

**PLAN STRATÉGIQUE DES LANGUES OFFICIELLES 2013-2016**

Dernière mise à jour : 2013-04-23

**ÉNONCÉ DE MISSION**

CBC/Radio-Canada a pour objectif de devenir un leader de la promotion des langues officielles, au travail comme dans la société canadienne en général. Pour y arriver, la Société améliorera sa structure afin de satisfaire aux exigences opérationnelles et législatives en la matière, tout en répondant aux besoins et aux aspirations du public. Des initiatives stratégiques et rentables seront déployées pour appuyer ces changements. Elles miseront sur les synergies existantes et favoriseront une souplesse accrue à l'échelle de l'organisation.

OBJECTIF	MESURE	RESPONSABLE	STATUT (détails compris)	ÉCHÉANCE
----------	--------	-------------	--------------------------	----------

**1. GESTION DU PROGRAMME SUR LES LANGUES OFFICIELLES**

**Objectifs :** CBC/Radio-Canada possède un plan d'action à jour qui inclut des mesures ciblées et appropriées pour combler les lacunes cernées dans le cadre des enquêtes, dans les bulletins de rendement et les vérifications antérieurs du Commissariat aux langues officielles, ou encore lors de vérifications internes. La Société met également sur pied un programme sur les langues officielles plus poussé et axé sur une approche prévisionnelle. Des mesures d'amélioration continue sont en place, et la haute direction suit les progrès effectués. CBC/Radio-Canada répond en temps utile aux plaintes liées à la *Loi sur les langues officielles* (« la loi »).

<b>1a) Mettre en œuvre et garder à jour un cadre de responsabilisation, un plan d'action et des mécanismes de responsabilisation.</b>	Produire un plan d'action de trois ans débutant le 1er avril 2013, puis le présenter à l'Équipe de direction de Personnes et Culture (EDPC) et en obtenir l'adhésion.	Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles		28 février 2013
	Produire un plan annuel de communications stratégiques pour soutenir le plan d'action de trois ans, et le présenter à l'EDPC.	Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles Communications institutionnelles		Février de chaque année
	Continuer d'intégrer des mesures relatives aux langues officielles dans le plan stratégique de CBC/Radio-Canada et y incluant des objectifs de rendement pour les principales parties intéressées du programme sur les langues officielles.	Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles		Mars de chaque année
	Participer à la séance de réflexion annuelle des champions/cochampions, ainsi qu'à d'autres réunions, au besoin.	Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles (délégué)		Annuelle
	Contribuer financièrement au Conseil du Réseau des champions des langues officielles.	Champion Cochampion		Annuelle
	Maintenir un cadre de responsabilisation en collaboration avec les principales parties intéressées, et le présenter à l'EDPC au besoin.	Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles		28 février 2013
	Développer des indicateurs de rendements-clés relatifs à l'administration du programme, à la langue de service et à la langue de travail.	Spécialiste des langues officielles		2015
<b>1b) Veiller à ce que les enjeux liés aux langues officielles soient connus à l'échelle de la Société – poursuivre et améliorer les pratiques exemplaires existantes et en adopter de nouvelles.</b>	Remanier le site sur les langues officielles iO! et y faire référence en tant que « Programme sur les langues officielles ».	Spécialiste des langues officielles		2016
	Informar le président-directeur général et l'Équipe de la haute direction (EHD) de l'évolution de la situation en ce qui concerne le programme sur les langues officielles de la Société.	Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles		Trimestrielle
	Veiller à ce que des réunions aient lieu régulièrement pour discuter de moyens d'améliorer la gestion du programme, et pour permettre aux Comités supérieurs de direction (EHD et EDPC) d'exercer leurs responsabilités relatives à la création d'un environnement propice à l'utilisation des deux langues officielles.	Cochampion Spécialiste des langues officielles		Mensuelle

	S'assurer que les enjeux liés aux langues officielles sont abordés aux réunions du Comité consultatif national des Ressources humaines ou du Comité de gestion d'Ottawa.	Spécialiste des langues officielles		Annuelle
<b>1c) S'assurer que les plaintes liées aux langues officielles sont traitées de façon responsable et en temps opportuns.</b>	Répondre aux plaintes internes et externes (y compris celles qui sont déposées par l'entremise du Commissariat aux langues officielles) dans les meilleurs délais possible et s'assurer que le champion, le cochampion, l'EDPC et l'EHD sont au courant de l'état d'avancement des dossiers.	Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles		Continu
<b>1d) Promouvoir auprès des employés les activités et les journées spéciales liées aux langues officielles.</b>	Célébrer la Journée de la dualité linguistique, le deuxième jeudi de septembre.	Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles Communications institutionnelles		Continu
<b>1e) Mettre en place une structure institutionnelle bilingue.</b>	Déterminer si de nouveaux processus sont nécessaires pour définir les exigences en matière de langues officielles, et mettre en œuvre un plan d'action, au besoin. Le cas échéant, le déploiement de ce plan sera fait en concordance avec le Centre de recrutement national.	Spécialiste des langues officielles		2013
	Juger de l'opportunité d'utiliser un examen visant à évaluer, chez les employés et les candidats, la connaissance de la langue officielle seconde. Le cas échéant, le déploiement d'un tel examen sera fait en concordance avec le Centre de recrutement national.	Spécialiste des langues officielles		2013
<b>1f) Montrer comment la Société remplit ses obligations relatives à la langue de service, à la langue de travail et à la représentation équitable des deux groupes linguistiques.</b>	Remettre au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada un rapport sur la capacité linguistique de la Société, sur les communications/services au public et aux employés, et sur la représentation d'employés francophones et anglophones dans notre personnel. Sur demande, répondre à un questionnaire à choix multiple sur la gestion du programme.	Spécialiste des langues officielles Services partagés (Veille stratégique)		Annuelle

## 2. PARTIE IV DE LA LOI – SERVICES AU PUBLIC

**Objectifs :** CBC/Radio-Canada offre au public des services dans les deux langues officielles dans les bureaux et points de services désignés bilingues. L'évaluation des services au public tient compte des éléments suivants :

1. Offre active verbale (p. ex., « Bonjour/Hello »)
2. Offre active visuelle (p. ex., signalisation institutionnelle permanente et temporaire)
3. Disponibilité et qualité des services en personne et au téléphone
4. Disponibilité et qualité des services en ce qui concerne les messages enregistrés et les systèmes automatisés
5. Disponibilité et qualité des services offerts sur les sites web institutionnels, notamment les réponses aux courriels

<b>2a) Démontrer comment CBC/Radio-Canada remplit ses obligations en matière de langues officielles pour ce qui est des services offerts au public.</b>	Présenter un rapport annuel au commissaire aux langues officielles et élaborer une stratégie de communication, lorsque nécessaire.	Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles EDPC Services immobiliers Communications institutionnelles		Annuelle
<b>2b) Satisfaire aux exigences relatives aux langues officielles – dans nos services en personne.</b>	Obtenir la confirmation écrite de tous les employés qui travaillent dans des bureaux désignés bilingues de tiers qu'ils connaissent les règles sur les langues officielles applicables à la Société et aux tiers qui offrent des services en son nom, et qu'ils s'y conforment.	Spécialiste des langues officielles Services immobiliers		Annuelle
<b>2c) Satisfaire aux exigences relatives aux langues officielles – dans nos services par téléphone.</b>	Lorsque des lacunes sont constatées, exercer une surveillance constante et demander la préparation de plans d'action locaux. Développer des campagnes de sensibilisation et les intégrer au plan annuel de communication stratégique, le cas échéant.	Spécialiste des langues officielles Équipes des Communications régionales		Bi-annuelle
<b>2d) Satisfaire aux exigences relatives aux langues officielles – dans nos services par courriel.</b>	Assurer une surveillance constante afin de veiller à la conformité du service par courriel des Relations avec l'auditoire de CBC/Radio-Canada. Élaborer des plans d'action lorsque des lacunes sont constatées.	Spécialiste des langues officielles Communications institutionnelles		Bi-annuelle
<b>2e) Satisfaire aux exigences relatives aux langues officielles – dans nos affichages de postes.</b>	S'assurer que tous les postes sont affichés en français et en anglais, et que les versions publiées sur Internet et sur l'intranet sont de qualité équivalente.	Spécialiste des langues officielles P et C		Hebdomadaire
<b>2f) Tenir à jour la base de données Burolis.</b>	Effectuer la mise à jour de Burolis (base de données du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada) quand il y a des changements apportés aux édifices de CBC/Radio-Canada (ouverture, déménagement ou fermeture).	Spécialiste des langues officielles Services immobiliers		Continu
<b>2g) Veiller à l'application du jugement de l'affaire CALDECH.</b>	Vérifier que tous les sites web externes satisfont pleinement aux exigences de ce jugement.	Spécialiste des langues officielles		Annuelle

### 3. PARTIE V DE LA LOI – LANGUE DE TRAVAIL

**Objectifs :** CBC/Radio-Canada met en place des mesures pour que soient reconnus les droits des employés travaillant dans les régions désignées bilingues de travailler dans la langue officielle de leur choix, si ces droits s'appliquent en fonction des exigences linguistiques de leur poste. Les employés peuvent également recevoir dans la langue de leur choix les services personnels (rémunération, avantages sociaux, soins, etc.), les services généraux (informatique, sécurité, services juridiques, etc.), les communications, la formation et le matériel d'usage courant et généralisé (guides, documents de politique et logiciels), en fonction des exigences linguistiques de leur poste. CBC/Radio-Canada continue à offrir et à promouvoir un environnement propice à l'utilisation des deux langues officielles.

<p><b>3a) Encourager et susciter l'utilisation des deux langues officielles dans les environnements de travail à l'échelle du pays, particulièrement dans les régions bilingues.</b></p>	<p>Mener un sondage sur la langue de travail. La méthodologie appliquée est similaire à celle employée pour le sondage effectué par Statistique Canada pour le compte du commissaire aux langues officielles. Le sondage comporte au minimum cinq questions sur les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les outils sont disponibles dans la langue officielle choisie</li> <li>2. Les employés estiment que le matériel, y compris les communications, peut être produit dans la langue officielle de leur choix</li> <li>3. La supervision se fait dans la langue officielle choisie</li> <li>4. Les employés sont à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix dans les réunions</li> <li>5. La formation est offerte dans la langue officielle choisie</li> </ol>	<p>Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles Communications institutionnelles Recherche et Analyse stratégique</p>		<p>2014</p>
	<p>Élaborer un plan d'action fondé sur les résultats du sondage.</p>	<p>Spécialiste des langues officielles P et C – Service de la formation</p>		<p>2014</p>
<p><b>3b) Aider les employés à conserver leurs nouvelles connaissances linguistiques.</b></p>	<p>Demander à d'autres services des RH, de même qu'à des écoles de langues, de faire de la sensibilisation et de promouvoir les compétences des employés dans leur langue seconde en les encourageant à participer à différents concours et à recourir aux ressources en ligne du portail.</p>	<p>Champion Cochampion P et C – Service de la formation Spécialiste des langues officielles</p>		<p>Continu</p>

**4. PARTIE VI DE LA LOI – PARTICIPATION ÉQUITABLE****Objectifs : CBC/Radio-Canada s'assure que les francophones et les anglophones sont équitablement représentés dans son personnel.**

<b>4a) Pourcentage de la participation anglophone au Québec et de la participation francophone à l'extérieur du Québec.</b>	Sensibiliser les gestionnaires et les recruteurs à la Partie VI de la loi (séances de formation, recensement culturel, etc.).	P et C (Culture et changement organisationnels) Spécialiste des langues officielles		Continu
---	---	--	--	---------

**5. PARTIE VII DE LA LOI – DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE (CLOSM) ET PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE**

**Objectifs :** Présenter les conclusions que nous avons tirées de nos activités extérieures et de nos partenariats, ainsi que les mesures positives qui en ont découlé, dans les CLOSM.

**Remarque :** Bien que la loi ne s'applique pas à notre programmation, nous avons choisi d'inclure de l'information sur nos activités de diffusion dans le rapport que nous remettons à Patrimoine canadien.

<p><b>5a) Souligner la contribution de CBC/Radio-Canada au développement des CLOSM et à la promotion de la dualité linguistique.</b></p>	<p>Soumettre à Patrimoine canadien un rapport annuel sur les résultats.</p>	<p>Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles Communications institutionnelles</p>		<p>Continu</p>
	<p>Participer à des réunions nationales et régionales (CLOSM) et saisir chaque occasion de générer de l'intérêt pour les activités de CBC/Radio-Canada.</p>	<p>Champion Cochampion Spécialiste des langues officielles Équipes des Communications régionales Services anglais Services français</p>		<p>Continu</p>