Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

VÉRIFICATION

DE LA PRESTATION DES SERVICES BILINGUES AU PUBLIC À SERVICE CANADA

SUIVI

Avril 2014

www.languesofficielles.gc.ca

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,
composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.languesofficielles.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2014
No de cat. : SF31-105/2014F-PDF
ISBN : 978-0-660-21942-4

En décembre 2010, le Commissariat aux langues officielles a publié une vérification de la prestation des services bilingues au public à Service Canada. Celle-ci a été réalisée entre avril 2009 et avril 2010 et présentait à l'institution sept recommandations (voir l'annexe A) visant à améliorer sa prestation de services bilingues au public, conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

Les sept recommandations étaient axées sur les objectifs suivants :

- S'assurer que la direction de Service Canada est engagée à l'égard de la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi*, de façon à offrir des services bilingues appropriés à la population canadienne.
- S'assurer que le personnel de première ligne dans les points de service bilingues de Service Canada se conforme aux exigences de l'offre active et fournit au public des services de qualité égale en français et en anglais.
- S'assurer que Service Canada consulte les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions et qu'il tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de services bilingues.
- S'assurer que Service Canada surveille de manière efficace la qualité de son rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles.

En septembre 2013, le Commissariat aux langues officielles a effectué un suivi de la vérification pour constater et documenter les mesures prises par l'institution pour mettre en œuvre les recommandations du commissaire.

Notre analyse du rapport d'étape de Service Canada et des documents à l'appui, ainsi que des renseignements supplémentaires obtenus lors d'entrevues, révèle ce qui suit :

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Dans les recommandations 1, 2 et 3, le commissaire demandait à Service Canada d'élaborer un cadre de responsabilisation, d'améliorer son plan d'action et de se doter d'une politique sur les langues officielles. Ces trois recommandations ont été mises en œuvre de façon satisfaisante.

- Service Canada a élaboré et mis en œuvre un cadre de responsabilisation pour les langues officielles qui précise ses obligations en matière de langues officielles. Ce cadre s'inscrit dans le plan d'action et la stratégie de mesure du rendement pour les langues officielles 2011-2014 de Service Canada. Nous sommes satisfaits du cadre de responsabilisation de Service Canada.
- Le plan d'action triennal de Service Canada, qui est révisé chaque année, comprend des mesures, des indicateurs de rendement, des échéanciers et un mécanisme de responsabilisation. Service Canada renforce son engagement concernant les langues officielles en ajoutant à son plan un mécanisme de reddition de comptes qui informera le champion des langues officielles, les trois sous-ministres adjoints responsables des langues officielles et le Comité de la gestion ministérielle de l'état du programme de langues officielles. De plus, les quatre bureaux régionaux ont élaboré des plans opérationnels conformes au plan d'action sur les langues officielles de Service Canada.

  Nous sommes satisfaits du plan d'action sur les langues officielles. Nous croyons que sa mise en œuvre et le suivi qui l'accompagne aideront Service Canada à améliorer son offre active et sa prestation de services en français et en anglais.

  Depuis la vérification de 2010, Service Canada a élaboré une politique sur les services au public dans les deux langues officielles. Celle-ci a été approuvée par le comité exécutif et publiée sur l'intranet. Nous avons pris connaissance de cette politique et sommes satisfaits de son contenu.
- De cette politique découle la Directive sur les obligations en matière de langues officielles dans les bureaux bilingues de Service Canada. Cette directive provient du groupe de travail responsable de l'évaluation des profils de langue des postes d'agent et de chef d'équipe et de la capacité bilingue nécessaire au service du public dans les deux langues officielles aux centres de services bilingues de Service Canada.

  Nous avons examiné une version préliminaire de la directive, qui offre des renseignements sur la partie IV de la *Loi*. Cette directive comprend la méthodologie pour déterminer la capacité bilingue, qui sera un outil pratique pour les gestionnaires. Nous reconnaissons

l'initiative de Service Canada que représente l'ajout de ce précieux outil de référence. Cette importante directive a été approuvée par la haute direction en 2013.

- Découlant également de la politique, il y a la directive sur les obligations en matière de langues officielles dans les bureaux unilingues de Service Canada, qui a été instaurée en 2011. Cette directive a les mêmes objectifs que celles des bureaux bilingues de Service Canada, bien qu'adaptée aux points de service unilingues. Nous sommes satisfaits de cette initiative.

- De plus, Service Canada a indiqué que les directives existantes liées aux parties V et VI et à l'article 91 de la *Loi* sont en cours d'examen.

Les recommandations 1, 2 et 3 demandaient également à Service Canada de communiquer ses documents clés sur les langues officielles (cadre de responsabilisation, plans et politiques) à tout le personnel.

- L'institution a élaboré et instauré une stratégie de communication visant à informer les employés de leurs obligations en matière de langues officielles. Les employés ont été informés du nouveau site intranet sur les langues officielles, qui a été lancé en 2012 et qui comprend une vaste gamme de renseignements et d'outils sur les langues officielles.

Dans la recommandation 4, le commissaire demandait à Service Canada de corriger ses lacunes concernant l'évaluation du rendement et la formation des cadres supérieurs et des gestionnaires. Cette recommandation a été mise en œuvre de façon satisfaisante.

- La vérification avait révélé la nécessité de définir les obligations en matière de langues officielles dans les évaluations de rendement pour le personnel à différents niveaux. En 2011, le sous-ministre adjoint a fait parvenir une directive aux sous-ministres et aux cadres régionaux. Cette directive décrivait les engagements et objectifs ministériels en matière de langues officielles qui étaient inscrits aux ententes de gestion du rendement et aux ententes de rendement et d'apprentissage des gestionnaires et des employés qui fournissent des services au public en français et en anglais dans les centres de service désignés bilingues.

  La section sur les « engagements ministériels » de l'entente de rendement des cadres supérieurs comprend maintenant un objectif de respect des obligations en matière de langues officielles liées aux parties IV, V et VII de la *Loi*. Cette section comprend également un renvoi au rapport de vérification du Commissariat de la prestation de services bilingues au public.

- Pour ce qui est de la formation, le Collège Service Canada a lancé en 2012 deux cours en ligne intitulés *Exercer mon leadership en langues officielles* et *Les langues officielles et moi*. Depuis 2012-2013, les cours, qui portent sur la partie IV, la partie VII et l'article 91 de la *Loi*, font partie du programme de formation obligatoire pour les gestionnaires, superviseurs, chefs d'équipe et agents de service aux citoyens de Service Canada.

SERVICES BILINGUES À L'INTENTION DU PUBLIC

Dans la recommandation 5, le commissaire demandait à Service Canada d'examiner le nombre de postes désignés bilingues pour les agents de service aux citoyens et les chefs d'équipe dans les points de service désignés bilingues partout au Canada, et de définir le profil linguistique requis pour exercer les tâches prévues par les descriptions de travail des employés qui doivent servir le public. Cette recommandation a été mise en œuvre de façon satisfaisante.

- La vérification a montré qu'il n'y avait pas assez de postes bilingues pour respecter les exigences de la partie IV de la *Loi* dans certains des centres de service désignés bilingues. Elle a également révélé des contradictions dans le profil linguistique des agents de service aux citoyens et des chefs d'équipe. Depuis la vérification, Service Canada a mis sur pied un groupe de travail formel composé de cadres supérieurs, de gestionnaires et de coordonnateurs des langues officielles de l'administration centrale et des quatre bureaux régionaux. Ce groupe avait pour mandat d'élaborer deux normes qui visaient d'une part la capacité bilingue de tous les centres de service bilingues de Service Canada, et d'autre part l'examen des profils linguistiques des différents postes. Le groupe de travail a fini ses travaux, et parallèlement une Directive sur les obligations en matière de langues officielles dans les bureaux bilingues de Service Canada a été élaborée et se concrétisera d'ici la fin de l'année financière 2013-2014.

Nous reconnaissons les efforts de Service Canada et croyons fortement que ces profils révisés seront utiles pour l'institution. Cependant, nous tenons à souligner que la recommandation visait à ce que les mesures nécessaires soient prises pour faire en sorte de remédier au manque de capacité bilingue et pour assurer la prestation de services en français et en anglais de qualité égale. Par conséquent, et afin d'avoir de vraies répercussions sur la situation des Canadiens, l'institution doit mettre en œuvre pour le personnel concerné les profils linguistiques révisés le plus tôt possible.

CONSULTATION DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE

Dans la recommandation 6, le commissaire demandait à Service Canada d'établir un mécanisme structuré et coordonné pour la consultation, sur une base régulière, des représentants nationaux, provinciaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Cette recommandation a été partiellement mise en œuvre.

- Le plan d'action triennal de Service Canada pour les langues officielles comprend des mesures de consultation des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Cependant, les représentants provinciaux et régionaux n'ont pas été consultés de manière formelle ou structurée.
- Depuis la vérification de 2010, Service Canada a mis sur pied un cadre de consultation et a formellement consulté la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, une association nationale, ainsi que le Quebec Community Groups Network, une association provinciale.
- Il reste cependant du travail à faire. Service Canada devra examiner et réviser son cadre de consultation pour y inscrire des renseignements spécifiques sur les représentants provinciaux et régionaux. Ces représentants devraient être régulièrement invités à participer à des consultations structurées et coordonnées. Service Canada doit également mettre sur pied un mécanisme formel de consultation d'un réseau élargi d'organisations de communautés de langue officielle en situation minoritaire.

MÉCANISMES DE SUIVI

Dans la recommandation 7, le commissaire demandait à Service Canada de mettre en place un mécanisme de surveillance formel afin de mesurer périodiquement la qualité des services fournis dans les deux langues officielles, notamment le temps d'attente. Cette recommandation a été mise en œuvre de façon satisfaisante.

- Depuis la vérification, une stratégie formelle de mesure du rendement a été créée et mise en place. S'inscrivant dans le cadre de responsabilisation et le plan triennal portant sur la partie IV de la *Loi*, cette stratégie comprend des mécanismes tels que des sondages sur la satisfaction des clients et des exercices de « clients mystère » visant à surveiller le respect des obligations en matière de langues officielles et à rendre compte des résultats. Nous croyons que ces mécanismes de surveillance sont appropriés dans la mesure où ils aident à contrôler la qualité des services bilingues de Service Canada afin d'aboutir à des résultats tangibles.
- Depuis la vérification de 2010, Service Canada a évalué son offre active et sa prestation de services dans les deux langues officielles. Les résultats d'un sondage téléphonique réalisé en 2010 auprès de 4 000 Canadiens révèlent que 93 p. 100 des membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire ont reçu des services dans la langue de leur choix.

  En 2011 et en 2012, Service Canada a réalisé un exercice de « clients mystère » au cours duquel 1 000 visites ont été réalisées dans 75 p. 100 des centres de service bilingue de Service Canada. Cet exercice a révélé que 89 p. 100 des « clients mystère » ont reçu des services dans la langue officielle de leur choix. Il est toutefois important de remarquer que les résultats de Service Canada n'indiquaient pas si la méthodologie utilisée pour l'exercice donnait des résultats statistiquement valides ou non.

  En ce qui a trait au temps d'attente, Service Canada en est actuellement à réaliser un projet pilote visant à évaluer les indicateurs de temps d'attente d'après la langue de service. Nous saluons cette initiative positive et encourageons Service Canada à l'appliquer le plus tôt possible.

CONCLUSION

Service Canada a démontré son engagement envers les langues officielles en créant et en instaurant de nouveaux cadres et directives, et en révisant d'autres documents clés sur les langues officielles. Depuis la vérification de 2010, Service Canada a également instauré un plan d'action satisfaisant sur les langues officielles. De plus, il a intégré des objectifs de langues officielles dans ses ententes de gestion du rendement, créé de nouveaux modules de formation sur les langues officielles, élaboré des outils pour les gestionnaires et les employés, et lancé un nouveau site intranet sur les langues officielles où l'ensemble du personnel a accès à une vaste gamme de renseignements.

Le commissaire aux langues officielles est satisfait des mesures prises par Service Canada pour mettre en œuvre six de ses sept recommandations en vue d'améliorer sa prestation de services bilingues.

Le commissaire n'est que partiellement satisfait des efforts visant à mettre en œuvre la recommandation 6. Pour se conformer à la *Loi*, Service Canada doit mettre immédiatement sur pied un mécanisme structuré et coordonné pour la consultation, sur une base régulière, des représentants provinciaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Enfin, Service Canada devra réviser son cadre de consultation sur les langues officielles.

Concernant la recommandation 5, malgré qu'elle soit considérée comme mise en œuvre de manière satisfaisante, Service Canada devra appliquer les profils linguistiques révisés des postes d'agent de service aux citoyens et de chef d'équipe désignés bilingues dans les points de service désignés bilingues partout au Canada. Nous ne pouvons trop insister sur l'importance de régler cette question sans tarder. Service Canada joue un rôle majeur dans la prestation de services aux Canadiens. Il doit faire en sorte d'avoir la capacité de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. Par conséquent, nous demeurerons en communication régulière avec l'institution afin d'en suivre les progrès.

ANNEXE A

RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DE SERVICE CANADA

RECOMMANDATION 1

MISE EN ŒUVRE SATISFAISANTE

Le commissaire recommande à Service Canada d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de responsabilisation pour les langues officielles afin de préciser l'ensemble de ses obligations. Il recommande également que ce cadre soit communiqué à l'ensemble du personnel.

RECOMMANDATION 2

MISE EN ŒUVRE SATISFAISANTE

Le commissaire recommande à Service Canada d'inclure dans son plan d'action national des objectifs additionnels afin de garantir la mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* et afin d'assurer la prestation de services de qualité égale en français et en anglais dans tous les centres de service et centres d'appels désignés bilingues. Le plan devrait inclure les échéanciers, les indicateurs de rendement et un mécanisme de reddition de comptes. Les bureaux régionaux devraient, à leur tour, élaborer et mettre en œuvre des plans opérationnels pour les langues officielles qui découlent du plan d'action national et qui tiennent compte de leurs réalités. Ces plans devraient être communiqués à l'ensemble du personnel.

RECOMMANDATION 3

MISE EN ŒUVRE SATISFAISANTE

Le commissaire recommande à Service Canada de se doter d'une politique sur les langues officielles qui englobe toutes les composantes de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. Cette politique devrait être communiquée efficacement à tout le personnel. De plus, il faudrait rappeler au personnel les politiques existantes relatives aux langues officielles.

RECOMMANDATION 4

MISE EN ŒUVRE SATISFAISANTE

Le commissaire recommande à Service Canada :

a) d'intégrer des objectifs portant sur toutes ses obligations en matière de prestation de services bilingues dans son processus d'évaluation de rendement des cadres supérieurs, des gestionnaires, des chefs d'équipe et des employés de première ligne qui ont la responsabilité de servir le public en français et en anglais dans les points de service désignés bilingues, et

b) de donner une formation obligatoire sur tous les aspects de la désignation linguistique des postes et des profils linguistiques requis pour satisfaire aux descriptions de travail, aux cadres supérieurs et aux gestionnaires ayant la délégation pour la dotation.

RECOMMANDATION 5

MISE EN ŒUVRE SATISFAISANTE

Le commissaire recommande à Service Canada d'examiner le nombre de postes désignés bilingues pour les agents de service aux citoyens et les chefs d'équipe dans les points de service désignés bilingues partout au Canada. Il recommande également à Service Canada de définir le profil linguistique requis pour exercer les tâches prévues par les descriptions de travail des employés qui doivent servir le public en personne, au téléphone et par Internet ou système informatisé.

RECOMMANDATION 6

PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE

Le commissaire recommande à Service Canada d'établir un mécanisme structuré et coordonné pour la consultation, sur une base régulière, des représentants nationaux, provinciaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de connaître leurs besoins particuliers en ce qui a trait aux programmes et aux services offerts par l'institution. À ce mécanisme de consultation devrait s'ajouter un mécanisme de rétroaction continue.

RECOMMANDATION 7

MISE EN ŒUVRE SATISFAISANTE

Le commissaire recommande à Service Canada de mettre en place un mécanisme de surveillance formel et applicable de façon précise dans toutes les régions afin de mesurer périodiquement la qualité des services fournis dans les deux langues officielles, incluant les délais d'attente, et de produire des rapports sur les résultats.