



## *Document d'information :* *Bulletin de rendement*

Au Canada, près de 200 institutions fédérales sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Chaque année, le Commissariat aux langues officielles évalue un certain nombre de ces institutions pour déterminer les points forts et les points faibles dans l'application de la *Loi*. Cette année, aucune des 37 institutions évaluées n'a obtenu la note globale « exemplaire », mais aucune n'a reçu la note « très faible » non plus. Seize institutions ont obtenu de bons résultats, seize autres, des résultats passables, et cinq ont obtenu des résultats faibles.

### Gestion du Programme des langues officielles

- Les engagements des institutions fédérales **à l'égard des langues officielles se manifestent davantage aujourd'hui dans les documents stratégiques, tels que les rapports sur les plans et les priorités, les rapports ministériels sur le rendement et les plans d'activités**. Pour de nombreuses institutions, le défi consiste maintenant à convertir les plans en résultats concrets.

### Service au public

- **Les données concernant le service au public indiquent non seulement une absence de progrès, mais aussi, dans certains cas, une diminution du rendement**. Plusieurs institutions n'ont pas de **politiques ni de directives** informant les employés des engagements de la haute direction à l'égard de la promotion des langues officielles. En outre, il y a des **lacunes importantes dans la surveillance de la prestation de services bilingues** dans les institutions. Celles-ci doivent rendre des comptes de manière plus rigoureuse dans ce domaine.
- **Les résultats en ce qui concerne l'offre active de service par le personnel, une obligation légale, demeurent inacceptables**. Alors qu'en 2005-2006 les employés offraient activement des services 24 % des fois, ce pourcentage a chuté cette année à 13 %. **De plus, dans 10 des 37 institutions évaluées, l'offre active en personne n'a pas du tout été effectuée. Il est clair que l'offre active de service en français et en anglais ne fait pas partie de la culture institutionnelle**. Le commissaire a formulé une recommandation incitant les administrateurs généraux des institutions fédérales à régler ce problème qui perdure. Service Canada, qui devrait être exemplaire sur le plan du service au public, n'a pas eu de bons résultats à ce chapitre. Par contre, le Musée canadien des civilisations a obtenu une note parfaite en ce qui a trait au service en personne et au téléphone.

- **Comme par les années précédentes, le service en personne dans la langue de la minorité est adéquat trois fois sur quatre (75 %).** L'Administration de l'aéroport international Robert L. Stanfield d'Halifax n'a, dans aucun cas, offert un service adéquat. Cependant, deux institutions ont fait des progrès dans ce domaine au cours des trois dernières années : Environnement Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement.
- **Bien que 90 % des employés qui sont responsables d'offrir des services au public dans les deux langues officielles satisfont aux exigences linguistiques de leur poste,** trois institutions doivent s'améliorer considérablement. Il s'agit des Forces canadiennes (40 %), de l'Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa (63 %) et de la Société canadienne des postes (72 %).
- **L'offre active visuelle, qui indique aux clients que le service est offert dans les deux langues, fait surtout défaut à l'Administration de l'aéroport international Robert L. Stanfield d'Halifax, à Agriculture et Agroalimentaire Canada, à Santé Canada et à CBC/Radio-Canada.** En revanche, la Commission de la capitale nationale et l'Office national du film ont obtenu une note exemplaire dans cette catégorie.

## Langue de travail

- Plusieurs institutions ont pris des mesures concrètes pour accroître l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. **De plus, le nombre de cadres supérieurs qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste a augmenté : plus de 90 % d'entre eux satisfont désormais aux exigences linguistiques,** quoique l'Agence de santé publique du Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest accusent un retard.
- **Si la capacité bilingue des superviseurs (à l'exclusion des cadres supérieurs) se situe en général entre 85 % et 90 %, trois institutions éprouvent de la difficulté à superviser leurs employés dans la langue de leur choix :** les Forces canadiennes (33 %), l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (58 %) et la Société canadienne des postes (58 %).
- Il y a eu une **augmentation globale du niveau de satisfaction parmi les francophones travaillant dans les régions bilingues.** Les employés étaient le plus satisfaits (97 %) à l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec et le moins satisfaits dans les unités bilingues des Forces canadiennes (39 %). **Parmi les anglophones du Québec, seulement 43 % des employés de Service correctionnel du Canada et 51 % des employés de Santé Canada dans les régions bilingues étaient satisfaits.**

## Participation équitable

- **Les institutions ont maintenu de très bons résultats pour ce qui est de la participation équitable.** Cependant, la participation des anglophones au Québec demeure problématique dans certaines institutions, notamment Parcs Canada (taux de participation des anglophones de 1,3 %) et l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec (taux de participation des anglophones de 1,8 %).

## Promotion du français et de l'anglais

- Même si un bon nombre d'institutions n'ont pas encore commencé à examiner l'incidence de leurs politiques et de leurs programmes sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire, nous avons constaté que la plupart d'entre-elles ont mis en œuvre plusieurs initiatives pour faire la promotion du français et de l'anglais (partie VII de la Loi). À l'échelon national, **Citoyenneté et Immigration Canada et Statistique Canada se distinguent par leur exemplarité dans l'application de la partie VII** et devraient être une source d'inspiration pour les autres ministères. Ces institutions ont reçu une note « exemplaire » pour avoir tenu compte à la fois du développement des minorités francophones et anglophones et de la promotion de la dualité linguistique dans leur planification stratégique et dans l'élaboration de leurs politiques et programmes.

Pour connaître les résultats détaillés et avoir des précisions sur la méthodologie, visitez le site [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca).

## RÉSULTATS RÉGIONAUX SUR LE SERVICE AU PUBLIC EN 2006-2007

Région	Service en personne			Service au téléphone		Nombre d'observations valides	
	Offre active visuelle	Offre active par le préposé	Service adéquat	Offre active	Service adéquat	En personne	Au téléphone
Nunavut*	14 %	0 %	71 %	56 %	63 %	7	11
Territoires du Nord-Ouest*	63 %	40 %	48 %	70 %	56 %	13	20
Yukon*	90 %	24 %	58 %	55 %	73 %	17	22
Colombie-Britannique	86 %	7 %	65 %	65 %	51 %	53	60
Alberta	77 %	10 %	51 %	65 %	73 %	58	67
Saskatchewan	72 %	12 %	68 %	59 %	53 %	46	50
Manitoba	90 %	13 %	62 %	54 %	57 %	45	53
Ontario**	87 %	10 %	65 %	80 %	74 %	142	148
Québec**	92 %	12 %	94 %	75 %	95 %	117	146
Nouveau-Brunswick	89 %	7 %	89 %	85 %	91 %	79	89
Nouvelle-Écosse	86 %	13 %	65 %	67 %	70 %	53	56
Île-du-Prince-Édouard	90 %	5 %	65 %	90 %	84 %	23	30
Terre-Neuve-et-Labrador	68 %	16 %	53 %	56 %	52 %	19	25
Région de la capitale nationale	90 %	39 %	90 %	66 %	70 %	50	64
<b>Moyenne nationale</b>	<b>87 %</b>	<b>13 %</b>	<b>75 %</b>	<b>73 %</b>	<b>77 %</b>	<b>Total : 722***</b>	<b>Total : 841***</b>

\* Les résultats représentent uniquement le rendement des institutions fédérales dans la capitale.

\*\* À l'exclusion de la région de la capitale nationale.

\*\*\* Ces résultats n'incluent pas les observations faites dans les cas suivants :

- Au téléphone auprès des centres d'appels des institutions évaluées
- Les routes de VIA Rail