



**LES LANGUES
OFFICIELLES**
AU CŒUR DE L'EXCELLENCE
DU SERVICE!

**OFFICIAL
LANGUAGES**
AT THE HEART OF
SERVICE EXCELLENCE!

Plan d'action 2018-2021
Mise en œuvre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* à
Emploi et Développement social Canada



AVANT-PROPOS

En réponse aux recommandations de 2010 du Commissaire aux langues officielles, le Service des langues officielles pour les citoyens (SLOC) a élaboré le Cadre de travail et plan d'action 2011-2014 pour la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles (LLO)* à Emploi et Développement social Canada (EDSC), alors Ressources humaines et Développement des compétences. Ce cadre de travail, accompagné d'une stratégie de mesure du rendement, a servi à orienter les travaux du Ministère afin de remplir ses obligations et ses responsabilités liées à la mise en œuvre de la partie IV de la *LLO*. Au final, ce cadre de travail et plan d'action 2011-2014 a intégré le Programme des langues officielles aux activités d'EDSC et a fait du SLOC un centre d'expertise de la partie IV de la *LLO* au sein du Ministère.

Au cœur de l'excellence du service aux citoyens, le modèle logique et les résultats immédiats visés sont toujours pertinents. Plusieurs objectifs fixés alors ont été atteints.

De plus, les plans de travail annuels de 2014 à 2017 ont été établis en se fondant toujours sur les trois mêmes piliers. Les résultats issus des activités menées lors de cette période ont été pris en considération dans l'analyse globale afin de déterminer le point de départ de ce nouveau Plan d'action 2018-2021. Parmi ces activités principales, on retrouve :

- la standardisation des services bilingues pour le service au public;
- la mise en place d'une Solution de gestion des plaintes et de processus de résolution des plaintes;
- la revue de la structure de gouvernance des langues officielles du Ministère;
- la création de nombreux outils mis à la disposition des coordonnateurs régionaux et des employés du Ministère.

Il ne s'agit là que de quelques exemples de résultats probants faisant en sorte que le Ministère est mieux outillé pour offrir un service de qualité dans les deux langues officielles et qu'il s'acquitte de ses obligations en la matière.

Le Plan d'action 2018-2021 établit de nouveaux engagements en réponse aux nombreuses activités de transformations en cours au sein du Ministère, à la révision du Règlement sur les langues officielles et de la *LLO*. Ce plan sera révisé, au besoin, pour tenir compte de ces grandes transformations.

* Dans ce document, l'emploi du masculin a pour but de faciliter la lecture.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	2
TABLE DES MATIÈRES	3
ENVIRONNEMENT.....	5
<i>Gouvernement du Canada et les langues officielles</i>	<i>5</i>
<i>Obligations en matière de langues officielles</i>	<i>5</i>
Loi sur les langues officielles	5
Règlement sur les langues officielles.....	6
<i>Livraison de services et Stratégie de prestation de services à EDSC.....</i>	<i>7</i>
CADRE DE GESTION DES LANGUES OFFICIELLES À EDSC.....	9
<i>Rôles et responsabilités des directions générales responsables des langues officielles.....</i>	<i>9</i>
<i>Service des langues officielles pour les citoyens.....</i>	<i>10</i>
Structure de gouvernance.....	11
<i>Comité directeur des langues officielles.....</i>	<i>11</i>
<i>Réseau national des langues officielles.....</i>	<i>12</i>
<i>Champions des langues officielles.....</i>	<i>13</i>
Plan d'action pour la mise en œuvre de la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.....	14
<i>Se positionner stratégiquement.....</i>	<i>14</i>
<i>Plan d'action 2018-2021</i>	<i>15</i>
<i>Les piliers.....</i>	<i>17</i>
1. Solidifier la présence du Programme des langues officielles	17
1.1 Améliorer la compréhension de la portée de la partie IV de la <i>LLO</i> sur l'ensemble des activités des directions générales et des régions.	18
1.2 Appuyer le Comité directeur des LO au sein du Ministère et renforcer et consolider son rôle.	19
1.3 Renforcer les rôles des coordonnateurs des langues officielles au sein de leurs directions générales et des régions.	21
2. Optimiser la prestation de services dans les deux langues officielles.....	22
2.1 Améliorer l'accès aux services dans les deux langues officielles tout en optimisant les ressources et en tirant parti des nouvelles technologies.	23
2.2 Maintenir un dialogue continu afin d'être informé des enjeux et préoccupations des clients et des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tenir compte dans l'élaboration des modèles de prestation de services.	24
3. Améliorer la surveillance et la reddition de compte	25
3.1 Recueillir les données nécessaires à la mesure du rendement de la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles (LLO)</i>	27
3.2 Prendre les mesures appropriées pour prévenir les lacunes potentielles et existantes.	28
3.3 Informer les cadres supérieurs du rendement de la région/direction générale en matière de langues officielles.....	29
3.4 Collaborer à la révision du Règlement sur les langues officielles et à la planification de sa mise en œuvre.	29

Mot de la fin	31
ANNEXE A.....	32



ENVIRONNEMENT

Gouvernement du Canada et les langues officielles

Au cours des dernières années, le gouvernement du Canada a clairement pris position sur l'importance des langues officielles dans la société canadienne en lançant diverses initiatives touchant toutes les parties de la *Loi sur les langues officielles (LLO)* dont :

- les consultations pancanadiennes sur les langues officielles menées en 2016 par Patrimoine canadien (PCH);
- la création d'un nouveau [Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir](#), remplaçant la Feuille de route pour les langues officielles 2013-2018;
- la mise en place d'un groupe consultatif sur la langue de travail mené par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et PCH;
- la révision du Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services, conduite par le SCT et qui sera complétée en 2019;
- la modernisation de la *LLO* qui aura lieu en 2019.

Toutes ces activités mettent en lumière les langues officielles et ouvrent la porte aux initiatives ministérielles. À titre de chef de file en matière d'excellence du service, Emploi et Développement social Canada (EDSC) a été invité par les organismes centraux à partager son expertise dans la prestation de services aux citoyens. Par l'entremise du Service des langues officielles pour les citoyens, EDSC aura donc la possibilité d'influer sur les politiques futures, notamment par sa participation à la révision du Règlement sur les langues officielles.

Obligations en matière de langues officielles

Loi sur les langues officielles

La [Loi sur les langues officielles](#) (*LLO*) vise à assurer le respect du français et de l'anglais, l'égalité de statut des deux langues et l'égalité de droits et de privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales, à appuyer le développement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire et à favoriser la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

La première *LLO* a été adoptée en 1969 et une seule révision majeure a eu lieu en 1988, mis à part quelques modifications en 2005. À l'aube de son 50^e anniversaire, il est donc prévu de la moderniser afin qu'elle soit plus représentative des changements suivants :

- la transformation sociodémographique;
- l'apport important de l'immigration au sein des communautés de langue officielle;
- l'incidence de l'évolution technologique sur les nouveaux modes de prestation de services au public et les modes de travail au sein de la fonction publique fédérale.

De plus, EDSC est une institution fédérale assujettie aux exigences de la *LLO* et engagée à respecter ses obligations en matière de langues officielles, notamment celles que lui prescrivent les parties IV, V, VI et VII et l'article 91 de la *LLO*. Il incombe à l'administrateur général du Ministère, soit le sous-ministre d'EDSC, de rendre compte de la mise en œuvre du Programme des langues officielles au sein du Ministère dans le but d'en faire rapport au parlement.

Règlement sur les langues officielles

Le [Règlement sur les langues officielles](#) - communications avec le public et prestation des services, adopté en 1991, met en application d'importantes dispositions de la partie IV de la *LLO* en ce qui a trait aux communications avec le public et à la prestation des services et définit les circonstances où les institutions fédérales sont tenues d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Ce règlement a un impact majeur sur EDSC, pour qui les communications avec le public font partie intégrante de ses activités et des services offerts.

En novembre 2016, le gouvernement du Canada a annoncé la révision du Règlement, menée par le SCT, exercice qui se déroulera de 2016 à 2019.

Cette révision vise à :

- recourir au Programme du recensement pour élaborer une méthode de calcul de la population de langue officielle en situation minoritaire, permettant ainsi de mieux refléter les besoins et les intérêts des collectivités linguistiques minoritaires, de tenir compte des réalités démographiques actuelles et de s'adapter aux changements démographiques à venir;
- explorer les possibilités offertes par les nouvelles technologies pour améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles.

**EDSC a été ciblé par le SCT
comme partenaire clé dans
cet exercice : une occasion
pour le Ministère de
s'impliquer activement dans
la révision législative qui
aura un impact réel sur la
population canadienne.**

Livraison de services et Stratégie de prestation de services à EDSC

EDSC fait appel à Service Canada et à son réseau de points de service situés partout au pays pour l'exécution de ses programmes et la prestation de services essentiels aux Canadiens. Ces services sont accessibles en ligne, par téléphone et en personne. EDSC administre également le réseau principal de prestation de services pour le compte d'autres ministères. Par exemple, pour le compte du ministère des Anciens Combattants Canada, EDSC offre des renseignements généraux sur les services offerts et l'appui à l'adhésion aux divers programmes.

L'environnement dans lequel évolue la prestation de services change rapidement. EDSC doit donc améliorer continuellement la façon dont il sert sa clientèle. La technologie fait maintenant partie intégrante de la vie des Canadiens et les attentes sont plus que jamais élevées au niveau de la qualité, de la convivialité et de la rapidité des services offerts. EDSC doit trouver des moyens d'offrir des services en utilisant les nouvelles technologies, tout en maintenant des normes élevées au niveau de la sécurité des renseignements personnels dans les transactions virtuelles. De plus, il s'avère évident et nécessaire d'explorer la possibilité d'utiliser ces technologies afin d'améliorer l'offre de services dans les deux langues officielles.

Les stratégies de service du gouvernement du Canada et du Ministère mettent l'accent sur les services axés sur le client. Des services répondant aux besoins et aux préférences des clients offerts dans la langue officielle de leur choix.

Tenant compte de cette nouvelle réalité, EDSC effectue une refonte de ses principes de prestation de services et sa façon de travailler pour satisfaire aux attentes changeantes des Canadiens et multiplie les approches novatrices et la mise en place d'accords de collaboration avec des partenaires externes, y compris les autres instances de gouvernement.

La [Stratégie de service d'EDSC](#) a été élaborée en 2016 en raison de la nature évolutive du service et en guise d'améliorations continues en la matière. La stratégie proposée découle de la [Vision 2020 de Service Canada](#) et appuie la direction émanant de la [Politique sur les services](#) du SCT.

Dans ce même ordre d'idée, le [Protocole de service de Service Canada](#) décrit l'engagement du Ministère en matière de services aux Canadiens, notamment, la prestation d'un service dans la langue officielle de choix du client. Dans les faits, cet engagement signifie que, dans les circonstances prévues par la *LLO* et de son Règlement, le Ministère offre activement et fournit des services de qualité égale à tous les Canadiens dans la langue officielle de leur choix et communique avec ces derniers en utilisant les médias qui leur permettront de les rejoindre dans la langue officielle de leur choix.

Le Ministère, par l'entremise du SLOC, s'assure de respecter son engagement envers les Canadiens en visant les résultats immédiats suivants dans le cadre de ses activités :

- Les cadres, les gestionnaires et les employés du Ministère sont conscients de leurs obligations légales et disposent des outils nécessaires pour s'en acquitter;
- Le Ministère maintient un dialogue continu avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et est bien informé de leurs besoins particuliers et les intègre à son modèle de prestation de services axés sur le citoyen;
- Le Ministère effectue un suivi adéquat de tous les aspects liés à l'acquittement de ses obligations légales afin de faire rapport rapidement sur son rendement et, lorsque des lacunes sont relevées, de prendre les mesures appropriées pour corriger la situation.



À titre de principal fournisseur de services du gouvernement du Canada, EDSC est appelé à exercer un rôle de leadership dans la prestation de services bilingues au public. Les activités et les résultats décrits précédemment visent à fournir au Ministère les conditions nécessaires à l'atteinte de son objectif stratégique d'excellence en matière de service. Ces activités et résultats visés soutiennent la prestation d'information, de programmes et de services gouvernementaux de qualité et adaptés aux besoins des Canadiens, dans les deux langues officielles, de manière à refléter l'égalité de statut du français et de l'anglais en tant que langues officielles du Canada.



CADRE DE GESTION DES LANGUES OFFICIELLES À EDSC

Rôles et responsabilités des directions générales responsables des langues officielles

Au Ministère, trois centres d'expertise, répartis dans trois directions générales, sont responsables des parties IV, V, VI, VII et l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Une harmonisation des rôles et des responsabilités des trois centres a permis au Ministère de miser sur l'acquittement de ses obligations en matière de langues officielles et d'établir une structure de gouvernance intégrée favorisant une approche horizontale. Selon le cadre de gouvernance actuel, les trois directions générales responsables de la mise en œuvre de la LLO ont chacune leurs rôles et leurs responsabilités distincts, soit de mettre en œuvre les différentes parties de la LLO selon le modèle suivant :

Direction générale de service aux citoyens (DGSC)

Responsable de la partie IV de la LLO qui prévoit que toute personne a le droit de communiquer avec les institutions fédérales et d'en obtenir les services dans la langue officielle de son choix.

Assure le leadership en matière d'excellence du service, contribuant ainsi à l'atteinte du premier résultat stratégique du Ministère, soit l'excellence du service à l'échelle du gouvernement.

Détermine quels services les Canadiens peuvent s'attendre à recevoir et la façon dont ces services leur seront offerts dans le cadre d'un réseau intégré de prestation de services multimodes.

Direction générale des services de ressources humaines (DGSRH)

Responsable des parties V, VI et de l'article 91 de la LLO. La partie V établit les circonstances dans lesquelles les employés ont le droit d'utiliser le français ou l'anglais comme langue de travail au sein des institutions fédérales lorsqu'ils ne servent pas le public.

L'article 91 souligne la nécessité de faire preuve d'objectivité au moment de préciser les exigences linguistiques nécessaires à l'exercice des fonctions, aux fins d'une mesure de dotation particulière.

Établit l'engagement du gouvernement du Canada de veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales.

Direction générale des politiques stratégiques et de service (DGPSS)

Responsable de la partie VII de la LLO qui établit l'engagement du gouvernement du Canada de veiller à ce que des mesures positives soient prises pour aider et favoriser l'épanouissement des CLOSM au pays et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Contribue à la réalisation du mandat du Ministère par les conseils et les recherches stratégiques qu'elle fournit aux secteurs d'exécution de programmes et de prestation de services.

Offre des conseils et effectue des recherches stratégiques pour le compte des secteurs d'exécution de programmes et de prestation de services du Ministère.

Service des langues officielles pour les citoyens

Le Service des langues officielles pour les citoyens (SLOC) est responsable de la mise en œuvre de la partie IV de la *LLO* dans l'ensemble du Ministère, soit EDSC, Service Canada et le Programme du travail. La partie IV de la *LLO* traite des communications avec le public et des services qui lui sont offerts. Le SLOC veille à ce que le Ministère respecte la partie IV de la *LLO*, notamment par les mesures suivantes :

- fournir le leadership, l'encadrement fonctionnel, l'expertise et la formation quant aux attentes et responsabilités connexes;
- permettre au Ministère de mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et d'en tenir compte dans ses communications avec le public et sa prestation de services;
- veiller à l'application du Règlement sur les langues officielles;
- examiner les plaintes adressées au Commissariat aux langues officielles;
- surveiller le rendement du Ministère quant au respect de ses obligations en vertu de la partie IV et en rendre compte.

La partie IV de la *LLO* garantit le droit au public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans la langue officielle de leur choix. La *LLO* oblige les institutions fédérales qui lui sont assujetties à offrir des services de qualité égale en français et en anglais et à veiller à ce que les communications en personne, au téléphone et par écrit soient dans la langue choisie par le client dans les cas suivants :

- communications de l'administration centrale ou des points de service des institutions fédérales;
- communications des points de service situés dans la région de la capitale nationale;
- communications des institutions fédérales qui relèvent directement du Parlement;
- lorsqu'il y a suffisamment de demandes de services et de communications de la part d'un point de service dans les deux langues officielles;
- lorsque la nature du bureau justifie la prestation des services dans les deux langues officielles;
- lorsque le point de service dispense des services aux voyageurs et que la demande est importante.

La partie IV de la *LLO* régit également les langues officielles dans la prestation des services du gouvernement fédéral par des tiers et l'utilisation des médias par les institutions fédérales pour faire de la publicité et publier des avis publics.

Dans les faits, l'engagement du Ministère à l'égard de la partie IV de la *LLO* signifie que le Ministère offre activement et fournit des services de qualité égale à tous les Canadiens dans la langue officielle de leur choix et communique avec le public dans les deux langues officielles en utilisant les médias qui lui permettront de les rejoindre dans la langue officielle de son choix.

STRUCTURE DE GOUVERNANCE

La mise en œuvre du Programme des langues officielles au Ministère requiert la participation de nombreux intervenants, à la fois en région et à l'administration centrale. La structure de gouvernance mise en place par le Ministère permet une coordination efficace et une approche cohérente.

Comité directeur des langues officielles

Le Comité directeur des langues officielles (Comité directeur) d'EDSC agit comme sous-comité du Comité de gestion ministériel (CGM)¹ et traite de questions liées aux droits en matière de langues officielles des clients et des employés du Ministère et de l'obligation du Ministère de promouvoir la dualité linguistique dans la société canadienne et d'appuyer le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Son mandat consiste à :

- soutenir la coordination horizontale et le classement par ordre de priorité des enjeux, des plans et des stratégies concernant la gestion du Programme des langues officielles du Ministère;
- surveiller l'élaboration et la mise en œuvre de directives, de processus et d'outils relatifs à la mise en œuvre de la *LLO* afin d'assurer le respect des obligations législatives du Ministère;
- examiner l'incidence des initiatives liées aux langues officielles et fournir des conseils aux membres à ce sujet (p. ex. examens liés aux langues officielles menés par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), le plan d'action pluriannuel pour les langues officielles dirigé par Patrimoine canadien (PCH), les vérifications et les recommandations du Commissariat aux langues officielles (CLO));
- formuler, au besoin, des recommandations sur des mesures correctives pour améliorer le rendement en matière de langues officielles du Ministère;
- offrir des conseils stratégiques sur la mise en œuvre des initiatives et des activités du Ministère qui ont une incidence sur l'application de la *LLO* ou qui sont touchées par celle-ci.

Ce comité a un rôle consultatif et n'a pas de pouvoir décisionnel, sauf lorsqu'il s'agit expressément de la mise en œuvre du Programme des langues officielles. Des points faisant l'objet de discussions ou de décisions peuvent être soumis à l'attention du CGM, à la

¹ Comité permanent du Conseil de gestion du portefeuille (CGP), il supervise la mise en œuvre du programme de gestion du portefeuille approuvé par le CGP, y compris l'obtention des résultats de gestion et la réalisation des objectifs énoncés dans le Plan d'activités intégré et le cadre de responsabilisation de gestion et veille à satisfaire aux exigences des processus budgétaires et de planification ministérielle. Le comité supervise également les activités ministérielles liées à l'opérationnalisation des mesures de sécurité du Ministère.

discrétion du président et des vice-présidents. Le CGM sera informé des objectifs, des priorités et des plans du Comité directeur au moins deux fois par année.

Réseau national des langues officielles

Le Réseau national des langues officielles (Réseau) joue un rôle essentiel dans l'exécution des obligations ministérielles prescrites par la *LLO*, permettant une approche horizontale et stratégique. Il sert de forum d'échanges entre les coordonnateurs des langues officielles et les directions responsables de l'application de la *LLO* au sein de l'organisation et des rencontres ont lieu sur une base bimestrielle.

Le Réseau a comme responsabilités de :

- fournir une approche intégrée dans la mise en œuvre de la gestion de la *LLO* et assurer une collaboration adéquate dans les dossiers communs et le respect de la *LLO*;
- favoriser un partage efficace d'idées, de bonnes pratiques et de renseignements sur les enjeux liés aux langues officielles;
- définir et mettre en œuvre les orientations stratégiques et les objectifs ministériels en matière des langues officielles;
- mettre de l'avant des initiatives et des activités permettant d'harmoniser les pratiques relatives à la mise en œuvre de la *LLO*;
- promouvoir les langues officielles dans le cadre de son engagement envers l'excellence du service et favoriser la collaboration intraministérielle;
- fournir des solutions d'apprentissage permettant aux coordonnateurs de mieux comprendre la *LLO*;
- veiller à établir des liens horizontaux tenant compte des pressions et des priorités ministérielles (programmes, politiques et considérations géographiques);
- faire part de ses recommandations à la haute gestion (Comité directeur des LO et co-champions nationaux et champions régionaux des langues officielles).

Enfin, en plus du Réseau national des langues officielles, chaque région dispose de son propre réseau, lequel définit les responsabilités et les activités supplémentaires dont est chargé le coordonnateur des langues officielles de la région.

Champions des langues officielles

EDSC a deux co-champions ministériels des langues officielles nommés par le sous-ministre. Ils fournissent un leadership et défendent les questions portant sur les langues officielles au niveau de la haute direction.

Les co-champions ministériels des langues officielles occupent un poste de direction et jouent un rôle vital au sein de la structure de gouvernance des langues officielles du Ministère en tant que défenseurs et agents d'influence chargés de promouvoir la valeur de la dualité linguistique. Ils doivent faire preuve de leadership et remplir les fonctions d'écoute, de synthèse, d'influence et de communication afin de faire avancer le Programme des langues officielles au sein du Ministère.

Afin de s'acquitter de ce rôle, les co-champions ministériels mènent des activités visant à accroître la sensibilisation sur les langues officielles et l'engagement ministériel sur les questions touchant les langues officielles :

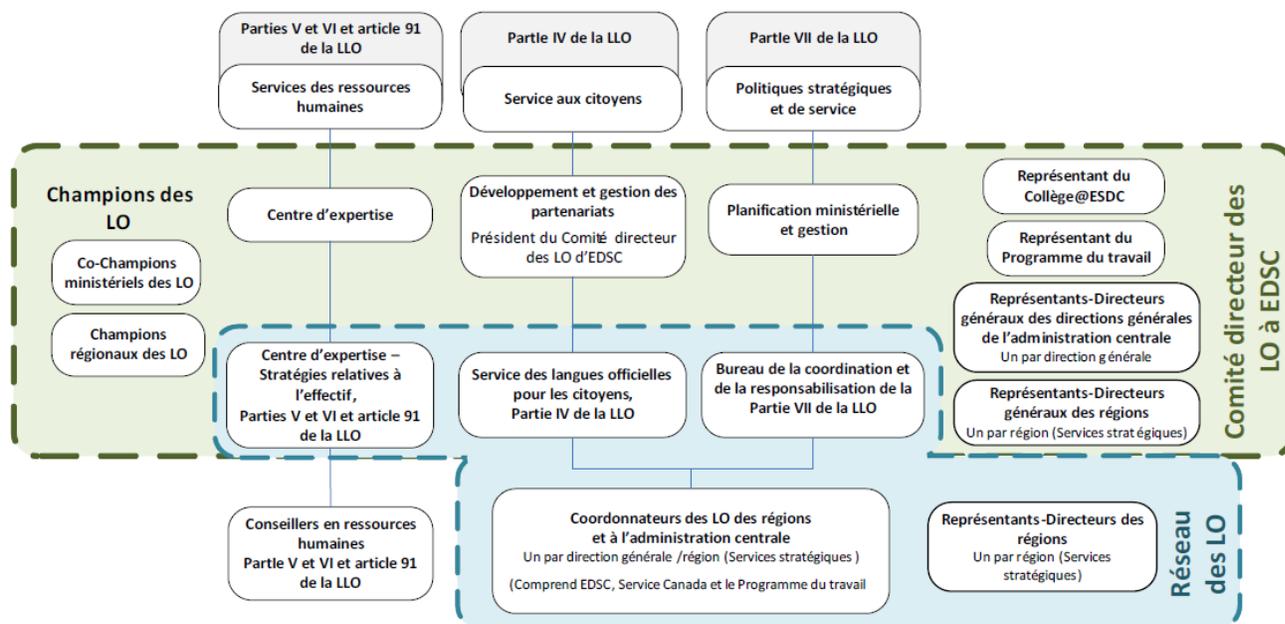
- ils siègent au Comité directeur des langues officielles d'EDSC, qui supervise la gouvernance ministérielle en matière de langues officielles;
- ils aident à promouvoir les langues officielles et mieux faire connaître les obligations et questions relatives aux langues officielles dans le cadre de leurs interactions avec leurs collègues et lors de réunions d'autres comités de la haute direction auxquelles ils assistent;
- ils participent aux divers événements et activités destinés à accroître la visibilité des langues officielles et à en faire la promotion au sein du Ministère et de la fonction publique;
- ils agissent en tant que porte-parole et ambassadeurs des langues officielles pour le Programme des langues officielles du Ministère à l'occasion d'événements extérieurs;
- ils représentent le Ministère au sein du [Conseil du Réseau des champions des langues officielles](#)².

Les trois directions responsables de l'application de la LLO au sein d'EDSC soutiennent les co-champions ministériels. Le SLOC de la Direction générale de service aux citoyens assure le secrétariat des co-champions ministériels et coordonne les séances d'information et les diverses demandes reçues.

² Organisation du gouvernement du Canada au sein de laquelle les ministères, les organismes, les sociétés d'État et les conseils fédéraux régionaux travaillent ensemble dans le but de mobiliser la collectivité des champions des langues officielles afin de promouvoir les langues officielles et d'aider les administrateurs généraux à créer une vision commune en matière de langues officielles et à tenir compte de ces dernières lorsqu'ils prennent des décisions. Réf : <http://osez-dare.aadnc-aandc.gc.ca>

De plus, chaque région a nommé son propre champion régional des langues officielles. Ce dernier assiste également aux réunions du Comité directeur des langues officielles en plus des rencontres du Réseau national des langues officielles.

Le schéma suivant illustre la structure de gouvernance :



PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA PARTIE IV DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Se positionner stratégiquement

Afin de s'acquitter de son mandat, le Service des langues officielles pour les citoyens (SLOC) doit prendre position vis-à-vis une multitude d'intervenants et diverses tendances et priorités.

La priorité aux clients, les nouvelles technologies, une gouvernance et un réseau solides et restructurés, une collaboration et une planification des langues officielles intégrées et une reddition de compte efficace qui parle aux gens façonnent en quelque sorte la vision du nouveau Plan d'action 2018-2021.

L'analyse des activités a révélé que des avancées ont été faites dans les trois piliers établis dans le Cadre de travail et plan d'action 2011-2014 et que le Ministère est maintenant prêt à passer à une autre étape. Les fondations établies permettront au SLOC de viser plus loin et d'exceller en ce qui a trait au service aux Canadiens.

Plan d'action 2018-2021

S'alignant avec les principes abordés dans la Stratégie de service EDSC – Plan de travail intégré 2016-2017, le Plan d'action 2018-2021 sera également souple. Les activités présentement entreprises et celles à venir, permettront une certaine flexibilité et pourront être modifiées pour mieux s'adapter à de nouvelles visions et tendances au cours des prochaines années.

L'ensemble du Plan d'action 2018-2021 fait le point sur les constats quant aux réalisations et aux expériences passées et où nous en sommes maintenant, soit prêts à saisir les possibilités qui s'offrent à nous pour mieux servir les Canadiens, incluant les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). De plus, chaque mesure instaurée dans le Plan d'action contribue à la réussite de la priorité ministérielle quant à l'atteinte de l'excellence soit : « Le Ministère atteint l'excellence en matière de service en fournissant, dans les deux langues officielles, de l'information, des programmes et des services gouvernementaux de qualité, adaptés aux besoins, de manière à refléter l'égalité de statut du français et de l'anglais en tant que langues officielles du Canada »³.

Le SLOC aborde les questions liées au service à la clientèle sous l'angle des langues officielles. Il fournit et continuera de fournir, des conseils et des réflexions sur les initiatives, les politiques et les processus internes de prestation de services en matière de communications avec le public et de prestation des services au public.

Le Plan d'action 2018-2021 comprend également diverses mesures visant à faire en sorte que les droits des Canadiens de communiquer avec notre institution soient respectés, que des services de qualité égale en français et en anglais soient offerts et que les communications en personne, au téléphone et par écrit s'effectuent dans la langue choisie par le client, favorisant ainsi l'atteinte de l'objectif d'offrir des services axés sur le client tel que décrit dans la Stratégie de service d'EDSC. Ces mesures s'insèrent de façon probante dans la vision du Ministère en matière de prestation de services : Maintenant et demain : L'excellence dans tout ce que nous entreprenons.

³ Modèle logique de la partie IV du Programme des langues officielles.

Plus précisément, par l'entremise du Plan d'action 2018-2021, le SLOC compte poursuivre ses activités en cours tout en étant à l'affût des grands changements à venir, qu'il s'agisse de la transformation interne des processus de prestation de services ou de la révision du Règlement sur les langues officielles et de la *Loi sur les langues officielles (LLO)*. En étant aux premières loges, le SLOC pourra poursuivre ses activités afin d'orienter le Ministère dans la modernisation, l'harmonisation et la transformation de ses services, tout en s'assurant que les changements apportés sont conformes à la partie IV de la *LLO* et qu'ils tiennent compte des besoins spécifiques des Canadiens.

Dans le cadre de ce rôle consultatif, le SLOC offrira de l'apport en matière de langues officielles (partie IV) aux responsables du Plan de transformation des services ministériels tout au long de la mise en œuvre de leurs projets. Les mesures prévues au présent Plan d'action 2018-2021 évolueront par conséquent au fur et à mesure que le Ministère avancera dans la transformation et dans la stratégie de service.

Les résultats immédiats décrits dans le modèle logique (voir Annexe A) n'ont pas changé, mais une mise à jour des piliers a été effectuée afin de mieux refléter les défis actuels dans la mise en œuvre de la partie IV de la *LLO* au sein du Ministère. Il va sans dire que cette mise à jour est basée sur les résultats stratégiques d'EDSC et de la partie IV de la *LLO* et que les documents et priorités ci-dessous ont été pris en compte dans l'élaboration de ce plan :

- Plan d'activité intégré d'EDSC 2016-2019;
- Objectif 2020 du gouvernement du Canada et Vision 2020 de Service Canada;
- Stratégie de service d'EDSC 2016-2017;
- Stratégie de service du mode en personne;
- Plan d'activités 2015-2016 du Service des langues officielles pour les citoyens;
- Cadre stratégique de la Direction générale des services aux citoyens 2016-2017;
- Rapport sur l'examen de la qualité des services d'assurance-emploi : Les citoyens d'abord.

Le schéma suivant présente les résultats immédiats attendus du modèle logique (voir Annexe A) et les nouveaux piliers révisés :

RÉSULTATS IMMÉDIATS	PILERS DU PLAN D'ACTION 2018-2021
Les cadres, gestionnaires et employés du Ministère sont conscients de leurs obligations légales et disposent d'outils nécessaires pour s'en acquitter.	Solidifier la structure du programme des langues officielles
Le Ministère maintient un dialogue avec les CLOSM et est bien informé des besoins particuliers de cette clientèle afin d'adapter son modèle de prestation de services axés sur les citoyens.	Optimiser la prestation de services dans les deux langues officielles
Le Ministère effectue un suivi adéquat sur tous les aspects liés à la mise en œuvre de ses obligations légales afin de faire rapport rapidement sur son rendement et, lorsque des lacunes sont relevées, de prendre les mesures appropriées pour corriger la situation.	Améliorer la surveillance et la reddition de comptes

Les piliers

1. Solidifier la présence du Programme des langues officielles

Les diverses initiatives menées par le SLOC avec la participation des centres d'expertise responsables des langues officielles ont conféré au Programme des langues officielles d'EDSC une place importante au sein du Ministère et ont permis à ce dernier de mieux s'acquitter de son mandat.

Afin de sensibiliser les employés et les cadres sur leurs obligations en matière de langues officielles, beaucoup de travail a été fait au fil des ans pour développer des outils et des procédures et positionner stratégiquement les deux principaux groupes de gouvernance, soit le Réseau national des langues officielles et le Comité directeur des langues officielles.

Notre défi actuel est de tirer profit des activités réalisées et d'être un intervenant clé dans certaines initiatives, qu'il s'agisse de la structure du réseau de service en personne, de la Stratégie de service d'EDSC ou des programmes et initiatives du Ministère. Cette approche proactive fera en sorte que les langues officielles seront considérées dès le début lors du développement d'initiatives ou de programmes, ce qui permettra de déceler des enjeux en temps opportun et de prendre les mesures correctrices qui s'imposeront.

Principaux objectifs liés au Pilier 1

- 1.1 Améliorer la compréhension de la portée de la partie IV de la LLO sur l'ensemble des activités des directions générales et des régions.
- 1.2 Appuyer le Comité directeur des langues officielles au sein du Ministère et renforcer et consolider son rôle.
- 1.3 Renforcer les rôles des coordonnateurs en langues officielles au sein de leurs directions générales et des régions.

1.1 Améliorer la compréhension de la portée de la partie IV de la LLO sur l'ensemble des activités des directions générales et des régions.

Réseau national des langues officielles et du Comité directeur des langues officielles

La conformité du Ministère en ce qui a trait à la LLO, et à son Règlement, est l'affaire de tous. Les efforts de sensibilisation visant à bien faire comprendre la portée de la partie IV de la LLO sur l'ensemble des activités des directions générales et des régions sont clés. Le SLOC redoublera d'efforts dans l'exploration de nouvelles façons de bénéficier des tribunes d'échange auxquelles participent des champions nationaux et régionaux, des membres du Réseau national des langues officielles et des membres du Comité directeur des langues officielles.

Formation en matière de langues officielles pour tous

Au cours de la période couverte par le premier Plan d'action 2011-2014, la collaboration entre le SLOC et le Collège@EDSC a permis de mettre en place des modules de formation en matière de langues officielles destinés à tous les employés interagissant avec le public, incluant les gestionnaires responsables de ces employés. Il est maintenant temps d'élever la barre en ce qui a trait à la formation en explorant les possibilités de rendre obligatoire à tous les employés une formation en ligne s'inspirant des cours « Les langues officielles et moi » et « Exercer mon leadership en langues officielles ».

À la base, la formation destinée aux employés visait à leur donner les connaissances leur permettant d'adopter des comportements assurant l'excellence du service et contribuant au maintien d'un environnement de travail qui favorise une utilisation réelle et courante des deux langues officielles. La formation destinée aux gestionnaires, quant à elle, visait à leur donner les connaissances leur permettant de créer un environnement de travail diversifié favorisant l'inclusion et respectant les droits linguistiques des citoyens et des employés.

Nous croyons que ce type de formation ne s'adresse pas uniquement aux employés et aux gestionnaires qui offrent un service directement au public, mais bien à tout le personnel du Ministère. Une compréhension globale des parties de la LLO dont notre Ministère est responsable améliorera la compréhension de la portée de la partie IV de la LLO sur l'ensemble des activités des directions générales et des régions.

Nous procéderons donc à une revue des formations proposées actuellement en plus d'explorer avec le Collège@EDSC de nouvelles activités de formation.

Champion des LO d'EDSC

Le rôle des champions au Ministère consiste principalement en des fonctions d'écoute, de synthèse, d'influence et de communication.

Nous mettrons à profit le savoir et le leadership des champions afin d'améliorer la compréhension des directions générales et des régions quant aux dossiers des langues officielles, incluant le volet des communications avec le public. Afin de tirer pleinement parti de cet appui, nous collaborerons avec les champions, mais aussi avec nos partenaires du Programme des langues officielles, afin de dresser un plan de communication intégré contenant les priorités annuelles et les activités visées.

1.2 Appuyer le Comité directeur des LO au sein du Ministère et renforcer et consolider son rôle.

L'intégration du Comité directeur des langues officielles (Comité directeur) dans la structure du Comité de gestion ministériel (CGM) donne au Programme des langues officielles la visibilité et la crédibilité nécessaires pour faire progresser les dossiers et sensibiliser la haute gestion aux enjeux liés aux langues officielles, de même qu'aux occasions qui se présentent. Il faut maintenant tirer profit de cet avantage et porter à l'attention du Comité directeur les dossiers chauds afin qu'il y soit sensibilisé et que les membres qui y siègent puissent prendre, au besoin, des mesures concrètes. Le nouveau rôle de ce comité nécessitera que l'on effectue un suivi rapproché de ses activités afin de maintenir l'engagement des membres.

Le SLOC maintiendra son rôle de secrétariat du Comité en s'assurant que des rencontres trimestrielles soient organisées, qu'il y ait quorum à chaque rencontre et que la liste des membres du Comité soit à jour. Il appuiera également les membres du Comité directeur des langues officielles dans la communication de leur rôle au sein de leur direction générale respective lors d'événements internes.

Avec l'appui des deux autres centres d'expertise en langues officielles, le SLOC compte explorer de nouvelles façons de mieux mobiliser les membres du Comité directeur des langues officielles quant à leur rôle et la communication des enjeux liés aux langues officielles au sein de leur direction générale respective. L'objectif visé est de faire du Comité directeur des langues officielles une tribune permettant aux membres d'échanger leurs points de vue sur les enjeux liés aux langues officielles et d'explorer de nouvelles possibilités d'apprentissage sur les Communautés minoritaires de langues officielles (CLOSM), par exemple.

Dans ce même ordre d'idée, nous proposons qu'une à deux fois par année, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) et le Quebec Community Groups Network (QCGN) participent aux réunions du Comité directeur afin de partager leurs défis actuels et à venir, de même que leurs réalisations et d'en discuter.

Stratégie et outils de communication

De nombreux produits de communication sur les langues officielles ont vu le jour au cours des dernières années, dont un nouveau logo, des vidéos promotionnels et un bulletin traitant exclusivement des langues officielles (*L'Actualité LO*) auquel tous les employés du Ministère ont accès. De plus, le SLOC est un fervent utilisateur de nouvelles technologies et utilise de nouvelles plateformes issues du Web 2.0, telles que la collaboration SharePoint, GCconnex, GCpedia, GCCollab, etc. Nous poursuivrons le travail en ce sens afin de renforcer la collaboration avec les directions générales du Ministère et nos paires au sein d'autres institutions fédérales.

La prochaine étape est de maintenir ces éléments en place, tout en se dotant d'une stratégie et d'un plan de communication spécifique à la partie IV de la *LLO*. Cette stratégie permettra de se positionner sur la façon de communiquer notre vision en fonction des besoins et des attentes.

De plus, nous souhaitons redorer l'image du Programme des langues officielles, principalement de l'équipe responsable de la partie IV, en continuant d'améliorer la perception qu'ont les employés et les gestionnaires du Ministère. L'objectif est de bonifier l'image du « partenaire d'affaires » en collaborant avec les directions générales et les régions sur une base régulière afin d'en apprendre davantage sur leurs réalités et de guider ces dernières tout en tenant compte des préoccupations particulières à chaque secteur. Du travail de sensibilisation sera fait en ce sens afin d'atteindre cet objectif.

Dans cette même optique, nous comptons également développer d'autres outils permettant aux employés du SLOC et du Ministère de mieux effectuer leur travail tout en répondant aux exigences en matière de langues officielles. Par exemple, nous élaborerons un guide explicatif sur la façon de procéder lors de révisions de documents ministériels tels les mémoires au Cabinet, les présentations au Conseil du Trésor, les recommandations ministérielles, les projets de loi privés, permettant de s'assurer que les obligations prévues à la partie IV sont prises en compte et respectées.

1.3 Renforcer les rôles des coordonnateurs des langues officielles au sein de leurs directions générales et des régions.

Tout comme c'est le cas pour les rôles des coordonnateurs régionaux, il faut maintenant revoir ceux des coordonnateurs de l'administration centrale (AC). Comme leur réalité est tout autre, il est important de s'arrêter à la nature du réseau au sein de l'administration centrale. Dans cette optique, nous comptons, avec l'appui des deux autres centres d'expertise, explorer de nouvelles façons de faire en ce qui a trait à la nomination des coordonnateurs à l'AC et revoir certaines de leurs responsabilités. L'appui des membres du Comité directeur sera indispensable dans ce processus et du travail sera fait en ce sens. Nous croyons que ces changements renforceront l'importance accordée au rôle de coordonnateurs nationaux au sein des directions générales du Ministère.

Pour ce qui est des coordonnateurs en région, un soutien continu est nécessaire afin de bien les appuyer dans leur rôle et de bien comprendre les particularités de chaque région. Ceci permettra une meilleure collaboration et ultimement de meilleurs résultats. Il est important de poursuivre les visites annuelles en région. Ces visites peuvent prendre plusieurs formes, allant de rencontres officielles entre les représentants de l'AC et des régions, à des rencontres plus opérationnelles, en passant par la participation à des activités des langues officielles régionales. Il est important de garder régulièrement contact avec nos coordonnateurs régionaux et ces rencontres démontrent notre intérêt quant au travail accompli.

L'atelier national annuel s'insère dans cet esprit d'échange et de collaboration. Cet événement est une tribune idéale pour faire état de la situation, créer des liens et échanger de façon plus personnelle. Nous continuerons donc d'y consacrer les efforts nécessaires afin de mobiliser le plus de participants possible dont l'ensemble des coordonnateurs en langues officielles.

De plus, tous les trois ans, un plan d'action pour la mise en œuvre de la partie IV de la LLO sera élaboré à l'AC afin de bien cerner les priorités et le travail à venir. Ce type de plan est également produit par la Direction générale des services de ressources humaines et la Direction générale des politiques stratégiques et de service. Les trois directions générales responsables du Programme des langues officielles d'EDSC ont également convenu d'élaborer un plan d'action intégré des langues officielles, en plus des plans d'action individuels. La création d'un tel plan d'action ministériel intégré des langues officielles à EDSC améliorera la coordination des activités du Programme, assurera une représentation plus juste des services offerts et des travaux en cours et ultimement, celui-ci appuiera davantage les membres du Réseau national des langues officielles dans leurs activités courantes.

Enfin, le SLOC poursuivra son travail de création et de mise à jour d'outils permettant de faciliter le travail des coordonnateurs en régions et à l'AC, en plus de tenir tous les deux mois des rencontres du Réseau des langues officielles où sont à l'ordre du jour le partage d'idées, de bonnes pratiques et des renseignements sur les enjeux liés aux langues officielles, l'harmonisation des pratiques, la promotion des langues officielles et la présentation de solutions d'apprentissage.

2. Optimiser la prestation de services dans les deux langues officielles

L'environnement dans lequel évolue la prestation de services change rapidement et nous devons d'améliorer nos services aux clients. Les progrès technologiques nous offrent de nouveaux outils pour communiquer et offrir nos services aux Canadiens. La technologie fait maintenant partie intégrante de la vie des Canadiens et les attentes sont plus élevées que jamais au niveau de la qualité, de la convivialité et de la rapidité des services offerts. Il est possible de recourir à la technologie pour améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles et nous devons les explorer. L'occasion est idéale pour améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles et proposer de nouvelles avenues pouvant être explorées et intégrées aux stratégies développées.

En ce qui a trait aux services offerts à la population de langue officielle en situation minoritaire, le SLOC devra se tenir à l'affût des enjeux et proposer des solutions lors du développement d'initiatives. Pour ce faire, il est essentiel de collaborer avec les équipes responsables des différentes initiatives de transformation en cours au sein du Ministère et des organismes centraux, afin de définir les possibilités d'intervention et influencer sur les enjeux émergents dans le domaine et établir de nouvelles normes.

Dans le cadre de cette modernisation des services, la Direction générale de service aux citoyens (DGSC), par le biais de la Direction des Opérations du mode en personne et des stratégies (DOMPS), revoit son approche de livraison de services en personne par l'entremise des Centres Service Canada et autres points de services.

Cette nouvelle approche mettra sur l'intégration, la rentabilité, l'accessibilité et l'efficacité de l'accès en personne aux services. Le SLOC possède une expertise législative en matière de prestation de services dans les deux langues officielles et pourra conseiller la DOMPS en ce sens lors de l'élaboration des initiatives de réaménagements de points de service ou encore de partenariats à l'extérieur du gouvernement fédéral.

Tel qu'énoncé dans la Stratégie de service d'EDSC, le client est au cœur de nos préoccupations et ceci est aussi vrai pour les clients de langue officielle en situation minoritaire. Il est important que le SLOC utilise les mécanismes en place, tels les sondages de satisfaction des clients et d'intégrer les besoins, les préférences et les opinions des CLOSM au processus de conception des services.

Principaux objectifs liés au Pilier 2

- 2.1 Améliorer l'accès aux services dans les deux langues officielles tout en optimisant les ressources et en tirant parti des nouvelles technologies.
- 2.2 Maintenir un dialogue continu afin d'être informé des enjeux et préoccupations des clients et des communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'en tenir compte dans l'élaboration des modèles de prestation de services.

2.1 Améliorer l'accès aux services dans les deux langues officielles tout en optimisant les ressources et en tirant parti des nouvelles technologies.

Le SLOC doit, par l'entremise du Comité directeur des langues officielles, de ses partenaires, des régions et des coordonnateurs, se garder à l'affût de toutes nouvelles initiatives. Être impliqué dans la planification et être perçu comme partenaire d'affaires dans toutes les initiatives entreprises est notre objectif premier.

Le SLOC est la courroie de transmission entre notre organisation et les décideurs en matière de langues officielles, soit le Commissariat des langues officielles pour ce qui est de la LLO, dont la révision débutera possiblement en 2019, et le Secrétariat du Conseil du Trésor, qui révisé actuellement le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services. Les décisions de ces derniers ont un impact direct sur notre institution.



Plusieurs stratégies de service sont présentement élaborées dans le cadre du Plan de transformation des services d'EDSC. Il est impératif que le SLOC harmonise ses activités avec celles prévues dans ces stratégies afin d'être en mesure d'exercer une influence.

Toutes ces stratégies visent l'accès aux services centrés sur le client et, en ce sens, le SLOC orientera le Ministère dans la modernisation, l'harmonisation et la transformation de ses services tout en assurant que les changements apportés soient conformes à la partie IV de la *LLO*. Le SLOC vise l'excellence de service et cherche à limiter l'impact de ces changements sur les Canadiens, dont les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Lorsque possible et que la situation s'applique, nous nous assurerons que la conception universelle (Universal Design) et les services soient conformes, par défaut, aux dispositions de la partie IV de la *LLO*, évitant et limitant ainsi des coûts onéreux liés à des « mesures correctives » après le fait ou à des modifications complexes et inefficaces qui, parfois, ne conviennent pas au volet distinct des minorités de langues officielles.

Alors qu'EDSC met à l'essai l'utilisation de moyens technologiques pour offrir un service virtuel dans son réseau de services en personne, le SLOC fait preuve de collaboration et utilise cette approche de prestation de services en vue d'accroître l'accès aux services bilingues dans nos points de service unilingues.

2.2 Maintenir un dialogue continu afin d'être informé des enjeux et préoccupations des clients et des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tenir compte dans l'élaboration des modèles de prestation de services.

La Stratégie de service d'EDSC – Plan de travail intégré 2016-2017 indique que « tout ce que nous faisons doit être influencé par le point de vue des clients. Nous devons chercher activement à obtenir leurs commentaires et à en tenir compte dans la conception et la prestation de nos services et dans le suivi que nous en faisons. »

Afin d'y arriver, il est important que le SLOC maintienne un dialogue actif avec les représentants régionaux, c'est-à-dire les coordonnateurs et les champions, mais également avec les CLOSM et ce, par l'entremise d'échanges courriels et téléphoniques, lors de rencontres du Réseau national des langues officielles et de visites des bureaux régionaux et locaux et d'organismes représentant les CLOSM. La présence de représentants nationaux et régionaux auprès des CLOSM est importante et ces dernières doivent être convaincues des intentions de notre Ministère, soit que le client est au cœur de nos préoccupations. En menant des consultations et en étant à l'affût des besoins, des attentes et changements au sein de ces communautés, il sera plus facile d'intégrer ces éléments, entre autre, dans les recommandations stratégiques à la haute gestion, dans le cadre du Plan de transformation des services d'EDSC, lors de la révision de présentations au Conseil du Trésor ou de mémoires au Cabinet, ainsi que dans la gestion des plaintes, etc. Nous comptons poursuivre également les rencontres bilatérales avec les organismes représentant les CLOSM, tels la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) et le Quebec Community Groups Network (QCGN).



Nous continuerons le travail avec nos partenaires d'affaires du Ministère, incluant les services juridiques, afin d'assurer que la partie IV de la LLO, le Règlement sur les langues officielles et les décisions de la Cour suprême du Canada, telles que celles prises dans l'affaire CALDECH (Desrochers)⁴ soient respectées. Il est essentiel que le Ministère connaisse et comprenne les besoins et réalités propres aux CLOSM et ses obligations en la matière, afin de pouvoir respecter les divers principes énoncés dans sa planification stratégique et dans l'élaboration et l'évaluation de ses politiques et de ses programmes.

Enfin, lors de l'atelier national 2017, les associations représentant des CLOSM invitées avaient soulevé le besoin d'une plus grande collaboration entre le gouvernement fédéral et les organismes représentant les CLOSM, notamment au niveau du partage de données provenant d'études sur les CLOSM. Afin de démontrer notre ouverture et de maintenir un dialogue continu avec ces dernières, ce besoin sera porté à l'attention du groupe de travail responsable de la rédaction du Plan triennal intégré dans lequel seront explorées des possibilités à ce niveau.

Cette initiative du SLOC s'insère directement dans les recommandations des lettres de mandat des ministres, où le « le premier ministre a de nouveau insisté sur ses attentes selon lesquelles tous les ministres fédéraux devaient contribuer à s'assurer que le gouvernement fasse preuve d'ouverture, d'honnêteté et d'imputabilité face à tous les Canadiens, que nous respectons les plus hautes normes en matière d'éthique et que nous travaillons à faire avancer les priorités des citoyens dans un nouvel esprit de collaboration »⁵

3. Améliorer la surveillance et la reddition de compte

Chaque année, le président du Conseil du Trésor doit présenter au Parlement un rapport sur l'exécution des programmes en matière de langues officielles au sein des institutions fédérales en ce qui a trait aux parties IV, V et VI de la LLO. Le Ministère fait aussi l'objet d'observations du Commissariat aux langues officielles (CLO), effectuées aléatoirement, quant à ses services offerts, par l'entremise de ses différents modes de service.

Afin de produire rapidement des rapports sur son rendement en ce qui a trait aux communications avec le public et à la prestation de services dans les deux langues officielles, le SLOC a établi une série d'indicateurs de rendement continu en lien avec son modèle logique (voir Annexe A), lesquels ont été établis afin de satisfaire aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de reddition de compte. Plusieurs de ces indicateurs sont repris dans le Tableau de bord des langues officielles du Ministère, lequel est mis à jour sur une base trimestrielle. Certaines données sont recueillies continuellement par des systèmes informatiques automatisés, notamment le nombre de clients servis et

⁴ Décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire CALDECH (Desrochers) et grille d'analyse – information se retrouvant sur le site Internet du gouvernement du Canada, 2011, p.2.

⁵ Le troisième Plan bisannuel dans le cadre du Partenariat pour un gouvernement ouvert (2016-2018), Préambule du Président du Conseil du Trésor du Canada, L'honorable Scott Brison.

d'opérations effectuées pour chaque mode de prestation de services. D'autres données sont recueillies au moyen de vérifications ponctuelles et de contrôle de la qualité par les gestionnaires responsables.

Les trois sous-ministres adjoints responsables de la *LLO*, ainsi que les champions des langues officielles, sont informés régulièrement du rendement du Ministère quant au respect de ses obligations en vertu de la *LLO* grâce à des rapports trimestriels présentés sous la forme de tableau de bord. De plus, tel que mentionné précédemment à la section - *Comité directeur des langues officielles* - à raison d'au moins deux fois par année, le Comité de gestion ministériel est informé des affaires courantes et des progrès réalisés dans la mise en œuvre du Programme des langues officielles au Ministère. En effectuant un suivi régulier et adéquat de tous les aspects liés à la mise en œuvre de ses obligations en vertu de la partie IV, le Ministère est en mesure de rapidement faire rapport sur son rendement et, lorsque des lacunes sont relevées, de prendre les mesures appropriées pour corriger la situation.

Au cours des dernières années, beaucoup de travail a été effectué dans ce dossier, notamment au niveau de la reddition de comptes, dans lequel de nouveaux indicateurs de rendement ont vu le jour. Plusieurs mécanismes sont en place au sein du Ministère, mais également à l'externe, nous permettant de mesurer notre rendement quant à la partie IV de la *LLO* – communication avec le public et prestation des services tels que le :

- Résultats du Sondage sur l'expérience client 2017-2018;
- Tableau de bord des langues officielles d'EDSC (trimestriel);
- Rapport des plaintes et enquêtes d'EDSC;
- Bilan annuel sur les langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Observations et/ou bulletin de rendement et/ou vérifications du Commissariat aux langues officielles.

Nous devons maintenant revoir certains outils internes actuellement utilisés pour évaluer le rendement en matière de langues officielles, en faire le suivi et établir des rapports à cet égard, éléments qui seront tous pris en compte dans un nouveau cadre stratégique de mesure du rendement de la partie IV de la *LLO*.

Principaux objectifs liés au Pilier 3

- 3.1 Recueillir les données nécessaires à la mesure du rendement de la partie IV de la LLO.
- 3.2 Prendre les mesures appropriées pour prévenir les lacunes potentielles et existantes.
- 3.3 Informer les cadres supérieurs du rendement de la région/direction générale en matière de langues officielles.
- 3.4 Collaborer à la révision du Règlement sur les langues officielles et à la planification de sa mise en œuvre.

3.1 Recueillir les données nécessaires à la mesure du rendement de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*

Comme il a été mentionné précédemment, plusieurs indicateurs ont été développés. Ces indicateurs permettent, entre autres, de mesurer la disponibilité du service (incluant l'offre active), l'égalité dans la qualité du service et la rétroaction des clients afin de tenir compte des besoins des CLOSM dans la prestation de services (comprenant les consultations avec les CLOSM et les plaintes du CLO).

Ces indicateurs ont fait l'objet de consultations et ont été incorporés à plusieurs outils de mesure du rendement, dont le Tableau de bord sur les langues officielles et les sondages sur l'expérience-client d'EDSC.

Au cours des trois prochaines années, nous prévoyons poursuivre et terminer les activités en cours et raffiner, au besoin, les outils et les indicateurs utilisés afin de tirer le plein potentiel de ceux-ci. Nous examinerons les possibilités de créer de nouveaux outils ou de tirer profit d'exercices de collecte de données effectués par d'autres organisations telles que le CLO, nous permettant de recueillir des informations supplémentaires. Voici quelques exemples d'outils à notre disposition que nous pourrions utiliser :

- l'analyse des tendances des plaintes/enquêtes;
- la « question de la semaine » de la page d'accueil du Ministère afin de mesurer la compréhension de la portée de la partie IV de la LLO sur l'ensemble des activités des directions générales et des régions;
- les sondages et les exercices de clients mystères à l'échelle du pays pour les trois principaux modes de prestation de services en collaboration avec d'autres ministères (p. ex. Postes Canada).

Bien entendu, les données recueillies à l'aide de ces enquêtes/outils inciteront le Ministère à adapter et à améliorer sa livraison de services en fonction des besoins spécifiques des Canadiens.

3.2 Prendre les mesures appropriées pour prévenir les lacunes potentielles et existantes.

Encore une fois, beaucoup de travail a été fait dans ce dossier au cours des dernières années. En plus de prendre en charge chaque plainte dans le but d'y répondre et de remédier aux lacunes observées, nous avons élaboré une solution d'affaires et un guide de gestion des plaintes (auxquels ont accès les trois centres d'expertise en matière de langues officielles responsables de coordonner la gestion des plaintes) pour effectuer le suivi des plaintes liées aux langues officielles. Ces outils permettent ainsi une collaboration plus efficace entre les directions générales responsables des langues officielles, réduisant considérablement le chevauchement des efforts pour le traitement et la gestion de l'information en ce qui a trait aux plaintes.

De plus, nous comptons profiter des données recueillies suite à l'utilisation d'outils de mesure de rendement (mentionné à la section 3.1 de ce document) afin de prendre les mesures appropriées pour prévenir les lacunes existantes ou potentielles.

Concrètement, nous utiliserons les demandes ponctuelles que nous recevons par l'entremise de notre boîte de courriel générique⁶, les plaintes internes et celles que nous recevons par l'entremise du CLO et du Bureau de la satisfaction des clients de Service Canada pour trouver des pistes de solutions visant l'excellence du service. Le SLOC et les deux autres centres d'expertise mettront en application, dans la mesure du possible, les solutions émergeant des analyses et des discussions, lesquelles seront communiquées en temps opportun.

L'élaboration d'un guide de procédures pour la révision de documents ministériels permettant de s'assurer que les obligations prévues à la partie IV de la LLO sont prises en compte et respectées constitue une de ces solutions. L'objectif visé par la création d'un tel guide est de bonifier l'échange de connaissances en matière de langues officielles, à divers niveaux, dans la rédaction et la révision de tels documents.

⁶ Adresse de la boîte de courriel générique des Services des langues officielles : NC-OL_PROGRAM-PROGRAMME_LO-GD@servicecanada.gc.ca

3.3 Informer les cadres supérieurs du rendement de la région/direction générale en matière de langues officielles.

Comme il a été mentionné précédemment, en 2017, le SLOC a déposé auprès du Secrétariat ministériel une demande visant à inclure le Comité directeur des langues officielles (Comité directeur) dans la structure des comités exécutifs d'EDSC en le désignant comme sous-comité du Comité de gestion ministériel (CGM). Grâce à cette nouvelle structure, le CGM est informé des objectifs, des priorités et des plans du Comité directeur des langues officielles.

Les co-champions ministériels des langues officielles et les champions régionaux jouent également un rôle important en ce qui a trait au partage d'information sur le rendement en matière de langues officielles. Chaque région possède son propre champion régional des langues officielles et dispose de son propre réseau régional des langues officielles, qui élabore aussi des plans d'action.

En plus de fournir un leadership et de défendre les questions portant sur les langues officielles au niveau de la haute direction, les champions des langues officielles doivent également être des agents d'influence chargés de promouvoir la valeur de la dualité linguistique, exercer une influence et communiquer à tous les niveaux afin de faire avancer le Programme des langues officielles au sein de leur ministère respectif.

Cette structure de gouvernance permet de tenir les cadres supérieurs informés du rendement des régions et directions générales en matière de langues officielles et pour y arriver, le support du SLOC est important. Nous poursuivrons donc notre collaboration avec nos collègues des autres centres d'expertise, le président du Comité directeur des langues officielles et les co-champions ministériels et champions régionaux afin d'assurer une cohésion entre la structure proposée et les priorités ministérielles.

3.4 Collaborer à la révision du Règlement sur les langues officielles et à la planification de sa mise en œuvre.

La partie IV de la *LLO* et le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services établissent les conditions qui régissent la désignation linguistique des points de service fédéraux. La partie IV de la *LLO* énonce les obligations générales concernant les communications avec le public et prestation des services. Le Règlement précise, quant à lui, les circonstances dans lesquelles la « nature » ou le mandat d'un point de service justifie la prestation de services bilingues, ou faisant l'objet d'une demande importante de services dans les deux langues officielles, le tout basé principalement sur la taille et le pourcentage de la population linguistique minoritaire, ou le fait que la nature d'un point de service justifie l'utilisation des deux langues officielles.

La prestation de services dans les deux langues officielles dans les points de service d'EDSC est aussi régie par des politiques et directives du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), soit la:

- [Politique sur les langues officielles](#);
- [Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services](#);
- [Directive sur les langues officielles pour les communications et services](#).

EDSC a mis en place des mesures additionnelles afin de régir le service bilingue en développant soit la :

- [Politique sur la prestation de services au public dans les deux langues officielles à Service Canada](#);
- [Directive sur les obligations en matière de langues officielles dans les points de service bilingues d'EDSC](#);
- [Directive sur les obligations en matière de langues officielles dans les bureaux unilingues](#).

En offrant des services bilingues à divers points de service à travers le Canada et en se basant sur les besoins de sa clientèle, EDSC va au-delà de ses obligations législatives en matière de prestation de services dans les deux langues officielles prévues par la *LLO* et le Règlement.

Le 17 novembre 2016, le gouvernement du Canada annonçait qu'il amorçait la révision du Règlement sur les langues officielles, exercice qui fait partie des engagements visant à ce que tous les services fédéraux soient offerts au public en parfaite conformité avec la *LLO*. Cette révision s'étalera de l'automne 2016 au printemps 2019 et visera, entre autres, les méthodes de calcul prescrites et les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies pour améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles.

Le SCT, responsable de la révision du Règlement, a entamé des discussions avec des intervenants au cours de cette période et le SLOC représente le Ministère dans ce dossier. Les responsables de la révision du Règlement sont en contact avec le SLOC et notre participation à ce processus est indispensable à titre d'intervenant clé en ce qui concerne la prestation de services dans les deux langues officielles. Des rencontres ponctuelles afin de maintenir un dialogue continu et la participation du SLOC aux rencontres du SCT sont prévues.

Jusqu'à maintenant, le SLOC a soumis des réflexions et des recommandations liées aux éléments suivants :

- Changements démographiques – élaboration d'une méthode de calcul qui correspond mieux aux données démographiques et pouvant s'adapter aux changements démographiques à venir;
- Technologie – exploration des possibilités qu'offrent les nouvelles technologies;
- Enjeux d'application – corriger les cas où l'application du Règlement donne lieu à des résultats hors du commun.

Une fois les détails de la révision connus, le SLOC effectuera une analyse approfondie des changements proposés et de l'impact de ces modifications pour le Ministère, ses points de services et les ressources financières et humaines qui s'y rattachent. Nous rédigerons également et mettrons en place, une stratégie et un processus de mise en œuvre des changements visant à contrôler ou à minimiser l'impact des changements sur la livraison des services, de même qu'une stratégie de communications.

MOT DE LA FIN

La force du SLOC réside dans notre capacité à travailler ensemble, à l'échelle régionale et nationale et à collaborer avec nos partenaires. Le travail d'équipe nous aidera grandement à respecter les priorités en constante évolution.

Nous devons sans cesse nous améliorer et nous adapter afin de répondre aux attentes de nos clients et aux nouvelles priorités. Nous souhaitons nous appuyer sur nos réalisations actuelles tout en explorant de nouvelles possibilités et façons de faire.

Dans l'avenir, en fonction des leçons apprises, nous prévoyons modifier et adapter notre Plan d'action 2018-2021 afin de faire en sorte que nos priorités soient harmonisées avec celles du gouvernement, du Ministère, des employés, des clients et des partenaires.



ANNEXE A

