 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 des langues officielles.
- Les langues officielles font partie intégrante de la planification stratégique du comité de gestion de l'institution.

1.1.1 Activités réalisées en 2005-2006

- *Par l'administrateur général*

En janvier 2005, une étude sur les langues officielles (LO) a été effectuée afin de déterminer la manière dont l'ASPFC pourrait s'acquitter de ses obligations juridiques tout en tenant compte du fait qu'elle est une entité financée par des fonds non publics. Le rapport a été présenté au conseil d'administration en décembre 2005. Après s'être livré à une étude approfondie des LO, l'ASPFC propose un plan d'action stratégique dont la mise en œuvre se déroulera selon un calendrier triennal, soit de 2006 à 2009. L'accent sera mis sur l'amélioration des communications, l'engagement et l'intégration quotidienne du programme des langues officielles. Les recommandations énoncées ci-dessous sont liées aux sept (7) éléments qui seront mis en œuvre afin d'assurer la gestion efficace du programme des langues officielles.

1. Faire cadrer l'ASPFC avec l'esprit de la Loi sur les langues officielles :

- Élaborer des politiques, des procédures et des pratiques qui cadrent avec les obligations légales de l'organisation à l'égard des langues officielles.
- Élaborer une stratégie de communication et d'information afin d'insérer le programme des langues officielles au sein de l'organisation, d'informer les gestionnaires de leurs obligations, d'indiquer aux employés leurs droits et obligations, et de faire connaître les nouveaux règlements et les nouvelles procédures qui seront en vigueur à l'échelle de l'ASPFC.

2. Offrir des services bilingues de qualité dans les régions désignées :

- Fournir des services dans les deux langues officielles à la communauté des Forces canadiennes (FC) dans toutes les localités définies par le ministère de la Défense nationale (MDN) et les FC.

3. Créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles :

- Fournir des services personnels et centraux en anglais et en français aux employés travaillant dans des unités bilingues ou desservant celles-ci, tel qu'il est prescrit au paragraphe 35(2) de la Partie V.
- Donner à leurs subordonnés travaillant dans des unités bilingues le choix de la langue de surveillance et respecter ce choix dans les communications quotidiennes, pour les évaluations, etc.
- Fournir simultanément de la formation, des outils de travail et des logiciels d'usage courant et généralisé de même qualité dans les deux langues officielles.

4. Assurer une participation égale des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise au sein de l'ASPFC :

- Prendre des mesures pour que les employés d'expression française et d'expression anglaise soient représentés équitablement dans toutes les catégories d'emploi et à tous les niveaux.

5. Faire cadrer les pratiques avec l'esprit et la lettre de l'article 91 de la LLO :

- Adopter une politique sur la désignation linguistique des postes.
- Adopter une politique sur la dotation de postes bilingues.

6. Aider l'ASPFC à mettre en œuvre la LLO et les politiques sur les LO :

- Adapter son Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) en vue d'obtenir des données pertinentes telles les profils linguistiques des postes et la compétence linguistique des employés dans leur seconde langue officielle.
- Assurer une formation linguistique aux employés afin de les aider à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste.
- Donner de la formation linguistique aux employés en vue de les aider à réaliser leurs aspirations professionnelles et à satisfaire aux exigences de l'organisation en matière de bilinguisme, à plus long terme.

7. Favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

- élaborer et promouvoir une stratégie sur l'aménagement de ressources bilingues permettant à la communauté militaire minoritaire des FC de recevoir des services dans la langue de leur choix.

- *Par le champion et le co-champion*

Nous avons nommé un champion et un co-champion des langues officielles pour l'ASPFC. Le président des Services financiers (SF) du RARM, M. André Bouchard est notre champion des langues officielles et il est appuyé par la co-championne, M^{me} Sharon Fleming, vice-présidente des ressources humaines. À ce titre, ils s'activeront à promouvoir les langues officielles et à assurer la liaison avec les organismes centraux, les ministères et les sociétés d'États. Ils se sont engagés d'une part de rehausser la visibilité des langues officielles et, d'autre part, à appuyer notre chef de la direction afin de s'assurer que l'ASPFC respecte les engagements et les obligations du gouvernement en matière des langues officielles. Ils exercent également un leadership exemplaire auprès de leurs collègues membres du conseil de la haute direction, afin que les langues officielles soient au cœur des décisions. Ces derniers jouent sans contredit un rôle déterminant lorsqu'il s'agit de stimuler le leadership au niveau de la direction et d'assurer le rayonnement des langues officielles.

- *Par les cadres supérieurs*

Les cadres supérieurs font partie intégrante d'une consultation active pour la mise en œuvre du programme des langues officielles (PLO). Les cadres supérieurs dispensent des conseils et font des recommandations générales et stratégiques pour l'atteinte des objectifs établis dans le plan stratégique des LO ainsi que dans la préparation du plan d'action et des rapports d'étape sur la mise en application des dispositions des Parties IV, V, VI et VII de la LLO. Le PLO sera adapté à la situation et aux besoins particuliers de l'ASPFC, sera mis en œuvre graduellement et surtout, bénéficiera de l'engagement et de l'appui des cadres supérieurs.

- *Par le comité de gestion de l'institution*

S/O (aucun comité de gestion à l'ASPFC)

1.1.2 Activités prévues en 2006-2007

La première étape de la mise en œuvre du programme des langues officielles (PLO) consistera à mettre sur pied un comité consultatif des langues officielles (CCLO). Ce comité aura comme mandat d'aider le champion et la conseillère aux langues officielles (CLO) à accroître la visibilité des LO au sein de l'ASPFC, assurant ainsi une place importante aux LO dans les activités quotidiennes de notre personnel, de nos partenaires et de nos clients. De plus, le CCLO contribuera à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de communications visant à assurer un dialogue ouvert entre toutes les parties et appuyant la CLO dans ses activités de sensibilisation auprès des employés.

Parmi les principales priorités de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes (ASPFC), au cours de l'AF 2006-2009, figurent l'identification des postes et des fonctions bilingues, les profils linguistiques, la dotation impérative et la formation linguistique. De plus, l'ASPFC mettra à son calendrier plusieurs sessions de sensibilisation aux LO pour tous les employés, les gestionnaires et les gestionnaires en RH.

Détermination de la désignation linguistique des postes et des fonctions ainsi que des profils linguistiques. Bien que l'ASPFC ne soit pas assujettie à la détermination obligatoire de la désignation linguistique des postes et des fonctions ainsi que des profils linguistiques, elle examinera tous les postes (et, le cas échéant, effectuera la détermination ou l'assignation) et effectuera leur désignation linguistique. La détermination des postes et des fonctions bilingues fera en sorte qu'à l'avenir l'ASPFC disposera de personnes bilingues assignées au bon endroit au bon moment, lui permettant de respecter ses obligations dans le cadre de la LLO.

1.1.3 [Bonnes pratiques](#)

Le champion et le co-champion des langues officielles fournissent l'orientation requise à la conseillère aux langues officielles qui traite directement avec eux et les rencontrent régulièrement.

1.2 *Gestion de l'information sur les langues officielles*

Objectif visé

- Les données sur les langues officielles contenues dans les systèmes informatiques (Système d'information sur les postes et la classification [SIPC], systèmes d'information institutionnels en matière de langues officielles et Burolis) sont mises à jour régulièrement et donnent une idée exacte de la situation dans l'institution.

1.2.1 Activités réalisées en 2005-2006 pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par la DLO dans sa réponse à votre bilan de 2004-2005

Aucun suivi ni commentaire n'a été formulé par la DLO pour notre bilan 2004-2005.

1.2.2 Autres activités réalisées en 2005-2006

- *SIPC ou système d'information institutionnel (tableaux du SILO II)*
Les données demandées en ce qui a trait aux tableaux du SILO II constituent toujours un problème pour l'ASPFC. En 2005-2006, notre système informatisé des ressources humaines n'était pas doté des champs requis pour saisir les données essentielles des tableaux L1, L2 et S1. Le tout a été effectué manuellement et le pourcentage d'erreur est d'environ 5 p. 100.
- *Burolis*
Aucun changement n'a été apporté au répertoire de nos bureaux et point de service. L'administration centrale de l'ASPFC demeure toujours le seul point de contact pour les communications avec le grand public et la prestation des services.

1.2.3 Activités prévues en 2006-2007

L'équipe en gestion de l'information des ressources humaines de l'ASPFC est à revoir les champs que nous devons ajouter pour modifier notre système de gestion de l'information des ressources humaines de façon à ce qu'il puisse saisir les données réelles requises pour le module de gestion des postes, ce qui permettra de mieux gérer les postes et fonctions bilingues et de remplir systématiquement les tableaux L1, L2, P1, P2 et S1 requis pour intégration dans les bilans annuels pour le *Système d'information des LO II – SILO II*.

1.2.4 Bonnes pratiques

Insérer ici vos renseignements, s'il y a lieu.



2 MISE EN OEUVRE 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, simultanété, comparabilité et qualité des communications et des services bilingues offerts*

L'ASPFC veille à ce que l'égalité de statut du français et de l'anglais soit respectée. Toute communication transmise à l'échelle du pays, à l'intention du grand public, est disponible simultanément et de qualité égale dans les deux langues officielles. Les appels d'offres, les avis de concours, les communiqués de presse ou tout autre moyen destiné à rejoindre ce public sont effectués dans les deux langues officielles afin de s'assurer que tous sont informés dans la langue officielle de leur choix.

- *Offre active*

L'ASPFC veille à ce que les membres du public puissent communiquer et recevoir les services offerts, de manière active, dans l'une ou l'autre langue au QG de l'ASPFC, dans les bureaux et les points de service situés dans la région de la capitale nationale (RCN), dans les régions désignées bilingues et au Canada ou à l'étranger où la demande est importante. Au courant de l'année 2005, des rappels, sous forme de note de service, ont été expédiés à tous nos employés soulignant l'importance de formuler une offre active afin de s'assurer que le service est offert et accessible dans l'une ou l'autre langue officielle aux bureaux ou points de service désignés, et ce, pour le service direct, les appels téléphoniques, la messagerie vocale et les courriels.

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

Lorsque l'ASPFC utilise des moyens de signalisation comportant des mots ou des messages publics normalisés qui visent la santé ou la sécurité du public à l'intérieur de ses bureaux et de ses installations, les messages sont généralement dans les deux langues officielles.

- *Communications et services bilingues dans le contexte d'événements d'envergure nationale ou internationale*

Le programme de sports nationaux des FC constitue un outil de promotion du conditionnement physique et de la santé. La Division des PSP met à profit la popularité des activités sportives dans les bases et les escadres et organise des championnats régionaux et nationaux dans les 13 disciplines sportives officielles des FC, et ce, dans les deux langues officielles. Elle gère également la participation des FC aux événements sportifs militaires internationaux organisés par le Conseil international du sport militaire (CISM), une organisation internationale dont le but consiste à promouvoir l'amitié par le sport. Toutes les communications et tous les services sont offerts dans les deux langues officielles.

- *Respect des obligations linguistiques par les tiers*

L'ASPFC s'assure, lors de la conclusion d'un marché ou un d'accord, que le contractant se conforme aux obligations linguistiques du bureau concerné. L'ASPFC veille également à ce que les deux langues officielles soient de qualité égale dans les communications et services offerts par les tiers.

Exemple 1 : l'accord conclu entre la Direction des services aux familles des militaires (DSFM) et le Centre de ressources aux familles des militaires (CRFM) comprend des clauses qui énoncent les obligations linguistiques auquel le CRFM doit se conformer afin d'obtenir le financement public requis pour offrir les services nécessaires aux familles des FC. La DSFM veille à ce que les deux langues officielles soient de qualité égale dans les communications et services offerts par les CRFM.

Exemple 2 : un accord de collaboration a été conclu avec la Banque canadienne impériale de commerce. Le site personnalisé « Services bancaires – Communauté de la Défense canadienne » de la BCIC/CIBC offre une large gamme de produits et de services bancaires qui répondent aux besoins de la communauté de la défense canadienne, aux fonctionnaires du MDN, aux employés de l'ASPFC, à leurs familles et autres clients autorisés dans les deux langues officielles, simultanément et d'égale qualité. L'ASPFC s'est assurée que lors de l'accord, la BCIC tenait compte de ses obligations linguistiques ainsi que des autres exigences découlant d'autres lois et politiques fédérales.

- *Utilisation des médias*

Les plans et les campagnes de publicité tiennent compte des besoins et des préférences linguistiques des communautés minoritaires. L'ASPFC sélectionne le media qui lui permet de communiquer efficacement avec le public dans la LO de son choix. Si la communication est exigée dans les deux langues, nous déterminons la couverture des médias dans chaque langue et évaluons la langue requise de communication avec le public ciblé. Le média de communication le plus efficace est alors choisi. En règle générale, le même média est utilisé pour communiquer avec les deux groupes des LO, mais il est possible que nous sélectionnions différents médias de communication, le cas échéant. La Direction des communications assure un suivi des médias, tient un registre des médias et un cartable de coupures de presse et présente des rapports à l'interne sur la couverture médiatique.

Les avis et les annonces publiés à l'échelle fédérale paraissent normalement dans une publication en anglais et une publication en français dans la région visée par l'avis. Lorsqu'il n'y a aucune publication disponible dans chaque langue dans la région visée, les avis sont publiés dans les deux langues officielles dans la même publication. Au cours de l'année 2005, des rappels, sous forme de note de service, ont été expédiés à tous nos gestionnaires des ressources humaines soulignant l'importance de formuler une offre active en ce qui a trait aux annonces dans les journaux en appui de la dotation pour le processus d'embauche, les offres actives d'emploi au public, particulièrement les annonces d'offre d'emploi dans les journaux des grands centres urbains du Canada comme Halifax, Saint-John, Fredericton (Gagetown), Québec, Sherbrooke, Montréal, Oshawa, Toronto, Hamilton, St. Catherines-Niagara, Kitchener, Windsor, Sudbury, Winnipeg, Calgary, Edmonton et Vancouver.

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

L'ASPFC offre un site Internet (accès pour le grand public) et un site intranet (accès pour les employés) dans les deux langues officielles simultanément et de qualité égale.

Le Canadian Web Awards a récemment attribué au site Web de l'ASPFC la mention « Excellence ». Créé en 1999, le Canadian Web Awards rend hommage aux sites Web qui présentent un contenu canadien, des renseignements de qualité, des caractéristiques uniques et qui bénéficient au consommateur canadien. Le tout est disponible dans les deux langues officielles, simultanément et de qualité égale.

Le message de bienvenue et tout autre texte explicatif sont affichés dans notre page d'accueil dans les deux langues officielles selon l'ordre prévu et la page d'accueil contient les liens de navigation « Français » et « English » permettant à l'utilisateur d'avoir accès au contenu du site dans la langue officielle de son choix. À l'intérieur du site, chaque page comprend un lien de navigation « Français » ou « English » qui permet d'accéder à la page équivalente dans l'autre langue officielle.

Présentement, le nom de domaine et la partie de l'adresse électronique à la droite du signe @ sont en anglais seulement. Les valeurs des éléments et des attributs des métadonnées sont rédigées dans une seule langue, soit l'anglais sur les pages Web de l'ASPFC.

Le site Web de l'ASPFC a pour but d'appuyer la communauté militaire des FC dans l'exécution de leurs fonctions quotidiennes et d'améliorer leur vie dans la base. Les membres des FC et nos employés peuvent naviguer en ligne et lire les dernières nouvelles sur les Forces canadiennes et les divisions de l'ASPFC en un seul clic de souris en français ou en anglais.

On y trouve aussi des renseignements destinés au grand public sur les opérations de déploiement, un guide étape par étape de présentation d'une demande d'emploi à l'ASPFC. L'ASPFC fournit des services améliorés de radiotélévision des FC à l'opération *Athena* en tenant compte des exigences en matière de programmation dans les deux langues officielles.

Un site consacré exclusivement aux langues officielles a été élaboré pour inciter tous les employés et gestionnaires de l'ASPFC à connaître davantage leurs droits, leurs responsabilités et leurs rôles en matière de langues officielles. Ce site offre également plusieurs outils tels que Termium, le Grand dictionnaire, le coin linguistique, la foire aux questions, arts et cultures, jeux, maintien des acquis et un répertoire des sociétés en milieu minoritaire.

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

Pour ce qui est du grand public, les communications électroniques diffusées par l'ASPFC/QG reflètent toujours l'égalité de statut du français et de l'anglais.

- *Plaintes jugées fondées*

Aucune

- *Respect des échéances de l'exercice de révision de l'application du Règlement*
S/O

2.1.2 Mécanismes de mesure du rendement

S/O

2.1.3 Activités réalisées en 2005-2006 pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par la DLO dans sa réponse à votre bilan de 2004-2005

Aucun suivi ou commentaire formulé par la DLO

2.1.4 Autres activités réalisées en 2005-2006 et résultats immédiats

Les SF RARM offrent des produits et services financiers adaptés au mode de vie des militaires. Ces dernières années, les SF RARM ont connu une croissance soutenue et se sont efforcés de répondre aux besoins des membres actifs et libérés des FC et de leurs familles dans les deux langues officielles. Les SF RARM possèdent un vaste réseau de représentants bilingues présents dans la plupart des bases et escadres au Canada et bien que l'ASPFC n'ait pas encore une politique approuvée sur la dotation essentielle, la Division des SF RARM fait généralement des dotations bilingues impératives à l'échelle nationale.

Les Économats des Forces canadiennes (CANEX) est une division de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes (ASPFC). CANEX est une entreprise au détail qui exploite un certain nombre de magasins et offre des services destinés à répondre aux besoins particuliers de la communauté militaire sur les bases et escadres des FC, et ce, dans les deux langues officielles, non seulement dans les régions désignées bilingues, mais à l'échelle nationale. Depuis plus d'un an, CANEX distribue une circulaire bilingue à l'échelle nationale.

2.1.5 Activités prévues en 2006-2007

L'ASPFC examine présentement la possibilité de modifier le nom de domaine, les métadonnées de son site Web ainsi que les adresses courriels personnels conformément aux normes de l'image de marque du gouvernement du Canada. Du fait qu'une telle mesure requiert des ressources et des fonds, comme l'achat de noms de nouveaux domaines et de nouvelles licences de sécurité, nous prévoyons que cette conversion s'échelonne sur une période de trois mois. La conformité complète devrait être atteinte d'ici la fin de 2006.

La détermination des postes et des fonctions bilingues fera en sorte qu'à l'avenir l'ASPFC disposera de personnes bilingues assignées au bon endroit au bon moment, lui permettant de respecter ses obligations en matière de *communications avec le public et de services au public* dans le cadre de la LLO.

L'ASPFC élabore une stratégie d'information et de communications pour intégrer les langues officielles à l'organisation, informer les gestionnaires de leurs obligations et les employés de leurs droits et obligations. Nous sommes à élaborer des lignes directrices et des normes pour favoriser l'expression et l'usage des langues officielles dans les communications verbales, écrites, électroniques ainsi que les boîtes vocales.

2.1.6 Bonnes pratiques

Activités récréatives et culturelles. La plupart des bases et les escadres organisent ou parrainent diverses activités récréatives et culturelles qui se déroulent dans les deux langues officielles ou dans la langue officielle de la minorité. Les exemples sont trop nombreux pour les énumérer mais touchent divers domaines, comme le travail du bois, le scoutisme et le karaté. Dans de nombreux endroits, les membres de la communauté locale (le grand public) peuvent participer aux associations et activités parrainées par les bases et les escadres, dont l'accès aux centres de loisirs, aux arénas, aux piscines, aux club de golf et de curling situés dans la base. De nombreuses bases et les escadres ont établi des relations officielles et non officielles avec la communauté de langue officielle en situation minoritaire. Par exemple, un grand nombre d'entre elles célèbrent la St-Jean-Baptiste et le Jour du Canada et invitent les membres de la communauté locale.

En ce qui a trait aux programmes récréatifs et aux activités offerts dans le cadre des programmes de soutien du personnel de l'ASPFC (PSP/ASPFC), de nombreux services sont fournis sur les bases et les escadres des FC dans la langue officielle minoritaire grâce au recrutement de bénévoles bilingues ou issus de la minorité linguistique.

Depuis le début de 2006 et ce à l'échelle nationale, l'ASPFC s'assure qu'il y a suffisamment de personnel bilingue dans les bases et les escadres des FC pour permettre à la communauté des FC de recevoir les services dans la langue officielle de leur choix en tout temps. Bien que nous nous efforcions de fournir les principaux services dans les deux langues officielles aux communautés des FC (les membres des FC et leurs familles) sur toutes les bases et les escadres des FC, dans certaines régions unilingues, la demande ou le volume des communications ou des services, dans l'autre langue officielle de la population en situation linguistique minoritaire de la région, peut être modérée ou peu fréquente. C'est pourquoi la prestation des communications et des services est également offerte de différentes façons, dont les suivantes :

- rendez-vous sur demande (affiché sur la porte);
- téléconférence;
- interviews téléphoniques;
- offre active bilingue au téléphone et en personne;
- messagerie téléphonique bilingue.

2.2 *Langue de travail*

Objectifs visés

- Les employés dans les régions désignées bilingues ont vraiment le choix d'utiliser l'une ou l'autre des deux langues officielles (sous réserve des exigences de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*).
- Dans les régions unilingues, la langue de travail est celle qui prédomine dans la province ou le territoire où sont situés les bureaux.

2.2.1 Diagnostic

Généralités

- **Dépôt des griefs dans la langue officielle choisie par les employés**
Quel que soit le lieu de travail ou les exigences linguistiques de leur poste, tous les employés sont le droit de présenter des griefs dans la langue officielle de leur choix.
- **Accessibilité d'instruments de travail dans les deux langues officielles**

Plusieurs outils ou instruments de travail sont disponibles dans les deux langues officielles pour tous les employés de l'ASPFC tels que :

- les recueils de politiques et directives, guides et manuels de procédures;
- des outils électroniques comme la base de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada « Termium », le Grand dictionnaire, le coin linguistique etc.
- les publications officielles de l'ASPFC ainsi que les politiques et les directives que les employés consultent et d'autres outils semblables qu'ils utilisent dans leurs fonctions.

Cette liste n'est pas exhaustive et nous répondons aux demandes des employés touchant plusieurs autres instruments de travail au fur et à mesure qu'elles nous sont présentées.

Les outils de travail liés aux systèmes informatiques ne sont pas tous disponibles dans la langue officielle choisie par l'utilisateur, Dès 2006, l'ASPFC s'assurera que les logiciels et la suite logicielle de bureautique (ex., traitement de texte, gestion de documents électroniques, chiffrier, courriel, etc.) sont disponibles dans les deux langues officielles pour permettre à son personnel d'utiliser l'une ou l'autre.

L'option de configurer les claviers dans la langue de son choix est offerte dans le site Web de l'ASPFC/ Langues Officielles.

- **Respect des trois conditions pour les sites à accès contrôlé unilingues destinés à la fois aux employés et au public**
Aucun site à accès contrôlé unilingue
- **Plaintes jugées fondées**
Aucune

Régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail

- *Création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles*

SERVICES CENTRAUX ET PERSONNELS

Communication. Au courant de l'année 2005, des rappels, sous forme de note de service, ont été expédiés à tous nos employés soulignant l'importance de formuler une offre active afin de s'assurer que le service est offert et accessible dans l'une ou l'autre langue officielle aux bureaux ou points de service désignés, et ce, pour le service direct, les appels téléphoniques, la messagerie vocale et les courriels.

Tous les services centraux et personnels sont offerts aux employés de l'ASPFC dans les deux langues officielles. Tous les employés de l'ASPFC et les membres de leurs familles peuvent recevoir de l'aide par téléphone, en personne, en ligne et en ayant recours à divers services axés sur la résolution des problèmes, comme le programme d'aide aux employés et le programme des avantages sociaux et du régime de retraite. Un numéro de téléphone 1 800 est disponible dans les deux langues officielles.

La Division des finances de l'ASPFC compte quatre bureaux régionaux de comptabilité. Le système régionalisé soutient 24 bases et escadres dans les deux langues officielles. Bien que la langue de travail dans ces bureaux régionaux soit le français ou l'anglais, les employés assurent des services centraux bilingues.

RÉUNIONS BILINGUES ET ÉVALUATION DE RENDEMENT :

Dans les régions désignées bilingues, la plupart des réunions et des discussions sont habituellement animées en anglais. Des lignes directrices et des normes ont été élaborées pour favoriser l'utilisation des langues officielles dans les communications verbales, écrites, électroniques, les réunions bilingues ainsi que la planification de travail et l'évaluation de rendement (REER). À mesure que le plan stratégique et le programme des langues officielles de l'ASPFC seront mis en œuvre entre 2006 et 2009, les droits et les obligations décrétés dans le cadre de la Loi sur les langues officielles seront mieux compris et cela accompagnera un changement significatif de culture. Depuis plus d'un an, nous avons développé des structures, processus et activités clés en vue de créer une culture organisationnelle axée sur le bilinguisme. Le maintien du statut bilingue de l'ASPFC demande des efforts continus de la part de la haute direction, des gestionnaires et des employés.

- *Disponibilité, simultanée, comparabilité et qualité des sites Web destinés aux employés*

Internet et intranet sont offerts dans les deux langues officielles simultanément et de qualité égale à l'échelle nationale. Le même site est disponible pour les régions bilingues et unilingues. Dans intranet (accès contrôlé pour les employés) les employés de l'ASPFC peuvent naviguer en ligne et trouver toutes les informations recherchées en un seul clic de souris, en français ou en anglais. Des boîtes à outils pour les employés et les gestionnaires fournissent de l'information à jour sur les programmes et les services offerts par l'intermédiaire de la Division des ressources humaines. On y trouve des liens à des renseignements précis sur les politiques et les procédures, les périodes de paie, les jours fériés, les congés, les évaluations de rendement, la formation et le perfectionnement, et plus encore.

On y trouve également des renseignements sur les LO pour informer les employés des initiatives et des programmes relatifs aux langues officielles. Dans cette section, les employés ont accès à une panoplie d'outils. Que ce soit pour le service au public, l'offre active, les réunions bilingues, la rédaction et la traduction, le coin linguistique, les jeux, les arts, la culture, etc., ils trouveront dans le site des liens à des sources qui leur permettront d'améliorer leurs connaissances. Les émissions de télévision et de radio sont également à l'honneur! Une bonne façon de maintenir ses connaissances de la langue seconde!

Le message d'accueil et tout autre texte explicatif sont affichés dans notre page d'accueil dans les deux langues officielles selon l'ordre prévu et la page affiche les liens de navigation « Français » et « English » permettant à l'utilisateur d'avoir accès au contenu du site dans la langue officielle de son choix. À l'intérieur du site, chaque page comprend un lien de navigation « Français » ou « English » qui permet d'accéder à la page équivalente dans l'autre langue officielle.

Présentement, le nom de domaine et la partie de l'adresse électronique à la droite du signe @ paraît dans une seule langue officielle. Les valeurs des éléments et des attributs des métadonnées sont rédigées dans une seule langue, soit l'anglais sur les pages Web de l'ASPFC.

L'ASPFC examine présentement la possibilité de modifier le nom de domaine, les métadonnées de son site Web ainsi que les courriels personnels conformément aux normes de l'image de marque du gouvernement du Canada. Du fait qu'une telle mesure requiert des ressources et des fonds, comme l'achat de noms de nouveaux domaines et de nouvelles licences de sécurité, nous prévoyons que cette conversion s'échelonne sur une période de trois mois. La conformité complète devrait être atteinte d'ici la fin de 2006.

- *Respect des obligations pour les sites à accès contrôlé*

Tous les documents et renseignements sont disponibles dans les deux langues officielles.

- *Disponibilité, simultanée, comparabilité et qualité des communications électroniques transmises aux employés*

Les communications électroniques diffusées par l'ASPFC/QG et des régions désignées bilingues ne reflètent pas toujours l'égalité de statut du français et de l'anglais. Les versions françaises des communications électroniques ne sont pas toujours disponibles. Nous sommes conscients de l'existence de certaines lacunes que nous devons améliorer lorsqu'il s'agit de transmettre les versions françaises des communications électroniques simultanées et de qualité égale. L'Agence prendra les mesures correctives à cet effet.

Régions unilingues

- *Langue de travail*

La langue de travail est celle qui prédomine dans la province ou le territoire où est située l'unité de travail. Par contre, en plus de l'administration centrale à Ottawa, on compte quatre bureaux régionaux de comptabilité en ce qui touche les services centraux. Pour la prestation des services centraux de comptabilité, les employés ont la responsabilité d'offrir des services bilingues et disposent ordinairement d'instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles.

- *Sites Web destinés aux employés*

L'ASPFC dispose d'un site WEB à deux portails : Internet (accès pour le grand public) et intranet (accès contrôlé pour les employés). Internet et intranet sont offerts dans les deux langues officielles simultanément et de qualité égale à l'échelle nationale. Le même site est disponible pour les régions bilingues et unilingues. Les employés de l'ASPFC peuvent naviguer en ligne et trouver tous les renseignements recherchés dans le site intranet destiné aux employés en un seul clic de souris en français ou en anglais. On y trouve également des renseignements sur les LO pour informer les employés des initiatives et des programmes relatifs aux langues officielles, foire aux questions, arts, culture, outils de travail, coin linguistique, jeux questionnaire, les vendredis amusants.

- *Sites à accès contrôlé*

Sauf pour les métadonnées du site intranet (accès contrôlé pour les employés), tous les renseignements destinés aux employés de l'ASPFC sont disponibles dans les deux langues officielles simultanément et de qualité égale.

2.2.2 Mécanismes de mesure du rendement

aucun

2.2.3 Activités réalisées en 2005-2006 pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par la DLO dans sa réponse à votre bilan de 2004-2005

Aucun suivi ni commentaire formulé par la DLO

2.2.4 Autres activités réalisées en 2005-2006 et résultats immédiats

aucun

2.2.5 Activités prévues en 2006-2007

L'ASPFC s'assurera que les logiciels, tels que la suite logicielle de bureautique (ex. traitement de texte, gestion de documents électroniques, chiffrier, courriel, etc.) sont disponibles dans les deux langues officielles pour permettre à son personnel d'utiliser l'une ou l'autre.

Communications électroniques : de nouveaux rappels, sous forme de note de service, seront expédiés à tous nos gestionnaires soulignant l'importance d'émettre les versions française et anglaise des communications électroniques simultanément.

2.2.6 Bonnes pratiques

« Les vendredis français amusants » à l'ASPFC. Le vendredi, un mot ou une expression, un jeu de jumelage (proverbes français et anglais) et une grille sur des anglicismes sont envoyés par courrier électronique à tous les employés pour les inciter à parler français. Le vendredi, nous parlons français de façon informelle avec nos collègues, nos amis et même avec les membres de notre famille. Les employés en formation linguistique ont ainsi une occasion en or de parfaire leur apprentissage de la langue. Il en va de même pour la région du Québec avec « Les vendredis anglais amusants ».

Bulletin d'information *Apropos*. Le bulletin d'information *Apropos*, publié quatre fois l'an, donne un compte rendu des nouvelles de l'ASPFC et des commentaires des employés dans les deux langues officielles. La conseillère en langues officielles publie des articles dans *Apropos* pour promouvoir les langues officielles. Dans l'esprit des langues officielles, les articles sont publiés pour aider les employés à mieux connaître leurs droits, leurs responsabilités et leurs rôles et pour mieux faire connaître le fait que la dualité linguistique constitue un élément dynamique de la diversité culturelle du Canada. *Apropos* est distribué dans l'ensemble de l'ASPFC et il est aussi disponible en version électronique dans le site Web de l'ASPFC.

Dans la section « langues officielles », les employés ont accès à une panoplie d'outils. Que ce soit pour le service au public, l'offre active, les réunions bilingues, la rédaction et la traduction, le coin linguistique, les jeux, les arts, la culture, etc., ils trouveront dans le site des liens à des sources qui leur permettront d'améliorer leurs connaissances. Les émissions de télévision et de radio sont également à l'honneur! Une bonne façon de maintenir ses connaissances de la langue seconde!

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 afin de 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*

L'effectif de l'administration centrale de l'ASPFC est bilingue dans une proportion de plus de 60 p. 100 et, de ce fait, assure la communication et les services au public ainsi qu'aux employés. Dans les bureaux désignés bilingues, les gestionnaires s'assurent que la capacité linguistique de l'unité de travail est suffisante pour fournir des services bilingues internes et externes dans la langue de choix du client ou de l'employé.

- *Description des méthodes en place pour déterminer objectivement les exigences linguistiques des postes bilingues*

Les gestionnaires examinent les exigences linguistiques des postes dans le cadre du processus de dotation et approuvent de façon continue les exigences linguistiques de chaque poste en tenant compte des fonctions connexes afin de s'assurer que des services bilingues sont offerts, lorsque la situation le demande, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. En fait, les gestionnaires s'assurent que la capacité linguistique de l'unité de travail est suffisante pour lui permettre d'être en mesure de fournir des services internes et externes dans la langue de choix du client.

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

À titre d'employeur distinct, l'Agence n'est pas assujettie à la dotation impérative. L'ASPFC a recours à un processus de dotation non essentielle pour combler la plupart de ses postes. Toutefois, nous nous assurons de mettre en place les mesures administratives appropriées pour assurer les fonctions bilingues des postes si les candidats ne répondent pas aux exigences linguistiques, le cas échéant. Les postes dont la dotation bilingue est essentielle, sont déterminés comme tels au début du processus de recrutement et de sélection et les candidats doivent alors répondre aux exigences linguistiques du poste dès leur nomination.

Plan d'action 2006-2009

Détermination de la désignation linguistique des postes et des fonctions ainsi que des profil linguistiques. Bien que l'ASPFC ne soit pas assujettie à la désignation linguistique des postes et des fonctions ainsi que des profils linguistiques, elle examinera tous les postes (et, le cas échéant, effectuera la détermination ou l'assignation) et effectuera leur désignation linguistique. Dans le cadre du *projet*, qui devrait être terminé au cours de l'année financière 2007, la détermination des postes bilingues sera effectuée s'il y a lieu ainsi que la mise en œuvre de l'approche fonctionnelle pour les services centraux et personnels. La détermination des postes et des fonctions bilingues fera en sorte qu'à l'avenir l'ASPFC disposera de personnes bilingues assignées au bon endroit au bon moment, lui permettant de respecter ses obligations dans le cadre de la LLO.

- *Description des mesures administratives prises afin que soient accomplies les fonctions bilingues des postes occupés par des employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste*

Si l'employé ne satisfait pas aux exigences linguistiques, l'ASPFC offre de la formation linguistique au titulaire dès que possible afin de répondre aux exigences linguistiques de leur poste dans les délais prévus. Entre-temps la gestion s'assure de mettre en place les mesures administratives appropriées pour l'exécution des fonctions bilingues.

- *Accessibilité de la formation linguistique pour aider les employés à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste*

Employés de l'ASPFC/QG. Au printemps 2005, l'ASPFC a lancé un projet de FLS afin de s'assurer que les employés disposaient d'assez de ressources et de possibilités leur permettant de se conformer aux exigences linguistiques de leur poste. Chaque semestre comporte 48 heures à temps partiel de formation à raison de deux heures deux fois par semaine sur une période de douze semaines. Les employés de l'ASPFC/QG, qui souhaitaient suivre une formation linguistique dans le cadre du Programme de formation subventionné et de perfectionnement professionnel, ont été invités à se joindre aux groupes, selon la disponibilité des places et avec l'autorisation des gestionnaires. Cette initiative de FLS a soulevé beaucoup d'enthousiasme et s'est avéré fort profitable du fait de l'absence de déplacements et de coûts. Au cours de l'année 2005-2006, plus de 40 employés du QG ont reçu une formation en langue seconde.

Les différents formats de FLS offerts au QG de l'ASPFC sont les suivants :

- formation linguistique à temps partiel organisée par le QG de l'ASPFC;
- période d'immersion de deux semaines (quand et où la demande existe);
- cours privés (quand et où la demande existe).

- *Accessibilité de la formation linguistique pour la progression de carrière*
À l'échelle nationale, l'ASPFC finance les cours des employés désireux de perfectionner leurs compétences en langue seconde pour l'avancement de leur carrière ou pour leur perfectionnement personnel.

- *Description des activités de maintien des acquis*
« Les vendredis français amusants » à l'ASPFC. Le vendredi, un mot ou une expression, un jeu de jumelage (proverbes français et anglais) et une grille touchant des anglicismes sont envoyés par courrier électronique à tous les employés pour les inciter à parler français. Le vendredi, nous parlons français ou anglais, tout dépendant de la région ou nous sommes, de façon informelle avec nos collègues, nos amis et même avec les membres de notre famille. Les employés en formation linguistique ont ainsi une occasion en or de parfaire leur apprentissage de la langue.

Afin de promouvoir le maintien des acquis nous mettons à la disposition des employés la boîte à outils des LO qui propose en outre un signet sur les sites qui offrent en ligne la base de données terminologiques du Canada, des dictionnaires électroniques, glossaires et conseils de rédaction, le coin linguistique, etc. Ils trouveront dans le site des liens à des sources qui leur permettront d'améliorer leurs connaissances, comme des émissions de télévision et de radio, des activités liées à la culture et des événements spéciaux francophones et anglophones.

- *Participation équitable des deux collectivités de langue officielle au sein de l'institution*
L'ASPFC s'assure que les Canadiens d'expression française et ceux d'expression anglaise ont des chances égales d'emploi et d'avancement, tout en respectant le principe du mérite. Elle met en place des mesures de recrutement qui permettent généralement d'assurer la participation équitable des deux collectivités de langue officielle. De plus, L'ASPFC sélectionne les médias les mieux appropriés qui lui permettent d'attirer des candidats des deux groupes linguistiques.

- *Plaintes jugées fondées*
Aucune

2.3.2 Mécanismes de mesure du rendement

aucun

2.3.3 Activités réalisées en 2005-2006 pour donner suite aux suivis et commentaires formulés par la DLO dans sa réponse à votre bilan de 2004-2005

Aucun suivi ou commentaire formulé par la DLO

2.3.4 Autres activités réalisées en 2005-2006 et résultats immédiats

aucun

2.3.5 Activités prévues en 2006-2007

Bien que l'ASPFC ne soit pas assujettie à la désignation linguistique des postes et des fonctions ainsi que des profils linguistiques, elle examinera tous les postes (et, le cas échéant, effectuera la détermination ou l'assignation) et effectuera leur désignation linguistique. Dans le cadre du *projet*, qui devrait être terminé au cours de l'année financière 2007, la détermination des postes bilingues sera effectuée s'il y a lieu ainsi que la mise en œuvre de l'approche fonctionnelle pour les services centraux et personnels. La détermination des postes et des fonctions bilingues fera en sorte qu'à l'avenir l'ASPFC disposera de personnes bilingues assignées au bon endroit au bon moment, lui permettant de respecter ses obligations dans le cadre de la LLO.

L'outil « le profileur linguistique » sera à la disposition des gestionnaires afin de permettre d'identifier le nombre minimum d'employés requis pour fournir des services dans la langue officielle choisie par les clients. Pour tout poste et toute fonction désignés bilingues, les gestionnaires détermineront les niveaux de compétence linguistiques requis à l'aide du « profileur » pour que les obligations liées au poste ou à la fonction soient pleinement respectées.

Les compétences linguistiques dans la deuxième langue officielle des employés occupant des postes bilingues seront administrés à l'aide de tests permettant d'évaluer chacune des compétences générales en langue seconde (compréhension de l'écrit, expression écrite et interaction orale). L'ASPFC s'assurera d'offrir une formation linguistique aux employés qui nécessitent l'acquisition de compétences pour satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de leur poste. Nous fournirons des possibilités et des ressources adaptées et suffisantes pour une formation linguistique soit à temps partiel, en immersion de deux à quatre semaines par trimestre ou des cours privés, le cas échéant. Les employés pourront avoir accès, selon une grille de priorité, à une formation linguistique payée par l'ASPFC s'il s'agit d'une formation linguistique requise pour répondre aux exigences linguistiques de postes identifiés bilingues.

2.3.6 Bonnes pratiques

Dans le contexte d'une stratégie à moyen terme, des lexiques pratiques dans les deux langues officielles axés sur les services au comptoir de CANEX, les mess, le golf et les activités récréatives seront élaborés pour aider les employés à communiquer dans des milieux connus et prévisibles afin de répondre aux besoins de base de la communauté des FC et fournir les services quotidiens à notre clientèle.

Coûts de formation linguistique

Objectif visé

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

2.4.1 Activités réalisées en 2005-2006

2.4.2 Activités prévues en 2006-2007

Les fonds pour la gestion du programme de FLS proviennent des Fonds non public et ceux-ci sont administrés par l'ASPFC.



3 SURVEILLANCE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

3.1 Satisfaction du public

3.1.1 Nature des activités

Aucune donnée

3.1.2 Résultats obtenus

Aucune donnée

3.1.3 Mesures de correction

Aucune donnée

Veillez joindre les plans d'action découlant de ces activités.

3.2 Satisfaction des employés

3.2.1 Nature des activités

Aucune donnée

3.2.2 Résultats obtenus

Aucune donnée

3.2.3 Mesures de correction

Aucune donnée

Veillez joindre les plans d'action découlant de ces activités.

3.3 Vérifications internes

3.3.1 Nature des activités

Aucune vérification interne n'est effectuée pour l'instant. Des mesures à cet effet seront mises en place dès 2006 avec la mise en œuvre des politiques des LO.

3.3.2 Résultats obtenus

Aucune donnée

Veillez joindre les plans d'action visant à donner suite aux recommandations formulées dans ces vérifications.

3.4 Vérification de l'offre active et du service au public dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique (affichage sur le site Web prévu en février 2006)

3.4.1 Activités menées à la suite de cette vérification

S/O

Veillez joindre les plans d'action découlant de ces activités.

