



BULLETINS DE RENDEMENT 2007-2008



Pour la quatrième année consécutive, le Commissariat aux langues officielles émet des bulletins de rendement à l'intention d'un certain nombre d'institutions fédérales. Les bulletins de rendement, dont 38 institutions fédérales font l'objet cette année, présentent les forces et les faiblesses relatives à leur rendement en ce qui concerne la mise en œuvre de divers aspects de la *Loi sur les langues officielles*.

Pour obtenir des renseignements plus détaillés sur la méthodologie employée ou les notes accordées à chacune des institutions évaluées, veuillez consulter le site Web du Commissariat à www.languesofficielles.gc.ca.

Dans l'ensemble, les bulletins de rendement de 2007-2008 révèlent des résultats partagés. Alors que des institutions obtiennent des notes élevées en ce qui concerne la gestion de leurs programmes de langues officielles et la progression du français et de l'anglais, elles devraient faire preuve de plus de leadership lorsqu'il s'agit de servir le public dans la langue officielle de son choix et de créer un milieu de travail favorable à l'utilisation des deux langues officielles.

Les notes globales pour les 38 institutions fédérales évaluées pour l'exercice des bulletins de rendement en 2007-2008 sont les suivantes :

- trois institutions ont eu une note « exemplaire » (la Commission de la capitale nationale, la Commission canadienne du tourisme et Statistique Canada);
- 23 institutions ont eu une « bonne » note;
- 10 institutions ont eu une note « moyenne »; et
- deux institutions ont eu une « faible » note (l'administration de l'Aéroport international d'Halifax et les Forces canadiennes). Le commissaire désire souligner que des vérifications en matière de langues officielles sont en cours dans ces deux institutions.

Gestion du programme de langues officielles

- En général, **les institutions fédérales réussissent à se doter des documents stratégiques et à implanter les infrastructures de gestion qui les aideront à s'acquitter de leurs obligations liées aux langues officielles.** En fait, les notes se rapportant à ce facteur semblent s'améliorer d'année en année. Une saine gestion de programme devrait donner des résultats positifs pour les Canadiens. Là où les résultats n'étaient pas satisfaisants, comme c'est le cas d'un certain nombre d'institutions, l'efficacité de ces documents et de ces mesures doit être examinée.

Service au public

- En ce qui a trait au service au public, seulement 11 institutions ont obtenu une « bonne » note ou une note « exemplaire ». Alors que les institutions réussissent à avoir la capacité bilingue nécessaire pour satisfaire à leurs obligations linguistiques envers les Canadiens, les résultats des observations montrent qu'il **faut travailler davantage pour accroître l'offre active en personne et fournir une qualité adéquate de service en personne dans la langue officielle de la minorité.**

- Le commissaire voudrait souligner les résultats exemplaires obtenus par la Commission de la capitale nationale et le Centre national des arts, mais inviter les autres institutions comme l'Agence de la santé publique du Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Pêches et Océans Canada, l'administration de l'Aéroport international d'Halifax, Environnement Canada, la Gendarmerie royale du Canada et Air Canada à faire preuve de plus de leadership et à prendre des mesures pour respecter en tout point cette disposition essentielle de la Loi.
- Pour ce qui est des observations sur le service au public pour 2006-2007, les résultats nationaux globaux se présentent comme suit :

Offre active visuelle	92 %
Offre active en personne	23 %
Service adéquat en personne	75 %
Offre active au téléphone	82 %
Service adéquat au téléphone	88 %

Langue de travail

- **En terme de langue de travail, la plupart des institutions fédérales ont encore du travail à faire pour créer un milieu de travail vraiment bilingue à l'intention de leurs employés dans les régions désignées.** Cette année, aucune institution n'a obtenu de note « exemplaire » et deux ont eu une « faible » note : les Forces canadiennes et NAV Canada.
- **Selon le sondage sur la langue de travail, effectué au nom du Commissariat aux langues officielles, les francophones travaillant dans des régions désignées sont particulièrement insatisfaits de leur capacité d'employer la langue de leur choix durant les réunions (seulement 59 % d'entre eux étaient satisfaits) et lorsqu'ils préparent des documents écrits (seulement 60 % étaient satisfaits).** Pour ce qui est des anglophones travaillant au Québec, l'enjeu principal est l'accès à la formation dans la langue officielle de leur choix (taux de satisfaction de 73 %).
- Les résultats nationaux aux cinq questions du sondage sur la langue de travail pour 2007-2008 se présentent comme suit :

Niveau de satisfaction des francophones (RCN, Nouveau-Brunswick et Ontario)	
Le matériel et les outils de travail mis à ma disposition dans le cadre de mon travail, y compris les logiciels et les autres outils informatisés, sont disponibles dans la langue officielle de mon choix.	81 %
Lorsque je rédige des documents, y compris des courriels, je me sens libre de le faire dans la langue officielle de mon choix.	60 %
Lorsque je communique avec mon (ma) superviseur(e) immédiat(e), je me sens libre de le faire dans la langue officielle de mon choix.	79 %
Durant les réunions de mon unité de travail, je me sens libre d'utiliser la langue officielle de mon choix.	59 %
Mon organisation offre de la formation dans la langue officielle de mon choix.	73 %

Niveau de satisfaction des anglophones (Québec)	
Le matériel et les outils de travail mis à ma disposition dans le cadre de mon travail, y compris les logiciels et les autres outils informatisés, sont disponibles dans la langue officielle de mon choix.	88 %
Lorsque je rédige des documents, y compris des courriels, je me sens libre de le faire dans la langue officielle de mon choix.	82 %
Lorsque je communique avec mon (ma) superviseur(e) immédiat(e), je me sens libre de le faire dans la langue officielle de mon choix.	87 %
Durant les réunions de mon unité de travail, je me sens libre d'utiliser la langue officielle de mon choix.	77 %
Mon organisation offre de la formation dans la langue officielle de mon choix.	73 %

Promotion du français et de l'anglais

- En ce qui concerne la promotion du français et de l'anglais (partie VII), la plupart des institutions ont reçu de fortes notes. **Le commissaire est particulièrement heureux de constater que les institutions qui n'ont pas à faire rapport de leurs progrès à Patrimoine canadien (institutions non désignées) s'efforcent** de mieux remplir leurs obligations en vertu de la Loi modifiée. Trente institutions obtiennent une « bonne » note ou une note « exemplaire ».
- Néanmoins, **les institutions fédérales doivent faire davantage pour intégrer la promotion de la dualité linguistique dans leurs plans d'action, leurs politiques et leurs programmes ministériels.** Elles devront également faire la preuve que les plans et les mesures actuels engendrent des résultats réels pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire et l'ensemble de la société canadienne.

Pour connaître les résultats détaillés et avoir des précisions sur la méthodologie, visitez le site www.languesofficielles.gc.ca

RÉSULTATS DES OBSERVATIONS SUR LE SERVICE AU PUBLIC PAR PROVINCE OU TERRITOIRE

Province ou territoires	En personne			Au téléphone	
	Offre active visuelle	Offre active	Service adéquat	Offre active	Service adéquat
Nunavut	89 %	11 %	78 %	43 %	50 %
Territoires du Nord-Ouest	38 %	0 %	31 %	62 %	65 %
Yukon	70 %	5 %	22 %	82 %	75 %
Colombie-Britannique	82 %	6 %	76 %	68 %	69 %
Alberta	83 %	28 %	58 %	76 %	81 %
Saskatchewan	92 %	17 %	64 %	63 %	75 %
Manitoba	92 %	22 %	64 %	70 %	81 %
Ontario	92 %	18 %	64 %	88 %	89 %
Région de la capitale nationale	95 %	35 %	88 %	87 %	93 %
Québec	98 %	27 %	94 %	82 %	97 %
Nouveau-Brunswick	95 %	29 %	93 %	87 %	96 %
Nouvelle-Écosse	87 %	20 %	57 %	86 %	85 %
Île-du-Prince-Édouard	80 %	35 %	71 %	96 %	94 %
Terre-Neuve-et-Labrador	93 %	27 %	47 %	65 %	70 %
Moyenne nationale	92 %	23 %	75 %	82 %	88 %