



Agence spatiale
canadienne

Canadian Space
Agency



Vérification des langues officielles

RAPPORT DE VÉRIFICATION

Projet # 09/10 01-06

préparé par
la Direction, vérification et évaluation

FÉVRIER 2011

Canada

Table des matières

1.0	SOMMAIRE	5
1.1	OBJECTIFS DE LA VÉRIFICATION	5
1.2	OPINION DE LA VÉRIFICATION	5
1.3	ÉNONCÉ D'ASSURANCE	5
1.4	RÉSUMÉ DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS.....	5
2.0	RAPPORT DE VÉRIFICATION	7
2.1	CONTEXTE	7
2.2	OBJECTIFS, PORTÉE ET APPROCHE DE LA VÉRIFICATION.....	7
2.3	CONSTATATIONS, RECOMMANDATIONS ET RÉACTIONS DE LA DIRECTION.....	8

1.0 SOMMAIRE

1.1 Objectifs de la vérification

Dans un premier temps, le projet de vérification visait à déterminer dans quelle mesure les pratiques de l'Agence spatiale canadienne (ASC) en matière de langues officielles sont conformes à la loi sur les langues officielles (LLO) et aux politiques et directives du Secrétariat du conseil du Trésor (SCT) en matière de langues officielles et, dans un deuxième temps, à évaluer le cadre de gestion du programme des langues officielles (PLO) de l'ASC.

1.2 Opinion de la vérification

À notre avis, le cadre de gestion en place régissant les langues officielles est bien contrôlé. De façon générale, l'ASC se conforme à la LLO et aux politiques et directives du SCT en matière de langues officielles et son cadre de gestion du PLO est adéquat.

1.3 Énoncé d'assurance

À titre de dirigeante principale de la vérification, je suis d'avis que les procédés de vérification appliqués et les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour étayer l'opinion formulée dans le présent rapport. Cette opinion est fondée sur une comparaison des conditions qui existaient et des critères de vérification établis au préalable et acceptés par la direction. L'opinion s'applique uniquement à l'entité examinée.

1.4 Résumé des constatations et des recommandations

Nous avons constaté que, de façon générale, le milieu de travail est propice à l'utilisation des deux langues officielles et qu'il en favorise l'épanouissement, le développement, la reconnaissance et l'usage. L'ASC effectue également une offre active de service au public dans les deux langues officielles et s'adresse à celui-ci dans la langue officielle de son choix.

Nous avons également constaté que l'ASC a mis en place une stratégie organisationnelle, un cadre de responsabilisation, des politiques et lignes directrices internes, des plans d'action, un processus de visibilité du PLO, des pratiques de gestion des ressources humaines en matière de langues officielles, des processus de surveillance et un processus de réédition des comptes.

Nous avons toutefois relevé les possibilités d'améliorations suivantes :

Considérant le fait que le siège social de l'ASC est situé dans une région unilingue française (St-Hubert) et que le Laboratoire David-Florida (LDF) est localisé dans une région bilingue (Ottawa), nous présentons distinctement la recommandation qui s'adresse uniquement au LDF.

Siège social (St-Hubert) et LDF (Ottawa)

- L'ASC devrait s'assurer de rencontrer ses obligations en ce qui a trait à l'offre active de service dans les deux langues officielles et ce, au niveau du service téléphonique de St-Hubert et du LDF ainsi qu'à la réception du LDF.
- L'ASC devrait établir des mécanismes de traitement des plaintes du public et des employés.
- L'ASC devrait sensibiliser le personnel relativement à :
 - leurs droits et obligations en matière de langues officielles; et,
 - les principes en usage à l'ASC concernant l'utilisation des deux langues officielles dans les courriels.

- L'ASC devrait :
 - reconsidérer l'implantation d'une interface bilingue de Livelink; et,
 - s'assurer du respect de l'ordre de présentation des deux langues officielles en ce qui concerne les noms des répertoires créés dans Livelink, à savoir le français d'abord et l'anglais par la suite.
- L'ASC devrait lancer un nouveau sondage auprès de ses employés en y incluant une question sur la liberté de rédaction de documents dans la langue officielle de leur choix qui ferait abstraction des obligations en vertu de la LLO et qui serait analysé par secteur. De plus, une question devrait cibler la satisfaction des employés qu'en à la liberté d'utilisation de la langue officielle de leur choix dans les réunions. Basé sur ce sondage, un plan d'action par secteur devrait être élaboré.
- L'ASC devrait considérer les besoins des francophones en matière de formation en milieu scientifique et, s'il y a lieu, prendre les mesures nécessaires afin de tenir compte des obligations en matière de langues officielles à cet égard.
- L'ASC devrait s'assurer que les plans d'action en matière de langues officielles sont communiqués à tout le personnel.

LDF (Ottawa)

- L'ASC devrait rencontrer les employés francophones du LDF afin de bien cibler leur insatisfaction quand à l'utilisation de la langue de travail de leur choix et mettre en place les mécanismes nécessaires afin d'augmenter leur degré de satisfaction.

Signature de la Dirigeante principale de la vérification**Membre de l'équipe de vérification**

Louis Martel, B.A.A.

2.0 RAPPORT DE VÉRIFICATION

2.1 Contexte

La première LLO est entrée en vigueur en 1969 et a établi l'égalité de statut du français et de l'anglais dans toutes les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. Cette loi a également créé le poste de commissaire aux langues officielles (CLO).

En 1988, la LLO a été considérablement modifiée. La Loi et le Règlement sur les langues officielles, adoptés en 1991, ont donné effet aux droits garantis par la Charte canadienne des droits et libertés de 1982. Ils ont également établi des critères sur les langues officielles à utiliser lors des communications avec le public et de la prestation de services au public et aux fonctionnaires fédéraux.

En 2005, la LLO est de nouveau modifiée pour rappeler aux institutions fédérales leurs responsabilités de prendre des mesures positives pour appuyer le développement des communautés de langue officielle et promouvoir la dualité linguistique.

Les objectifs primordiaux du PLO sont d'offrir au public des services de qualité par l'entremise d'un bilinguisme institutionnel, de créer et maintenir un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles et d'offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux Canadiens d'expression française et ceux d'expression anglaise dans les institutions fédérales.

2.2 Objectifs, portée et approche de la vérification

OBJECTIFS

Dans un premier temps, le projet de vérification visait à déterminer dans quelle mesure les pratiques de l'ASC sont conformes à la LLO, aux politiques, procédures et lignes directrices énoncées dans le Cadre de politiques en matière de langues officielles du SCT et, dans un deuxième temps, à évaluer le cadre de gestion du PLO de l'ASC.

PORTÉE

La vérification s'est déroulée de juillet 2010 à février 2011. L'information probante disponible durant cette période a servi à la formulation de notre opinion et à la rédaction de nos recommandations.

APPROCHE

La vérification a comporté divers procédés de vérification dont l'examen de documents externes et internes, l'examen de sondages externes et internes, l'examen de vérifications externes antérieures, des observations, des tests, des questionnaires et des entrevues. Les critères de vérification ont été établis selon la LLO, un guide de vérification du SCT en matière de gestion du PLO et les bonnes pratiques.

2.3 Constatations, recommandations et réactions de la direction

2.3.1 Objectif 1

Déterminer dans quelle mesure les pratiques de l'ASC sont conformes à la LLO, aux politiques, procédures et lignes directrices énoncées dans le Cadre de politiques en matière de langues officielles du SCT.

Critère 1.1 : Les communications avec le public ainsi que les prestations de services sont conformes à la LLO, Partie IV		
CONSTATATIONS	Sous-critère 1	S'assurer qu'il y a offre active de service dans les deux langues officielles et dans l'ordre prévu, que le public est servi en tout temps dans la langue officielle de son choix et que le service au public est de qualité comparable dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.
	Condition	<p>L'ASC dispose de politiques internes conformes à la LLO ainsi qu'aux politiques et directives du SCT qui sous-tendent l'accueil et le service offert au public dans les deux langues officielles.</p> <p>De façon générale, la gestion assure le contrôle et la promotion de la pratique de l'offre active et du service au public dans les deux langues officielles à l'exception des points suivants :</p> <p>Accueil du public</p> <p>À l'exception de la vérification effectuée par le SCT en 2003, aucune autre vérification de l'offre active au téléphone n'a été effectuée par l'ASC tant au siège social qu'au LDF.</p> <p>Aucune vérification concernant l'offre active n'a été faite par l'ASC pour les gens qui se présentent en personne au LDF.</p> <p>Nos tests et observations ont démontré que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil du public à la guérite du « Campus de Shirleys Bay » et à la réception même du LDF ne s'effectue pas toujours dans les deux langues officielles. • Le symbole des langues officielles était présent à la guérite du « Campus de Shirleys Bay » mais non visible à la réception du LDF. Cependant, dès que la gestion du LDF a été avisé de la situation par l'équipe de vérification, les correctifs appropriés ont été apportés. • Le message d'accueil des boîtes vocales de certains employés occupant un poste bilingue n'est pas dans les deux langues officielles tant au siège social qu'au LDF. <p>Service au public</p> <p>À l'exception de la vérification effectuée par le SCT en 2003, aucune autre vérification du service téléphonique n'a été effectuée par l'ASC tant au siège social qu'au LDF.</p> <p>Aucune vérification faite par l'ASC concernant le service au public n'a été faite pour les gens qui se présentent en personne au LDF.</p> <p>Tant au siège social qu'au LDF, nos tests et observations nous ont permis de constater que le service au public qui se présente en personne est offert dans les deux langues officielles et que la qualité des communications sont</p>

Critère 1.1 : Les communications avec le public ainsi que les prestations de services sont conformes à la LLO, Partie IV		
		comparables. Les panneaux et les enseignes (autre que le symbole des langues officielles) sont bilingues, de même importance et également visibles dans l'une et l'autre langue officielle.
	Cause	<p>Accueil du public</p> <ul style="list-style-type: none"> La faiblesse soulevée à la réception du LDF s'explique par le fait qu'il ne s'agit pas d'une réception officielle dont le profil linguistique du poste est identifié et assujetti aux politiques des langues officielles et que l'employé n'a pas été mis au courant de ses obligations d'offre active de service dans les deux langues officielles. En ce qui concerne les messages d'accueil de boîtes vocales, il s'agit d'une non-conformité à la politique des langues officielles qui pourrait être due à un manque de sensibilisation des employés relativement à leurs responsabilités à cet égard. <p>Information sur la réception du LDF</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les visiteurs qui se présentent à la guérite du « Campus de Shirleys Bay » sont dirigés vers l'édifice du LDF où un employé du LDF vient les accueillir pour par la suite les accompagner dans les locaux du LDF. Un projet pilote s'est tenu dernièrement au LDF afin d'évaluer la possibilité d'y installer une réception en bonne et due forme afin d'accueillir les visiteurs. Cette aire de réception est présentement en construction et ceci pourrait expliquer la raison pour laquelle le symbole des LO n'était pas visible.
	Effet	Non conformité avec la politique interne sur les langues officielles de l'ASC et, par conséquent, avec la LLO.
RECOMMANDATION	1. L'ASC devrait s'assurer de rencontrer ses obligations en ce qui a trait à l'offre active de service dans les deux langues officielles et ce, au niveau du service téléphonique de St-Hubert et du LDF ainsi qu'à la réception du LDF.	
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	Direction , Ressources humaines et Sécurité et installations
	Fonction	Dirigeant Principal, Ressources humaines et Directeur, Sécurité et installations
RÉACTION DE LA DIRECTION	LDF : Le 23 novembre 2010, la Conseillère langues officielles a fait parvenir au Gestionnaire opérations et installations du bureau du LDF, un feuillet d'information lui permettant de sensibiliser le ou les commissionnaire(s) à la réception du LDF des obligations de ce(s) dernier(s) vis-à-vis l'offre active au grand public tant en personne qu'au téléphone. Une affiche comportant le symbole d'offre active lui a aussi été acheminée afin qu'elle puisse être installée dans un endroit visible à la réception du LDF. Le Gestionnaire opérations et installations a confirmé par retour de courriel que ces actions avaient été mises en œuvre en date du 5 janvier 2011.	

Critère 1.1 : Les communications avec le public ainsi que les prestations de services sont conformes à la LLO, Partie IV		
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance
	<ol style="list-style-type: none"> Sensibiliser tous les employés de l'ASC occupant un poste bilingue de l'importance d'enregistrer un message bilingue dans leur boîte vocale et de la manière appropriée d'enregistrer ledit message. Effectuer le sondage de satisfaction auprès du public qui se présente à la réception du LDF lorsque la construction de celle-ci sera terminée. 	Juin 2011 1 fois l'an à la même période que celui effectué à la réception de St-Hubert (fév.-avril)

Critère 1.1 : Les communications avec le public ainsi que les prestations de services sont conformes à la LLO, Partie IV		
CONSTATATIONS	Sous-critère 2	S'assurer que le public est satisfait de la langue officielle dans laquelle les services de l'ASC lui sont rendus.
	Condition	<p>Basé sur des sondages effectués par l'ASC au siège social, nous avons conclu que la clientèle est satisfaite de l'utilisation des langues officielles. En fait, aucune plainte n'a été déposée par le public au cours des dernières années.</p> <p>Traitement des plaintes</p> <p>Il est à noter que l'ASC ne possède aucune politique et procédure de règlement des plaintes et qu'aucune documentation n'a été retracée à l'interne. En fait, l'ASC possède un système de gestion informelle des conflits qui pourrait couvrir les plaintes des employés en matière de langues officielles, mais qui ne couvrirait pas celles du public.</p> <p>Sondage</p> <p>Nous avons constaté qu'aucun sondage n'avait été effectué à la réception du LDF.</p>
	Cause	<p>Traitement des plaintes</p> <p>La raison pour laquelle l'ASC ne posséderait pas de politiques et de procédures de règlement des plaintes est basée sur le faible risque de son mandat et de la nature de son travail. En fait, l'ASC n'offre pas de services au grand public comparativement à un ministère à vocation sociale, ce qui la rend moins vulnérable aux plaintes du public.</p> <p>Les lignes directrices pour la gestion des plaintes de langues officielles provenant des employés ou du public ne furent pas mises en œuvre puisque le bureau du CLO avait entamé une révision de son processus de gestion des plaintes pour en faire un processus plus informel. D'ailleurs, l'ASC a obtenu en</p>

Critère 1.1 : Les communications avec le public ainsi que les prestations de services sont conformes à la LLO, Partie IV		
		octobre 2010, une présentation du CLO qui fait état de son nouveau mode de fonctionnement. Sondage L'absence de sondage à la réception du LDF s'explique par l'absence d'une réception officielle tel que mentionné précédemment.
	Effet	Traitement des plaintes L'absence de documentation ne permet pas de vérifier si le processus de règlement des plaintes est respecté. Sondage L'absence de sondage à la réception du LDF ne permet pas d'obtenir le niveau de satisfaction du public envers les services obtenus et d'y remédier s'il y a lieu.
RECOMMANDATION	<p>En matière de sondage, la recommandation #1 s'applique au service au public qui se présente en personne au LDF. (Critère 1.1 sous-critère 1)</p> <p>2. L'ASC devrait établir des mécanismes pour le traitement des plaintes du public et des employés afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prévenir la récurrence des problèmes observés; • Faire le suivi des plaintes jusqu'au règlement complet; et, • Communiquer à toute l'organisation les mesures correctives prises. <p>Ces mécanismes devraient être établis par écrit, approuvés par la haute direction et communiqués au personnel de l'ASC.</p>	
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	Direction, Ressources humaines
	Fonction	Dirigeant principal, Ressources humaines
RÉACTION DE LA DIRECTION	En accord avec cette bonne pratique.	
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance
	Établir des mécanismes pour le traitement des plaintes du public et des employés approuvés par la haute direction et communiqués au personnel de l'ASC.	Mars 2012

Critère 1.2 : La langue de travail est conforme à la LLO, Partie V		
CONSTATATIONS	Sous-critère 1	S'assurer que le milieu de travail est propice à l'utilisation des deux langues officielles.
	Condition	Nous avons constaté que l'ASC s'est munie d'une politique interne sur les langues officielles en ce qui concerne les services aux employés, la communication avec les employés, les instruments de travail et les systèmes informatiques. Celle-ci est conforme à la LLO et aux politiques et directives du SCT.

Critère 1.2 : La langue de travail est conforme à la LLO, Partie V

L'ASC s'assure, par des moyens adéquats et suffisants, que les employés connaissent leurs obligations linguistiques ainsi que les politiques internes de l'Agence.

Les politiques / lignes directrices internes de l'ASC régissant les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé comprennent des dispositions relatives aux langues officielles.

Nous avons constaté que l'ASC a la capacité d'assurer ces services dans les deux langues officielles, mais certaines faiblesses ont été soulevées.

Utilisation des deux langues officielles au travail

Nous avons constaté que la supervision du personnel est régie par une politique interne conforme à la LLO et aux politiques et directives du SCT. Le profil linguistique des postes de surveillant permet de satisfaire les choix linguistiques des employés. La supervision et les appréciations de rendement respectent les choix des employés qui occupent des postes bilingues ou la langue dans laquelle les fonctions doivent être exercées.

Les services de personnels (i.e. paie et avantages sociaux) et les services centraux (i.e. administration, finance, informatique) sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles et sont de qualité dans chacune des deux langues officielles.

La haute direction utilise les deux langues officielles lors des rencontres avec les employés mais, pour certains d'entre eux, la proportion d'utilisation du français versus l'anglais n'est pas équilibrée.

Formation

Ce point est traité en détail au critère 2.1 sous-critère 1, vous trouverez également la recommandation s'y afférent.

Documentation et communication

La documentation mise à la disposition des employés via le site Intranet de l'ASC est conforme à la LLO.

La qualité de la documentation provenant des unités responsables de la prestation des services de personnels et centraux est comparable dans les deux langues officielles.

Les documents qui proviennent de la direction et qui sont adressés aux employés (i.e. plans de travail, ordres du jour, comptes rendus de réunions, notes de service) respectent la LLO.

Les communications électroniques destinées aux utilisateurs de St-Hubert ne sont pas toujours rédigés et disponibles dans les deux langues officielles ou ne respectent pas l'ordre de présentation exigée.

Systemes informatiques

L'examen des instruments de travail et des systèmes informatiques d'usage courant et généralisé a révélé que l'interface de l'application Livelink n'est qu'en anglais et que, généralement, le nom des répertoires débute en anglais suivi du français.

Critère 1.2 : La langue de travail est conforme à la LLO, Partie V		
	Cause	<p>Utilisation des deux langues officielles au travail</p> <p>À l'exception d'un manque de sensibilisation / rappel, aucune autre cause principale n'explique le déséquilibre dans l'utilisation des deux langues officielles de la part de certains membres de la haute direction lors de réunions d'employés.</p> <p>Documentation et communication</p> <p>La non-conformité de la politique des langues officielles au niveau des communications électroniques s'expliqueraient par un simple manque d'attention du transmetteur.</p> <p>Systemes informatiques</p> <p>Au moment de son installation, l'application Livelink n'était pas disponible en version bilingue. Compte tenu des besoins et caractéristiques particulières de l'Agence, une décision a été prise et l'anglais a été choisi comme langue de l'application. Une dérogation du CLO a été obtenue pour appuyer la décision. L'utilisation de deux systèmes en parallèle et les coûts de développement supplémentaires pour en arriver à y intégrer les deux langues officielles auraient engendré des dépenses difficilement justifiables.</p>
	Effet	<p>Utilisation des deux langues officielles au travail</p> <p>Manquement de la part de la haute direction face à leurs rôles et responsabilités concernant leur leadership en matière de langues officielles et l'intégration de la dualité linguistique à la culture organisationnelle et à la promotion de celle-ci.</p> <p>Documentation, communication et Systemes informatiques</p> <p>La non-conformité à la politique de l'ASC en matière de langues officielles, aux « Principes en usage à l'ASC en matière d'utilisation des ressources informatiques » et à la LLO et aux politiques et directives du SCT en matière de langues officielles.</p>
RECOMMANDATION		<p>3. L'ASC devrait sensibiliser tout le personnel relativement à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • leurs droits et obligations en matière de langues officielles; et, • les principes en usage à l'ASC concernant l'utilisation des deux langues officielles dans les courriels. <p>4. L'ASC devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> • suite à une analyse coûts/bénéfices, reconsidérer l'implantation d'une interface bilingue de Livelink; et, • s'assurer du respect de l'ordre de présentation des deux langues officielles en ce qui concerne les noms des répertoires créés dans Livelink, à savoir le français d'abord et l'anglais par la suite.
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	Direction, Ressources humaines, Direction, Communication et affaires publiques, Gestion de l'information
	Fonction	Dirigeant principal, Ressources Humaines, Champion LO, Gestionnaire, gestion de l'information

Critère 1.2 : La langue de travail est conforme à la LLO, Partie V		
RÉACTION DE LA DIRECTION	En accord avec les recommandations.	
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la sensibilisation des employés et de la gestion quant à leurs droits et obligations en matière de langues officielles, en particulier concernant l'utilisation des deux langues officielles dans les courriels et lors de réunions. Cette sensibilisation prendra différentes formes : courriels de rappel, Capsule d'info LO, sensibilisation de la part du Champion LO auprès de la haute direction. Effectuer une analyse de faisabilité de la mise à niveau de la version 2010 de Livelink qui comporte une version bilingue de l'interface. Suite à l'analyse de faisabilité, effectuer la mise à niveau de la version bilingue 2010 de Livelink. Suite à la mise à niveau, vérifier la possibilité de rendre les répertoires créés dans Livelink conformes aux langues officielles soit par l'utilisation des fonctionnalités de la version de 2010 ou effectuer une analyse sur la faisabilité d'inverser les répertoires créés dans Livelink pour y insérer le français d'abord suivi de l'anglais. Cette analyse sera basée sur les possibilités technologiques, les ressources requises et les besoins d'affaire. 	Mars 2012 Mars 2012 Mars 2013 Mars 2013

Critère 1.2 : La langue de travail est conforme à la LLO, Partie V		
CONSTATATIONS	Sous-critère 2	S'assurer que les employés sont satisfaits de l'usage des deux langues officielles au travail.
	Condition	<p>L'ASC ou les unités de travail effectuent des sondages et / ou des entrevues auprès des employés (ou se servent des sondages effectués auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF)) pour mesurer leur satisfaction en ce qui a trait à l'usage des deux langues officielles au travail.</p> <p>Efforts de sensibilisation de 2004 à 2008</p> <p>Nous avons constaté que par des efforts de sensibilisation, une amélioration notable a été réalisée de 2004 à 2008 afin de favoriser un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.</p> <p>Pour ce faire, l'ASC a mis en place des mécanismes (politique sur les langues officielles, cadre de responsabilisation, plan intégré des ressources humaines, interventions du Champion des langues officielles) permettant aux employés de participer aux réunions dans la langue officielle de leur choix.</p> <p>Il est à noter que depuis 2003, aucune plainte n'a été formulée par les employés sur l'usage des langues officielles.</p> <p>Rédaction de documents</p> <p>Selon les résultats du SAFF de 2008 et malgré la mise en place de mécanismes, les francophones ne se sentaient pas toujours libre d'utiliser la langue officielle</p>

Critère 1.2 : La langue de travail est conforme à la LLO, Partie V		
		<p>de leur choix lors de la rédaction de documents et de courriels.</p> <p>Réunion</p> <p>Bien qu'une amélioration notable ait été réalisée, les francophones ne se sentaient pas entièrement libres d'utiliser la langue officielle de leur choix lors des réunions.</p> <p>LDF</p> <p>Selon un questionnaire acheminé à un échantillon d'employés du LDF en 2010, certains francophones étaient insatisfaits de l'usage des deux langues officielles au sein de leur unité de travail.</p> <p>Traitement des plaintes</p> <p>Ce point a été traité en détail au critère 1.1 sous-critère 2. Vous y trouverez également la recommandation s'y afférent.</p>
	Cause	<p>Rédaction de documents</p> <p>En ce qui concerne les réponses du SAFF de 2008 qui indiquaient un manque de liberté des francophones en ce qui concerne la rédaction de documents dans la langue officielle de leur choix, il semblerait que le libellé de la question n'était pas assez précis.</p> <p>En fait, le libellé ne permettait pas de distinguer les correspondances encadrées par la LLO concernant les services envers le public et les services centraux versus les autres correspondances entre employés de l'ASC.</p> <p>Réunions</p> <p>Selon un commentaire de la Conseillère, Langue Officielle, il est étonnant de constater qu'un pourcentage d'employés francophones ne se sentent pas libres d'utiliser la langue de leur choix dans les réunions de leur unité de travail en 2008 compte tenu du fait que l'ASC a fait beaucoup de sensibilisation à cet effet depuis 2004.</p> <p>LDF</p> <p>L'insatisfaction des francophones du LDF quant à l'usage des deux langues officielles s'expliquerait par la majorité des employés du LDF qui est anglophone (±80%). Ceci fait en sorte que le travail s'effectue majoritairement dans la langue anglaise diminuant ainsi la possibilité des francophones à travailler dans la langue officielle de leur choix.</p>
	Effet	<p>L'absence de distinction entre les correspondances encadrées par la LLO et les autres correspondances ne permet pas d'évaluer adéquatement la liberté d'un employé à utiliser la langue officielle de son choix telle que permise par la LLO.</p> <p>Non-conformité à la LLO.</p>
RECOMMANDATION	5.	<p>L'ASC devrait lancer un nouveau sondage auprès de ses employés en y incluant une question sur la liberté de rédaction de documents dans la langue officielle de son choix qui ferait abstraction des obligations en vertu de la LLO et qui serait analysé par secteur. De plus, une question devrait cibler la satisfaction des employés qu'en à la liberté d'utilisation de la langue officielle de leur choix dans les réunions. Basé sur ce sondage, un plan d'action par secteur devrait être élaboré pour contrer les faiblesses des secteurs problématiques.</p>

Critère 1.2 : La langue de travail est conforme à la LLO, Partie V		
	6. L'ASC devrait rencontrer les employés francophones du LDF afin de bien cibler leur insatisfaction quand à l'utilisation de la langue de travail de leur choix et mettre en place les mécanismes nécessaires afin d'augmenter leur degré de satisfaction.	
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	Direction, Ressources Humaines, Laboratoire David-Florida
	Fonction	Dirigeant principal, Ressources Humaines, Directeur Laboratoire David-Florida
RÉACTION DE LA DIRECTION	<p>5. Les sondages de la fonction publique auprès des fonctionnaires fédéraux couvrent la satisfaction des employés en ce qui touche l'utilisation des deux langues officielles lors des réunions et l'aisance avec laquelle les employés se sentent libres d'écrire dans la langue officielle de leur choix. Depuis plusieurs années, suite aux résultats de ces sondages, les directeurs des secteurs rencontrent leurs employés pour valider l'interprétation des résultats et voir s'il y a lieu de prendre des mesures pour rectifier les enjeux soulevés. Puisqu'un sondage FP est prévu pour 2011, il n'est pas considéré pertinent en ce moment de faire un sondage interne portant spécifiquement sur les langues officielles. Cependant, des actions seront prises pour mieux saisir le taux réel de satisfaction pour certaines questions du prochain sondage (voir plan d'action).</p> <p>6. Il est très délicat de cibler seulement les employés francophones du LDF puisqu'ils sont peu nombreux et pourraient se sentir mal à l'aise d'exprimer leur insatisfaction s'il y a lieu. Nous recommandons plutôt une sensibilisation auprès de l'ensemble des employés et gestionnaires du LDF avec un dialogue franc sur les enjeux particuliers qui les touchent. Un plan d'action spécifique à leur situation pourrait être élaboré si jugé pertinent.</p>	
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance
	<ul style="list-style-type: none"> Suggérer au Conseil du Trésor une modification dans la formulation de la question portant sur l'aisance de l'employé de s'exprimer par écrit dans la langue officielle de son choix. Le libellé de la question devrait nuancer le contexte pour exclure les situations où l'employé doit écrire dans sa deuxième langue officielle pour s'acquitter de ses obligations selon le mandat de l'ASC et la LLO. Si la suggestion précédente n'est pas retenue par le CT, l'ASC précisera auprès de ses propres employés la nuance de la question avant qu'ils aient à répondre au sondage FP 2011. Sensibiliser l'ensemble des employés et de la gestion du LDF sur leurs droits et responsabilités en matière de langues officielles et discuter des enjeux particuliers liés à leur contexte et réalité. Si jugé pertinent, élaborer un plan d'action spécifique au LDF. Valider le taux de satisfaction selon les résultats du prochain sondage 2011. 	<p>Mars 2011</p> <p>Avant la date du lancement du sondage FP à nos employés.</p> <p>Juin 2011</p> <p>Septembre 2011</p> <p>Mars 2012</p>

Critère 1.3 : La participation équitable des canadiens est conforme à la LLO, Partie VI		
CONSTATATIONS	Sous-critère 1	S'assurer que les membres des deux groupes de langues officielles ont une participation équitable tout en respectant le principe de mérite.
	Condition	L'ASC détient une politique interne sur l'accès équitable à l'emploi et à l'avancement au sein de la fonction publique. Cette politique est conforme à la LLO et aux politiques et directives du SCT.
	Cause	S/O
	Effet	S/O
RECOMMANDATION	S/O	
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	S/O
	Fonction	S/O
RÉACTION DE LA DIRECTION	S/O	
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance

Critère 1.4 : La promotion de la langue française et anglaise est conforme à la LLO, Partie VII		
CONSTATATIONS	Sous-critère 1	S'assurer que l'ASC favorise l'épanouissement, le développement, la reconnaissance et l'usage des deux langues officielles.
	Condition	<p>L'ASC dispose d'une politique interne portant sur l'épanouissement, le développement, la reconnaissance et l'usage des deux langues officielles. Cette politique est conforme à la LLO et aux politiques et directives du SCT.</p> <p>L'ASC démontre par les divers plans d'apprentissage / d'auto-apprentissage ainsi que par ses plans d'action qu'elle s'acquitte adéquatement de ses responsabilités dans l'objectif de favoriser l'épanouissement, le développement, la reconnaissance et l'usage des deux langues officielles.</p> <p>La planification stratégique et l'élaboration de politiques et de programmes à l'ASC tiennent compte du développement et de la promotion des communautés de langue officielle en situation minoritaire.</p> <p>À titre d'exemples, citons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lors d'interventions du personnel de l'ASC auprès du public (conférences, ateliers, rencontres, expositions, etc), la présence du bilinguisme est assurée. D'ailleurs, aucune plainte du public n'a constaté à ce sujet. • Au niveau des ententes de contribution, une analyse est incluse dans le processus afin de tenir compte des LO dans nos obligations et définir celles des tiers (ceux qui agissent au nom de l'ASC). • Dans le programme de sensibilisation à l'espace, des outils pédagogiques pour les professeurs sont élaborés en tenant compte des besoins des communautés linguistiques.

Critère 1.4 : La promotion de la langue française et anglaise est conforme à la LLO, Partie VII		
	Cause	S/O
	Effet	S/O
RECOMMANDATION	S/O	
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	S/O
	Fonction	S/O
RÉACTION DE LA DIRECTION	S/O	
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance
	S/O	S/O

2.3.2 Objectif 2

Déterminer si le cadre de gestion du PLO de l'ASC est adéquat.

Critère 2.1: La haute gestion dispose des mécanismes nécessaires afin : 1) d'identifier, de planifier et de coordonner la formation linguistique; 2) de s'assurer que la formation scientifique et autres soient disponibles dans les deux langues officielles.		
CONSTATATIONS	Sous-critère 1	S'assurer que : 1) la haute direction dispose des mécanismes nécessaires afin d'identifier, de planifier et de coordonner la formation linguistique; 2) la formation scientifique et autres soient disponibles dans les deux langues officielles.
	Condition	<p>L'ASC possède un Manuel des politiques et procédures qui traitent des lignes directrices en matière de formation linguistique. L'Agence a également mis en place des mécanismes permettant d'identifier les besoins en formation des employés ainsi que la planification, la coordination, le suivi et l'évaluation des résultats de la formation.</p> <p>Les mécanismes en place permettent à l'organisation de satisfaire aux exigences linguistiques des postes bilingues, de répondre aux futurs besoins opérationnels de l'ASC et de développer les compétences linguistiques requises afin de progresser au sein de la fonction publique fédérale.</p> <p>Formation linguistique</p> <p>Selon un sondage effectué en 2008 auprès des employés, il y aurait un manque d'accès à de la formation linguistique en langue française pour les anglophones et surtout pour ceux du LDF. Par contre, notre vérification a permis de constater qu'il y avait encore des possibilités de formation et de perfectionnement en langue seconde offertes aux employés de St-Hubert et du LDF. Bien que les cours de formation linguistique de groupe ont été suspendus, ils ont été remplacés par des cours privés ou en petits groupes.</p> <p>Formation scientifique</p> <p>Nous avons constaté que la formation du domaine scientifique ainsi que la documentation et les notes de cours s'y affèrent sont souvent uniquement en anglais.</p> <p>Formation autre que scientifique</p> <p>La formation et le perfectionnement dans les autres domaines se déroulent dans les deux langues officielles et sont accessibles simultanément.</p>
	Cause	<p>Formation scientifique</p> <p>Le manque de formation scientifique dans les deux langues officielles serait causé principalement par le peu de ressources spécialisées (humaines et matérielles) en français dans le domaine scientifique.</p>
	Effet	<p>Formation scientifique</p> <p>Le manque de formation scientifique dans les deux langues officielles peut provoquer un mécontentement chez les scientifiques francophones et les désavantager par rapport à leurs collègues anglophones.</p>
	RECOMMANDATION	7. L'ASC devrait considérer les besoins des francophones en matière de formation en milieu scientifique et, s'il y a lieu, prendre les mesures nécessaires afin de tenir compte des obligations en matière de langues officielles à cet égard.

Critère 2.1: La haute gestion dispose des mécanismes nécessaires afin : 1) d'identifier, de planifier et de coordonner la formation linguistique; 2) de s'assurer que la formation scientifique et autres soient disponibles dans les deux langues officielles.		
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	Direction, Ressources humaines, Secteurs scientifiques
	Fonction	Dirigeant principal, Ressources Humaines, Directeurs généraux, secteurs scientifiques
RÉACTION DE LA DIRECTION	Le 24 novembre 2010, le Champion LO et la Conseillère LO ont fait une présentation aux membres du comité exécutif pour les sensibiliser au fait que la formation scientifique est parfois offerte en anglais seulement en raison de la difficulté à trouver un contenu similaire en français, des formateurs compétents pouvant offrir le contenu en français ou même des traducteurs ayant la compétence pour traduire simultanément un contenu très technique et spécialisé. Même si tous s'entendent sur le fait que cet enjeu n'est pas facile à résoudre, il y a tout de même des actions qui seront recommandées pour améliorer la situation.	
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance
	<p>Via les DGs des secteurs scientifiques, sensibiliser les employés qui planifient des formations scientifiques ou techniques à la nécessité de faire une analyse afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> déterminer si le contenu de la formation existe en français soit au Canada ou sur le marché international; identifier s'il y a d'autres options qui permettent d'offrir la formation en français ou de façon bilingue; déterminer le coût de ces options alternatives afin de s'assurer qu'elles sont réalisables selon les budgets alloués; documenter ces analyses afin de pouvoir rendre compte et faire des suivis au besoin; et, inclure une question portant sur la langue de la formation dans les sondages de satisfaction complétés par les participants. 	Mars 2012

Critère 2.2 : Les textes produits sont dans les deux langues officielles et la qualité de la langue est comparable.		
CONSTATATIONS	Sous-critère 1	S'assurer qu'il y a une politique interne sur la production de textes dans les deux langues officielles et que la qualité de la langue est comparable d'une langue officielle à l'autre
	Condition	L'ASC dispose d'une politique interne portant sur la production de texte dans les deux langues officielles. Cette politique est conforme à la LLO et aux politiques et directives du SCT et elle comprend des mesures qui assurent une qualité comparable des textes dans chaque langue. Par conséquent, la qualité des textes est comparable dans chacune des langues officielles. Nous avons constaté que la majorité des documents de recherche de l'ASC sont rédigés en anglais et ne sont pas traduits étant donné le coût élevé de la traduction et le caractère parfois risqué du contenu pointu et spécialisé qui s'y retrouve. Il s'agirait d'un enjeu que tous les ministères à vocation scientifique confrontent. Pour remédier à la situation, un comité interministériel sur le sujet a été formé et il a été recommandé d'informer ce comité relativement aux préoccupations de l'ASC à ce sujet.
	Cause	S/O
	Effet	S/O
RECOMMANDATION	S/O	
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	S/O
	Fonction	S/O
RÉACTION DE LA DIRECTION	S/O	
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	S/O	Échéance
	S/O	S/O

Critère 2.3: L'information contenue dans le système d'information (base de données) sur les langues officielles est exacte		
CONSTATATIONS	Sous-critère 1	S'assurer que les données sur les langues officielles sont exactes, complètes et à jour et qu'elles permettent de suivre l'exécution du PLO et d'en mesurer et contrôler les résultats
	Condition	Vous trouverez ci-dessous une liste non-exhaustive des données retrouvées dans le "Système Intégré du Personnel de Transport" (SIPT/TIPS) de l'ASC :

Critère 2.3: L'information contenue dans le système d'information (base de données) sur les langues officielles est exacte		
		<ul style="list-style-type: none"> • Classification <ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulaire d'un poste "Gestionnaire" ▪ Groupe & niveau ▪ Type d'exigence linguistique • Dotation <ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités de dotation ▪ Nominations intérimaires • Formation & Profil (FeP) – Training & Profile (TAP) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Employés ne rencontrant pas le profil du poste ▪ Profil des postes • Langues officielles <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liste des postes avec profil linguistique du poste, titulaire et profil linguistique du titulaire <p>Voici également l'inventaire des rapports de gestion sur les langues officielles produits et / ou utilisés par l'ASC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) • Sondages & vérification internes • Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) • Tableau de bord de gestion des langues officielles • Profils démographiques • Dossiers de plaintes (CLO et / ou ASC) <p>Notre examen nous a permis de conclure qu'ils sont utiles au processus de décision.</p> <p>Nous avons également constaté que les contrôles de prévention et de détection en place assurent l'intégrité, l'exactitude et la fiabilité des données sur les langues officielles et aucune lacune majeure n'existe au niveau des systèmes de données des langues officielles.</p>
	Cause	S/O
	Effet	S/O
RECOMMANDATION	S/O	
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	S/O
	Fonction	S/O
RÉACTION DE LA DIRECTION	S/O	

Critère 2.3: L'information contenue dans le système d'information (base de données) sur les langues officielles est exacte		
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance
	S/O	S/O

Critère 2.4: L'ASC dispose d'une infrastructure appropriée pour la gestion et surveillance de l'exécution du PLO		
CONSTATATIONS	Sous-critère 1	S'assurer que l'ASC dispose d'une infrastructure appropriée pour la gestion et la surveillance de l'exécution du PLO
	Condition	<p>Les rôles et responsabilités en matière de langues officielles ont clairement été établis en ce qui concerne la planification, l'élaboration de politiques, la coordination, les communications et l'information, le contrôle, les suivis et les rapports de gestion.</p> <p>Nous avons constaté que les langues officielles font partie intégrante du Plan intégré des ressources humaines (PIRH) de l'ASC 2010-2013. Ce plan triennal documente l'analyse des environnements internes et externes de l'ASC qui peuvent influencer sur la main-d'œuvre, il identifie les principaux enjeux des ressources humaines et il propose des stratégies globales.</p> <p>Un Champion des langues officielles et une Conseillère, Langues officielles ont été nommées et interviennent régulièrement sur toute facette des langues officielles.</p> <p>Responsabilités de la gestion</p> <p>Les responsables de la gestion du PLO sont investis des pouvoirs et autorités nécessaires pour assumer efficacement leurs fonctions. Les gestionnaires (VP, DG, dirigeants principaux, haute direction et gestionnaires) sont également imputables en matière de langues officielles en ce qui concerne l'atteinte des objectifs figurant au plan opérationnel des langues officielles. Le PLO est incorporé dans les objectifs globaux de l'organisation et dans l'évaluation de rendement de la haute direction (EX).</p> <p>Notre examen a révélé que les gestionnaires participent aux plans d'action en matière de langues officielles en établissant les initiatives, les objectifs, les activités, les échéanciers et les indicateurs de rendement. La Conseillère, Langues officielles révise le tout et effectue le suivi nécessaire.</p> <p>Objectifs du PLO vs les objectifs globaux de l'ASC</p> <p>Nous avons constaté qu'à l'exception des faiblesses relevées ci-dessous, les objectifs globaux de l'ASC englobent les objectifs du PLO. Les faiblesses relevées se résument ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plans d'action des langues officielles non communiqués à l'ensemble du personnel; • Politiques, plans et procédures non suffisamment communiqués à l'ensemble du personnel; et,

Critère 2.4: L'ASC dispose d'une infrastructure appropriée pour la gestion et surveillance de l'exécution du PLO		
		<ul style="list-style-type: none"> Absence d'un mécanisme au niveau de la gestion des plaintes. <p>Les objectifs et les politiques sont décrits et accessibles via le site Intranet de l'ASC.</p>
	Cause	<p>Plans d'action des langues officielles</p> <p>L'élaboration d'un plan de communication concernant les plans d'action n'a pas été jugée pertinente à l'époque. Il avait été jugé suffisant que les employés aient accès, via le site intranet des langues officielles, au cadre de responsabilisation et à la politique interne sur les langues officielles.</p> <p>Politiques, plans et procédures</p> <p>En ce qui a trait aux politiques, aux plans et aux procédures en matière de langues officielles, un manque d'emphase sur les droits et obligations du personnel en matière de langues officielles expliquerait le manque de communication. Ce point est en lien avec la recommandation no.3 traitée au critère 1.2, sous-critère 1.</p> <p>Gestion des plaintes</p> <p>L'absence de mécanismes au niveau de la gestion des plaintes a été traitée en détail au critère 1.1 sous-critère 2 duquel découle la recommandation no.2.</p>
	Effet	Le manque d'emphase et / ou de communication directe en matière de langues officielles, l'absence de certains liens entre les objectifs du PLO avec les objectifs globaux de l'ASC et l'absence de lignes directrices de la gestion des plaintes de langues officielles pourrait avoir un impact sur la bonne gestion du PLO.
RECOMMANDATION	8. L'ASC devrait s'assurer que les plans d'action des langues officielles sont communiqués à tout le personnel.	
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	Direction, Ressources Humaines, Direction, Communication et affaires publiques
	Fonction	Dirigeant principal, Ressources Humaines, Champion LO
RÉACTION DE LA DIRECTION	En accord avec la recommandation.	
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance
	Le plan d'action des langues officielles sera communiqué à tous les employés de l'ASC via un courriel et sera disponible sur le site intranet LO.	

Critère 2.5: L'engagement de la haute direction à l'égard du programme des langues officielles est réel et celle-ci fait preuve de leadership.		
CONSTATATIONS	Sous-critère 1	S'assurer que l'engagement de la haute direction à l'égard du PLO est réel et qu'elle fait preuve de leadership.
	Condition	<p>Il existe une politique interne qui indique que la haute direction et tous les gestionnaires assureront le leadership voulu dans le domaine des langues officielles. Cette politique interne est conforme à la LLO ainsi qu'aux politiques et directives du SCT.</p> <p>Le cadre de responsabilisation en matière de langues officielles prévoit l'engagement de la haute direction. En fait, nous avons constaté que l'infrastructure de gestion du programme permet à la haute direction de se tenir informée de la situation des langues officielles et de prendre les mesures requises s'il y a lieu. Cette infrastructure témoigne du leadership de la haute direction à l'égard du PLO.</p> <p>Nous avons également constaté que toute correspondance en provenance de la haute direction était bilingue. Les procès verbaux en version abrégée sont disponibles dans les deux langues officielles sur l'Intranet de l'ASC. Selon nos observations, la place que l'ASC accorde aux directives et instructions émises par la haute direction en matière de langues officielles est adéquate.</p>
	Cause	S/O
	Effet	S/O
	RECOMMANDATION	S/O
RESPONSABILITÉ IDENTIFIÉE	Organisation	S/O
	Fonction	S/O
RÉACTION DE LA DIRECTION	S/O	
PLAN D'ACTION DE LA GESTION	Détails du plan d'action	Échéance
	S/O	S/O