



**PLAN MINISTÉRIEL
EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES**

RAPPORT DE PROGRÈS

Apr 2 1979

AVANT-PROPOS

Suite à notre plan ministériel de septembre 1978, plusieurs mesures positives ont été prises afin de mettre en vigueur les politiques linguistiques de notre ministère. Entre autres, une section a été créée pour évaluer et contrôler les progrès réalisés en matière de langues officielles et faire rapport au Comité de gestion supérieur du ministère. De plus, une politique ministérielle a été distribuée aux employés afin de les informer de leurs droits et obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles.

En dépit des contraintes budgétaires, la participation des francophones a été accrue dans plusieurs catégories d'emploi, notamment dans la haute direction et la catégorie scientifique et professionnelle. Finalement, les endroits où il y a un potentiel de demande de services dans la langue minoritaire ont été identifiés.

Durant l'exercice financier 1979-1980, nous comptons intensifier les efforts pour, dans la mesure du possible, atteindre les buts et objectifs que nous nous sommes assignés dans le plan ministériel de septembre 1978.



Sous-ministre

INTRODUCTION

En septembre dernier, le ministère Consommation et Corporations Canada publiait son plan ministériel en matière de langues officielles, lequel reçut l'approbation du sous-ministre et du Conseil du Trésor. Après l'examen de la situation linguistique qui prévalait à CCC, étaient fixés les objectifs à atteindre au cours des trois prochaines années afin de mieux servir le public dans la langue de son choix, de veiller à l'épanouissement des deux collectivités linguistiques oeuvrant à CCC, et d'assurer la représentation équitable des collectivités francophone et anglophone.

OBJET DU RAPPORT

Le présent rapport de situation est préparé à la demande du Secrétariat du Conseil du Trésor pour rendre compte des étapes franchies depuis la publication du plan ministériel en matière de langues officielles. Il comprend 5 parties distinctes: description de la situation actuelle ainsi que degré de réalisation des objectifs; activités non-discretionnaires que le ministère s'est assigné pour l'exercice financier 1979-1980; coûts de mise en oeuvre pour 1980-1981; données d'appui; et étude sur l'usage des deux langues officielles en milieu de travail dans la province de Québec.

CHAPITRE I

**Situation actuelle de notre ministère
en matière de langues officielles**

Chapitre I

Description de la situation (mars 1979)

1. SERVICE AU PUBLIC

1.1 Demande importante de services dans les deux langues officielles

Dans son plan ministériel, le ministère s'était engagé à réviser la liste des endroits où une demande importante pour des services dans les deux langues officielles existe. La liste dressée est la suivante: Winnipeg, Toronto, Sault-Ste-Marie, Sudbury, North Bay, Windsor, Montréal, Sherbrooke, Halifax, Bathurst, Moncton, Fredericton, Saint John. Le ministère veillera aussi à ce que le personnel des bureaux suivants compte au moins un(e) employé(e) bilingue: Vancouver, Edmonton, Calgary, Saskatoon, Regina, Thunder Bay, Hamilton, Québec, Trois-Rivières, Chicoutimi, Rimouski, Sydney, Yarmouth, St-John's et Charlottetown.

1.2 Nombre et distribution des postes

Depuis octobre 1978, certains changements ont entraîné une augmentation de 27 postes bilingues, une diminution de 17 postes anglais essentiel, une diminution de 11 postes français essentiel et une diminution de 51 postes identifiés indéterminés.

Le tableau 1 donne le profil linguistique des postes à l'administration centrale et dans les régions. A l'administration centrale, 862 des 1652 postes sont identifiés bilingues. Par contre, on peut constater une légère augmentation du nombre de postes bilingues au Québec, soit 249 postes bilingues contre 96 postes unilingues français, et un poste indéterminé. Dans les autres régions, on compte 117 postes bilingues contre 820 postes unilingues anglais.

1.3 Titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste

La situation actuelle révèle que 181 titulaires de postes bilingues ne satisfont pas aux exigences de leur poste. De ce nombre, 106 titulaires doivent servir le public. Quatorze sont présentement en formation linguistique, 12 commenceront leur formation linguistique en 1979-1980, 3, en 1980-1981 et 1, en 1981-1982. Il semblerait que 76 titulaires de postes bilingues pour servir le public exerceront leurs droits de titulaires. Tel que mentionné au chapitre 2, des arrangements administratifs seront faits d'ici le 31 décembre 1979.

1.4 Information des employés

Les employés sont informés régulièrement de leurs droits et obligations en matière de langues officielles. En janvier 1979, une politique ministérielle, rédigée par la Division des langues officielles, a été distribuée à tous les employés. De plus, deux brochures sont au stage de la rédaction: une, informe les employés sur leurs droits, devoirs et obligations en matière de langues officielles; l'autre les renseigne sur la formation linguistique.

Tous les nouveaux employés assistent à un cours obligatoire d'orientation, au cours duquel les points saillants de la politique en matière de langues officielles sont discutés, et chacun d'eux reçoit une trousse d'information. Par ailleurs, il est à noter qu'au mois de décembre 1978, nous avons donné des séances d'information au Québec dans le cadre d'une étude qui se trouve au chapitre 5.

2. LANGUE DE TRAVAIL

2.1 Nombre et répartition des postes

Le ministère compte actuellement 2935 postes, dont 1228 sont bilingues, 1545, unilingue anglais et 114, unilingue français. De plus, 48 postes sont identifiés anglais ou français (voir tableau 2).

2.2 Surveillance

Sur ce chapitre, il faut noter que des 641 surveillants, 75 ne satisfont pas aux exigences de leur poste. De ce nombre, 10 sont présentement en formation linguistique, 12 commenceront leur formation linguistique en 1979-1980, 10 en 1980-1981 et 5, en 1981-1982. Des arrangements administratifs seront faits d'ici le 31 décembre 1979 pour les 38 surveillants qui ont décidé d'exercer leurs droits de titulaires.

2.3 Cours de formation professionnelle et de perfectionnement

Tous les cours de formation professionnelle sont disponibles dans les deux langues officielles. En outre, le ministère s'est engagé à ne pas dépasser 30 jours entre la présentation du même cours dans les deux langues officielles. Le cours offert par la direction des brevets a été traduit et est offert dans les deux langues officielles, depuis le 31 décembre 1978.

2.4 Services personnels et centraux

Les services personnels et centraux sont disponibles dans les deux langues officielles dans la région de la Capitale nationale et dans les régions bilingues.

2.5 Formation linguistique

Le tableau suivant indique le nombre d'employés qui sont allés en formation linguistique au cours de l'année financière 1978-1979, ainsi que les différents cours qui leur ont été dispensés:

FORMATION LINGUISTIQUE 1978-1979		
Cours dispensés	ont pris des cours	en cours
Cours du soir	87	60
Cours de base (cellule)	33	17
Cours de perfectionnement (cellule)	77	45
Perfectionnement (C.F.P.)	10	
Cours continus (C.F.P.)	12	5
Cours continus (nominations conditionnelles)	36	15
TOTAL	<u>255</u>	<u>142</u>

2.6 Description des cours pour 1979-1980

Les mêmes options de cours seront offerts aux employés de CCC en 1979-1980. De plus, nous offrirons des sessions intensives d'une ou deux semaines au chapitre des cours de perfectionnement. Des secteurs intéressés à des cours spécialisés seront identifiés et des cours seront mis sur pied, lesquels tiendront compte du vocabulaire technique utilisé par ces secteurs. La recherche sera faite pendant l'été et les cours débiteront en septembre 1979. Le tableau qui suit donne les prévisions de formation linguistique 1979-1980.

FORMATION LINGUISTIQUE POUR 1979-1980	
Choix de cours	Nombre de participants
Cours du soir	95
Cours de base (cellule)	45
Cours de perfectionnement (cellule)	75
Cours continus (titulaires)	30
Cours continus (nominations conditionnelles)	35
TOTAL	<u>280</u>

N.B.: Lorsque la C.F.P. sera dans l'impossibilité de fournir les cours requis, nous ferons appel à une institution privée.

3. REPRESENTATION DES DEUX COLLECTIVITES LINGUISTIQUES

3.1 Composition linguistique du personnel

Le ministère a un effectif de 2426 fonctionnaires dont 756 francophones et 1670 anglophones. Le tableau 3 représente la composition linguistique du personnel par catégorie, groupe et niveau d'emploi et lieux géographiques.

3.2 Taux de recrutement, de promotion et de départ par collectivité linguistique

Le tableau 4 établit, par catégorie professionnelle et pour l'année 1978-1979, les taux de recrutement de personnes extérieures à la Fonction publique et le taux de promotion par collectivité linguistique.

Il est à remarquer que les deux SX recrutés de l'extérieur de la Fonction publique sont francophones et que, un des deux SX promu à l'intérieur du ministère, est francophone. Dans la catégorie SG, 5 des 10 employés recrutés de l'extérieur de la Fonction publique sont francophones et, le seul recruté de l'intérieur, est francophone.

Durant la même période, 182 anglophones ont quitté le ministère, soit 69% et 81 francophones, soit 31%.

CHAPITRE II

Buts et activités non discrétionnaires
pour l'année financière 1979-1980

Chapitre II

2. BUTS ET ACTIVITES NON DISCRETIONNAIRES POUR 1979-1980

Durant l'exercice financier 1979-1980, la section d'évaluation et contrôle, division des langues officielles, continuera l'étude des activités relatives à la mise en oeuvre de la politique en matière de langues officielles, et fera rapport au comité de gestion supérieur du ministère.

2.1 Ces études seront terminées aux dates indiquées et porteront sur les sujets suivants:

- (i) Utilisation faite des différents media d'information dans les agglomérations à minorité francophone (31 mai 1979)
- (ii) Diffusion simultanée des nouveaux instruments de travail, directives, etc. dans les deux langues officielles; s'assurer de la qualité des deux versions (processus continu)
- (iii) Disponibilité des instruments de travail dans les deux langues officielles. Etablir, avec les gestionnaires concernés, une liste de priorités de traduction, pour ceux qui sont unilingues (1 octobre 1979)
- (iv) Qualité des services "personnels" dans les deux langues officielles dans les régions bilingues (31 mai 1979)
- (v) Communications entre les bureaux de la région de la Capitale nationale et les bureaux du Québec (30 juin 1979)
- (vi) Documentation bilingue de tous les matériels achetés par les organismes centraux (31 mai 1979)

(vii) Arrangements administratifs pour les titulaires de postes bilingues qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste (31 décembre 1979)

(viii) Satisfaction des employés vis-à-vis les politiques en matière de langues officielles (31 décembre 1979)

(ix) Mesures prises afin d'accroître la participation des francophones dans les bureaux où il n'y a pas l'équilibre des deux collectivités linguistiques (31 mars 1980)

(x) Information au public au sujet du caractère bilingue du ministère, de la qualité de nos services dans les deux langues officielles, et de la disponibilité d'une documentation bilingue (31 mars 1980).

CHAPITRE III

Coûts de la mise en oeuvre

Programme des langues officielles

Programme des langues officielles

Activités ayant trait aux langues officielles	1979-1980		1980-1981	
	A/P	\$000	A/P	\$000
<u>Formation linguistique</u>				
Contrat avec institution privée		62.0		51.5
<u>Coûts de remplacement</u>				
Remplacement par nominations intérimaires	5	95.	5	95.
Coûts salariaux indirects	(13)	(375.0)	(11)	(325.0)
<u>Autres coûts directs</u>				
Interprétation simultanée		3.0		3.0
<u>Administration des langues officielles</u>				
a) coûts des salaires				
Bureau du chef, Division des langues officielles	2	38.5	2	40.5
Section, Politiques et formation linguistique	3	40.0	3	42.0
Section, Exigences linguistiques et évaluation	4	80.5	4	85.0
b) révision de textes		15.0		32.0
c) information du personnel		5.0		5.0
d) système d'information		--		4.0
e) activités socio-culturelles		3.0		3.0
f) formation professionnelle		--		2.0
<u>Autres coûts</u>				
Voyages		5.0		5.0
TOTAL	14	347.0	14	368.0

CHAPITRE IV

Données d'appui

TABLEAU 1
Profil linguistique des postes

	Bilingues		Anglais		Français		Anglais ou Français		TOTAL	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
R.C.N.	862	52	725	44	18	1	47	3	1652	100
Atlantique	30	22	108	78					138	100
Québec	249	72			96	28	1	-	346	100
Ontario	77	18	350	82					427	100
Prairies	9	4	234	96					243	100
Pacifique	1	1	128	99					129	100
TOTAL	1228	42	1545	53	114	4	48	1	2935	100

Source: SILO - Relevé en date du 02-02-79

TABLEAU 2
Profil des exigences linguistiques des postes par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi Situation linguistique	Direction		Administra- tion et service extérieur		Scientifique et professionnel		Technique		Soutien administratif		Exploitation		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bilingue	32	100	491	58	96	29	145	24	462	42	2	6	1228	42
Anglais essentiel	--		332	40	226	68	412	68	552	51	23	70	1545	53
Français essentiel	--		5	1	1	--	43	7	60	5	5	15	114	4
Anglais ou français essentiel	--		7	1	11	3	9	1	18	2	3	9	48	1
TOTAL	32	100	835	100	334	100	609	100	1092	100	33	100	2935	100

SILO - 02-02-79

TABLEAU 3
Composition linguistique

Catégories	R.C.N.		Atlantique		Québec		Ontario		Prairies		Pacifique		TOTAL	
	Angl.	Fran.	Angl.	Fran.	Angl.	Fran.	Angl.	Fran.	Angl.	Fran.	Angl.	Fran.	Angl.	Fran.
Direction	23	3				1	1		1				25	4
Scientifique et professionnelle	218	21	2	2	2	8	10		2		4		238	31
Administration et service extérieur	325	103	33	4	6	62	73	3	41		31		509	172
Technique	33	10	40	2	7	115	156	8	101		52		389	135
Soutien administratif	290	306	27	2	2	81	94	14	49	1	25	1	487	405
Exploitation	7	4	2			5	6		6		1		22	9
TOTAL	896	447	104	10	17	272	340	25	200	1	113	1	1670	756

TABLEAU 4
Dotation

	Nominations - intérieur Fonction publique				Nominations - extérieur Fonction publique				Nominations - intérieur Ministère			
	Angl.	%	Fran.	%	Angl.	%	Fran.	%	Angl.	%	Fran.	%
Direction							2	100	1	50	1	50
Scientifique et professionnelle			1	100	5	50	5	50	16	100	-	--
Administration et service extérieur	19	76	6	24	6	75	2	25	48	72	19	28
Technique	8	100			6	67	3	33	29	59	20	41
Soutien administratif	10	62	6	38	4	67	2	33	36	54	31	46
Exploitation												
TOTAL	37	74	13	26	21	60	14	40	130	65	71	35

CHAPITRE V

Etude sur l'usage des deux langues
officielles en milieu de travail dans
la province de Québec

Chapitre V

ETUDE SUR L'USAGE DES DEUX LANGUES OFFICIELLES EN MILIEU DE TRAVAIL DANS LA PROVINCE DE QUEBEC

Introduction

En décembre 1978, la section d'évaluation et contrôle de la Division des langues officielles a procédé à une étude au Québec, laquelle portait sur l'usage des deux langues officielles en milieu de travail. Celle-ci a été réalisée en vertu de l'article V-7 de la Déclaration de politiques en matière de langues officielles, bulletin 1977-46, et s'insérait dans le cadre du plan ministériel de septembre 1978.

Objet et portée de l'étude

Le but visé par cette étude était de recueillir assez de données pour rendre compte des progrès réalisés au chapitre des objectifs fixés par les gestionnaires dans le plan ministériel de septembre 1978, et aussi de proposer des correctifs. De plus, elle avait comme mission de vérifier le bien-fondé de certaines plaintes portées par les fonctionnaires de la région du Québec.

Méthode

Une rencontre s'est tenue avec tous les gestionnaires de la région du Québec. Suite à celle-ci, une deuxième rencontre a eu lieu avec tous les employés afin de leur expliquer l'importance de ce sondage et les informer à nouveau de leurs droits et obligations en matière de langues officielles.

Un questionnaire a été remis à tous les employés des régions de Montréal, Sherbrooke, Trois-Rivières et Québec. Ceux-ci ont répondu dans une proportion de 42%. Plusieurs consultations ont eu lieu par la suite avec ces employés afin de préciser certaines données et clarifier certains commentaires.

Les constatations et recommandations qui suivent sont fondées sur les réponses reçues et forment ce rapport.

Service au public

Les employés de la région du Québec qui ont répondu au questionnaire, nous apprennent que l'information destinée au public est disponible dans les deux langues officielles, qu'il y a toujours quelqu'un sur place pour le renseigner dans sa première langue officielle, et qu'aucune plainte n'a été portée sur la qualité de nos services bilingues au Québec, malgré qu'il n'existe aucun mécanisme rigoureux pour mesurer la satisfaction du public anglophone québécois.

Certains employés nous informent que le niveau "B" de connaissances linguistiques ne leur permet pas d'expliquer des politiques ou de traiter des sujets en profondeur. Ils aimeraient approfondir leur connaissance de la langue seconde afin d'être en mesure de donner un service qui soit de qualité égale dans les deux langues.

Communications

Les réponses au questionnaire nous apprennent que l'information transmise aux radiodiffuseurs et à la presse écrite rejoint également les deux collectivités linguistiques. Par ailleurs, le sondage nous apprend que les communications internes, c'est-à-dire entre l'administration centrale et la région du Québec, se font plus que souvent en anglais. Le tableau qui suit indique quels sont les bureaux touchés et quel est le pourcentage des communications qui se font en anglais avec la région du Québec.

Communications entre l'administration centrale et la région du Québec				
Activités	Ecrit		Oral	
	FR	AN	FR	AN
Bureau, service des opérations extérieures	45%	55%	40%	60%
Direction de l'aide aux consommateurs	50%	50%	57%	43%
Direction de la répression des fraudes	85%	15%	100%	—
Direction générale des normes	30%	70%	30%	70%
Direction des pratiques commerciales	10%	90%	25%	75%
Direction des faillites	40%	60%	50%	50%
Direction des finances et de l'administration	50%	50%	100%	--

Information au public

Le sondage indique que la population est informée des politiques gouvernementales en matière de langues officielles et ce, par le truchement de la publicité nationale. Par contre, elle semble moins informée des objectifs de notre ministère et des services offerts par CCC.

Instruments de travail

Les employés de tous les secteurs d'activités et de toutes les régions nous informent que la plupart des instruments de travail, directives, correspondance, provenant d'Ottawa leur arrivent en anglais et que le délai pour l'obtention de la version française est assez marqué. On nous informe que la version française ne peut quelquefois être utilisée car la qualité du texte les oblige à recourir à la version anglaise. Quelquefois, les directives leur sont données en anglais par leur surveillant, parce que lui-même les reçoit en anglais d'Ottawa.

Identification des postes

Dans 3 secteurs, il ressort que les postes bilingues existants sont mal distribués: Electricité et gaz, Répression des fraudes et Poids et mesures. Plusieurs inspecteurs commentent en ces termes:

- si la personne ressource est absente, le public ne peut obtenir l'information demandée;
- exigence de certaines lois bilingues et inspecteurs unilingues.

Information aux employés

Tous nous ont affirmé qu'ils étaient suffisamment informés de leurs droits, privilèges et obligations en matière de langues officielles.

Langues de travail

Tous les employés étant francophones, les réunions sont tenues en français. Dans quelques secteurs d'activités, les employés disent tenir les réunions dans les deux langues officielles. On nous a cependant mentionné qu'un Salon de l'alimentation et de l'agriculture, parrainé par le Bureau de Toronto, s'est tenu à Montréal et que le préposé a donné son exposé en anglais seulement.

Un employé des Poids et mesures de la région de Trois-Rivières nous informe qu'il y a pénurie de cours en électronique et qu'il existe un délai marqué entre les cours donnés en anglais et la version française de ces mêmes cours.

RECOMMANDATIONS

1. Service au public

Le directeur régional et les gestionnaires devront s'assurer que tous les bureaux offrent des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Ils devront réviser l'identification et le profil linguistique des postes bilingues de façon à déterminer dans quelle mesure les exigences linguistiques de ces postes répondent aux exigences des services à offrir au public, et de ce fait, réaliser l'égalité du statut des deux langues officielles (d'ici le 1er juillet 1979).

2. Information - Media

Tous les bureaux devront continuer de rejoindre les deux collectivités linguistiques par les radiodiffuseurs et la presse écrite; ceci peut exiger, entre autres choses, qu'on se serve des hebdomadaires, comme substituts, dans les régions où les quotidiens font défaut dans une des deux langues officielles.

3. Communications

Les gestionnaires de l'administration centrale doivent s'assurer immédiatement que toutes transactions avec la région du Québec (correspondance, directives, circulaires, avis, bulletins, notes de service, lignes de conduite, documentation relative au système d'informatique, appels téléphoniques et tout autre document administratif à diffusion générale) se font en français.

4. Information au public

Le directeur régional devra prendre les mesures qui s'imposent pour faire connaître au public la capacité du Ministère de le servir de façon active et automatique dans la langue officielle de son choix (non pas sur demande expresse) (d'ici le 1er septembre 1979).

Les gestionnaires devront s'assurer d'un nombre suffisant d'employés bilingues ou unilingue français ou anglais lorsqu'ils organisent des salons, des expositions ou autres; que la préséance est accordée à la langue de la majorité de la région concernée; et que tous les documents qui doivent faire objet de distribution au public sont bilingues et respectent le principe de l'égalité de statut des deux langues officielles.

5. Instruments de travail

Les sous-ministres adjoints et directeurs devront immédiatement prendre les mesures qui s'imposent afin que tous nouveaux instruments de travail soient diffusés simultanément dans les deux langues officielles.

- a) établir un plan de traduction pour les manuels déjà existants et pour ceux que le Bureau/Direction préparera à l'avenir; établir une liste de priorités ainsi qu'un échéancier (d'ici le 30 sept. 1979).
- b) prendre les mesures nécessaires afin de contrôler, avant la diffusion, la qualité des deux langues officielles, tant dans les publications que dans les courtes directives.

6. Information aux employés

Le directeur régional et les gestionnaires devront s'assurer que tous leurs employés ont reçu un exemplaire de la Politique ministérielle en matière de langues officielles et en remettront un exemplaire à chacun des nouveaux employés, leur précisant la façon de s'y conformer.

7. Langues de travail

Les gestionnaires devront rendre possible l'utilisation du français lors des réunions d'ordre professionnel, des séminaires et des rencontres, lorsque ceux-ci ont lieu dans la région du Québec.

Les gestionnaires devront immédiatement s'assurer que les cours de formation professionnelle et technique sont disponibles dans les deux langues officielles et que le choix des sujets, ainsi que la fréquence des cours est la même.

8. Afin de corriger les anomalies susmentionnées et de s'assurer de l'uniformité de la mise en oeuvre des programmes en matière de langues officielles, les sous-ministres adjoints devront nommer pour chaque Bureau/Direction un gestionnaire de niveau suffisamment élevé. Celui-ci verra à faire la coordination et la liaison avec la Division des langues officielles. Le nom de ce responsable devra être soumis au chef de la Division des langues officielles, au plus tard le 1er mai 1979.

DONNEES DE L'ANALYSE

POIDS ET MESURESMontréal

20 sur 39 ont répondu

De ce nombre, 15 employés occupent des postes bilingues et 5 occupent des postes unilingues français.

Tous ont des contacts avec le public et ce, dans une proportion de 50% à 90% en français.

5 employés croient qu'il y a trop de postes bilingues.

Communications émanant du bureau central:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Opérations extér.	25%	75%	50%	50%
	20%	80%	40%	60%
	50%	50%	90%	10%
	40%	60%		
	90%	10%		
Normes	25%	75%		100%
	40%	60%	40%	60%
		100%		
	90%	10%		

Les instruments de travail suivants ont été reçus en anglais: Système d'informatique de poids et mesures, Avis d'approbation, Manuel de formation de poids et mesures. Aussi, il a été indiqué que la traduction française du manuel de l'inspecteur pour les poids et mesures n'est pas bonne, c'est-à-dire que le français est difficile à comprendre. Il y a aussi certaines directives techniques qui sont reçues en anglais seulement. Les documents sont reçus soit en anglais ou soit bilingues, mais quand ils sont bilingues, le français n'est pas de bonne qualité.

Québec

10 sur 12 ont répondu

5 postes bilingues, 5 unilingues français.

Dans ce secteur d'activités, trois TI-3 aimeraient parler l'anglais afin de mieux servir le public.

Entre 80% et 100% des communications reçues au Québec du bureau central des normes sont en anglais. Sauf 2 employés, tous sont d'accord pour dire que les communications émanant des autres régions sont principalement en français.

Les instruments de travail, tels que certificats d'approbation, spécifications techniques, sont reçus d'abord en anglais et la traduction française se fait attendre.

Dans les postes bilingues, les employés utilisent le français dans une proportion de 90% à 95%.

Sherbrooke

6 sur 6 ont répondu

Le service au public est aussi varié que:

F	A
60%	40%
80%	20%
90%	10%

Le pourcentage des communications émanant du siège social est aussi varié que:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Consommation	90%	10%	95%	5%
	50%	50%	50%	50%
Bureau régional (Montréal)	100%	--	95%	5%
Normes	50%	50%	50%	50%
Siège social (Ottawa)	20%	80%	40%	60%

Trois-Rivières

5 sur 5 ont répondu

Le service au public se fait dans une proportion de 95% à 98% en français.

La plupart des employés se plaignent que leurs instruments de travail sont en anglais, qu'ils sont parfois obligés de les faire traduire, ou qu'il faut attendre assez longtemps pour obtenir la version française.

On nous a aussi indiqué qu'il y a un manque de cours en électronique et que le décalage entre les cours en anglais et la même version des cours en français est assez marqué.

ELECTRICITE ET GAZMontréal

15 sur 33 ont répondu

Des 15 employés qui ont répondu, 13 occupent des postes bilingues. Les communications qu'ils reçoivent du bureau central sont comme suit:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Normes		100%	5%	95%
	25%	75%	50%	50%
	50%	50%	75%	25%
	75%	25%		
	80%	20%		
Consommation	25%	75%	75%	25%
	75%	25%		
Opérations extér.	10%	90%	5%	95%
	15%	85%	15%	85%
	40%	60%	20%	80%
	90%	10%		

Les instruments de travail, tels que règlements, certificats d'approbation, directives, circulaires techniques sont reçus en anglais. La traduction leur parvient parfois 3 mois plus tard.

Québec

10 sur 10 ont répondu

De ces 10 postes, 5 sont bilingues.

Il est assez difficile de savoir s'il y a trop de postes bilingues ou si les services au public sont donnés adéquatement dans les deux langues officielles à cause de l'inconsistance des réponses reçues.

Le tableau qui suit donne le pourcentage des communications émanant du bureau central:

	ORAL		ÉCRIT	
	F	A	F	A
Electricité et gaz	95%	5%		
Consommation	100%		95%	5%
	99%	1%	90%	10%
			50%	50%
			100%	
Normes	50%	50%	50%	50%
			75%	25%
Normes (Ottawa)	2%	98%	25%	75%
			50%	50%
	80%	20%	95%	5%
Bureau régional (Montréal)	100%		100%	

La majorité des employés se plaignent du fait que les instruments de travail sont reçus en anglais. A titre d'exemple, ils ont mentionné le livre technique de l'électricité et gaz.

Trois-Rivières

2 sur 3 ont répondu

Réponse favorable sur tous sujets

PRATIQUES COMMERCIALESMontréal

7 sur 9 ont répondu

Les 7 personnes qui ont répondu occupent des postes bilingues. Le contact avec le public se fait dans une proportion de 80% en français. Les communications écrites émanant du bureau central se font comme suit:

	F	A
Pratiques commer.	10%	90%
Opérations extér.	50%	50%

Les communications verbales se font comme suit:

	F	A
Pratiques commer.	40%	60%
Opérations extér.	30%	70%

La fréquence d'utilisation des deux langues dans un poste bilingue varie dans une proportion de 70% à 80%.

Québec

2 sur 2 ont répondu

Ces deux employés sont bilingues.

Les communications orales et écrites provenant du bureau central, en particulier des pratiques commerciales (Ottawa), sont dans une proportion de 10% en français et 90% en anglais.

Le Manuel de Politiques vient d'être reçu en anglais seulement. Les amendements au "Guide pratique de la publicité trompeuse" sont reçus uniquement en anglais, ce qui fait qu'il faut se servir du manuel anglais en tout temps. Par surcroît, les directives provenant du bureau central sont reçues en anglais.

L'utilisation des deux langues officielles:

	F	A
	75%	25%
	85%	15%

REPRESSION DES FRAUDESMontréal

23 sur 42 ont répondu

Tous ceux qui ont répondu occupent des postes bilingues. Le contact avec le public se fait dans une proportion de 50% à 75% en français. Les communications écrites et verbales émanant du bureau central se font comme suit:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Consommation	50%	50%	90%	10%
	25%	75%	50%	50%
	80%	20%	60%	40%
	10%	90%		100%
		100%	20%	80%
	20%	80%	10%	90%
	5%	95%	5%	95%
Normes.	75%	25%	40%	60%
	25%	75%	50%	50%
	30%	70%	90%	10%
	10%	90%		100%
	20%	80%		100%
	90%	10%	30%	70%
		100%	10%	90%
	100%	20%	80%	
	5%	95%		

Communications émanant du grand public;

	F	A
7	50%	50%
1	55%	45%
1	95%	5%
2	70%	30%
3	75%	25%
2	80%	20%
2	20%	80%

Les instruments de travail, tels que: circulaires, manuel des aliments, directives internes (plans de travail, planification budgétaire) sont reçus en anglais.

Québec

10 sur 13 ont répondu

De ces 10 postes, 3 seulement sont bilingues.

Selon la majorité, il y a un manque de postes bilingues au niveau des inspecteurs. Un employé nous a fait parvenir de la documentation, telle que notes de service, directives, volumes techniques sur l'alimentation, qui a été reçue uniquement en anglais. Les employés doivent appliquer une loi qui existe dans les deux langues officielles; cependant, ils doivent recourir assez souvent à la version anglaise afin de comprendre le sens de la loi et de ses règlements car la version française ne dit pas la même chose. En ce qui a trait à l'utilisation (en pourcentage) des deux langues officielles, seulement 3 employés ont répondu. Le pourcentage s'établit comme suit:

F	A
65%	35%
96%	4%
95%	5%

Sherbrooke

3 sur 3 ont répondu

Le service au public se fait dans une proportion de 90% à 95% en français.

Les communications émanant du bureau central sont comme suit:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Normes	75%	25%		
	100%			
	100%			
Opérations extér.	60%	40%		

La documentation distribuée au public est sous format bilingue à l'exception d'un dépliant "Look at the Label".

Trois-Rivières

3 sur 3 ont répondu

Le service au public se fait dans une proportion de 90% à 99% en français.

Les communications émanant du siège social sont comme suit:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Répression des fraudes	90%	10%	100%	--
Direction des normes	50%	50%	10%	90%
Finances et administration	50%	50%	100%	--

AIDE AUX CONSOMMATEURSMontréal

7 sur 18 ont répondu

Sur les 7 employés qui ont répondu, 6 occupent des postes bilingues. Les communications émanant du bureau central sont reçues comme suit:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Aide aux consom- mateurs	20%	80%	5%	95%
	50%	50%	20%	80%
	60%	40%	70%	30%
			80%	20%
			90%	10%
Opérations	25%	75%	10%	90%
extérieures	60%	40%	90%	10%

Seulement une personne se plaint de recevoir en anglais des documents devant servir à la planification des programmes.

Québec

2 sur 3 ont répondu

Tout comme dans les autres districts, il appert que le public est informé qu'il peut être servi dans les deux langues officielles et ceci, par le truchement de la publicité gouvernementale. Ils critiquent cependant le fait que les communications émanant des autres ministères à Ottawa s'effectuent en anglais. Dans la même veine, les sièges sociaux de plusieurs compagnies avec lesquelles ils transigent sont situés en Ontario, ce qui ne les aide pas à travailler en français. Nous avons été informés que le Manuel de classification des dossiers était en anglais seulement. Suite à cette plainte, une copie bilingue de ce document leur a été envoyée.

SECURITE DES PRODUITSMontréal

6 sur 10 ont répondu

Tous ceux qui ont répondu occupent des postes bilingues. Par contre, deux d'entre eux admettent qu'ils font le contact avec le public en français à 100%. Les communications émanant du bureau central sont reçues comme suit:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Normes	10%	90%	10%	90%
	20%	80%	20%	80%
	40%	60%		
	50%	50%		

FAILLITESMontréal

8 sur 45 ont répondu

Seulement 8 employés sur un total de 45 ont répondu et ils occupent tous des postes bilingues. Le public fait le premier contact avec cette activité et ce, dans une proportion de 60% à 90% en français. Les communications émanant du bureau central sont reçues comme suit:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Faillites (Ottawa)	10%	90%		
	30%	70%		
	50%	50%		
	70%	30%		
	90%	10%		

Les communications émanant du grand public sont reçues dans une proportion de 70% à 95% en français.

Les instruments de travail, tels que guides, textes de référence, circulaires et procès-verbaux sont pour la plupart en anglais seulement.

Sherbrooke

1 sur 6 a répondu

Le service au public se fait dans une proportion de 95% en français.

Les communications émanant du bureau central se font comme suit:

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Faillites	25%	75%	50%	50%

FINANCES, ADMINISTRATION ET PERSONNELMontréal

3 sur 11 ont répondu

Il semble n'y avoir aucun problème, sauf pour les communications reçues du bureau central qui sont en anglais.

	ECRIT		ORAL	
	F	A	F	A
Opérations extér.		100%		
Correspondance				
administrative	80%	20%	60%	40%
Services financiers	60%	40%	50%	50%

CACC / CCAC



18416

JL111 .B5 C31

Canada. Ministère de la Consommation
et des Corporations