



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

VÉRIFICATION

DE LA PRESTATION DES SERVICES MÉTÉOROLOGIQUES
ET ENVIRONNEMENTAUX BILINGUES SUR LE RÉSEAU
TÉLÉPHONIQUE AUTOMATISÉ D'ENVIRONNEMENT CANADA

SUIVI

OCTOBRE 2010

2 LANGUES OFFICIELLES
OFFICIAL LANGUAGES

1 espace commun
common space



Vérification de la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues sur le réseau téléphonique automatisé d'Environnement Canada – Suivi

En octobre 2008, le Commissariat aux langues officielles publiait son rapport de vérification portant sur la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues sur le réseau téléphonique automatisé d'Environnement Canada. Ce rapport comporte huit recommandations dans le but d'aider Environnement Canada et le Service météorologique du Canada à mieux s'acquitter de leurs obligations en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

Les recommandations visent principalement :

- l'actualisation du cadre de responsabilisation et du plan d'action en matière de langues officielles d'Environnement Canada ainsi que l'établissement de lignes directrices claires pour l'offre active et la prestation de services bilingues offerts sur son réseau téléphonique automatisé;
- la sensibilisation de tout le personnel, y compris celui du Service météorologique du Canada, aux responsabilités et aux obligations liées à l'offre active et à la prestation de services bilingues;
- l'intégration d'objectifs précis en matière de langues officielles dans le processus d'évaluation du rendement de tout le personnel du Service météorologique du Canada qui détient des responsabilités liées à la prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé;
- la mise en place de mesures pour assurer l'offre active et la prestation de services dans les deux langues officielles ainsi que la diffusion, de manière équitable, des renseignements qu'offre le Service météorologique du Canada au moyen de son réseau téléphonique automatisé;
- la mise en place de mécanismes de surveillance structurés efficaces pour assurer la disponibilité et la qualité des services dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé du Service météorologique du Canada aux points de service désignés bilingues.

En juin 2010, le Commissariat a effectué un suivi afin d'évaluer la mise en œuvre des recommandations et de mesurer les progrès accomplis dans la prestation des services dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé.

L'analyse du rapport d'étape qu'a soumis Environnement Canada révèle les constats suivants :

- Le cadre de responsabilisation décrit les responsabilités à l'égard des différentes obligations linguistiques, dont celles liées à la diffusion de renseignements météorologiques sur le réseau téléphonique automatisé. Bien qu'il y ait eu des retards pour diverses raisons opérationnelles, ce cadre a été mis en œuvre en octobre 2009.
- Une directive ministérielle sur l'offre active et la prestation de services bilingues fait référence au Service météorologique du Canada. La surveillance de l'application de la directive relève de la Direction générale des ressources humaines. À cet effet, la Direction a mis au point un outil de surveillance et a effectué la première évaluation semestrielle en mai 2010.

- Le plan d'action 2009-2011 en matière de langues officielles comprend des mesures visant à satisfaire aux diverses obligations d'Environnement Canada en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Il comprend aussi des mesures particulières liées à la prestation des services météorologiques bilingues.
- La Direction générale des ressources humaines est responsable de la surveillance des mesures qui ont été prises pour mettre en œuvre le plan d'action ainsi que d'en rendre compte régulièrement au Comité exécutif de gestion. Comme Environnement Canada en est à la première année de mise en œuvre, le plan n'a pas encore été évalué et n'a pas fait l'objet d'un rapport à l'intention du Comité exécutif de gestion. En outre, Environnement Canada nous indique qu'il procédera à la révision du plan d'action et qu'un rapport annuel sera présenté au Comité exécutif de gestion sous peu. Nous sommes d'avis qu'un suivi régulier des activités prévues dans le plan d'action est essentiel. Les écarts pourront ainsi être décelés rapidement et le plan d'action pourra être modifié afin d'assurer l'atteinte des objectifs. Nous considérons que l'engagement de la haute direction est indispensable pour assurer la mise en œuvre du plan d'action et que la présentation de rapports périodiques au Comité exécutif de gestion constituent un moyen efficace de communication. Notamment, nous encourageons Environnement Canada à déployer les efforts nécessaires afin de faire un suivi adéquat en temps opportun de son plan d'action en matière de langues officielles.
- La stratégie de communication 2009-2012 vient appuyer le plan d'action et vise à sensibiliser davantage les employés et les gestionnaires à leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Cette stratégie a été diffusée au moyen de l'intranet en août 2009 et se divise en trois parties : le service au public, la langue de travail et les défis à relever. Divers outils de communication, dont un article récent dans *Horizon RH* et la présentation PowerPoint « Parlons-en », sont aussi disponibles. De plus, la Direction générale des ressources humaines et le Service météorologique du Canada ont envoyé aux employés des rappels au sujet des langues officielles. La stratégie de communication devra tenir compte des résultats de l'évaluation du plan d'action pour être efficace.
- Des engagements précis liés au plan d'action ou à la prestation de services dans les deux langues officielles sont intégrés à l'entente de rendement des cadres concernés du Service météorologique du Canada.
- Bien que le projet du système téléphonique 511 demeure à l'étude, l'institution nous informe que le service téléphonique qui offrirait un accès sans frais à l'information du réseau téléphonique automatisé dans tout le Canada, ne sera pas offert pour l'instant. Par contre, le Service météorologique du Canada a effectué une mise à niveau du réseau téléphonique automatisé existant, ce qui assure une diffusion équitable des renseignements en français et en anglais, dans la plupart des régions du Canada. Toutefois, dans certaines régions, les utilisateurs continueront à utiliser l'interurbain pour obtenir les informations en français et en anglais.
- Pour assurer l'offre active et la prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles, le Service météorologique du Canada a consolidé la gestion du réseau à l'échelle nationale et a intégré les responsabilités et les obligations en matière de langues officielles au système de gestion de la qualité ISO 9001 pour les services téléphoniques automatisés et a désigné ces derniers comme points de service bilingues.

- Le Service météorologique du Canada a terminé l'examen et la vérification des 49 000 mots figurant dans son vocabulaire afin de s'assurer que ces mots et ces phrases sont disponibles dans les deux langues officielles et qu'un lexique identique est utilisé dans tous les bureaux. La révision du vocabulaire du système s'est terminée en juin 2010. De plus, un processus de gestion des changements a été élaboré afin de s'assurer que les lexiques utilisés dans les bureaux régionaux demeurent synchronisés et conformes.
- En 2009, le Service météorologique du Canada a mené un projet pilote qui a permis de valider et d'améliorer le contenu et la structure du menu des réponders automatisés. Des changements ont été effectués pour offrir un service standardisé adéquat dans les deux langues officielles. Depuis mars 2010, le Service météorologique du Canada procède à la conversion de tous les réponders du système. On prévoit que ce travail sera achevé d'ici avril 2011.
- Toutefois, nous avons observé que les résultats obtenus en 2010 sont sensiblement les mêmes qu'en 2007 pour les réponders ciblés lors de notre vérification initiale. Environnement Canada n'a donc pas mis en place de mesures intérimaires efficaces pour corriger les problèmes existants. La solution que préconise le Service météorologique du Canada pour assurer la prestation appropriée du service consiste à faire la conversion de façon systématique et ordonnée et à faire en sorte que les corrections soient effectuées selon l'échéancier de conversion. Selon nos observations récentes, tous les réponders de la liste des projets pilotes ainsi que les réponders ayant fait l'objet d'une conversion sont en mesure de faire l'offre active et offrent le service dans les deux langues officielles de façon standardisée et adéquate.
- La Direction générale des ressources humaines a mis au point un outil de surveillance de l'offre active et de la prestation des services bilingues, lequel constitue le mécanisme principal de surveillance. Cet outil se base sur des observations en personne ou au téléphone et sur l'examen de sites Web pour évaluer l'offre active et la prestation des services dans les deux langues officielles à des points de service désignés bilingues. Lorsque les résultats de cette évaluation seront disponibles, Environnement Canada indique qu'ils seront communiqués aux cadres de la direction générale concernée. Ces derniers auront la responsabilité de faire un suivi auprès de leurs gestionnaires afin de mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires et de produire un rapport d'étape dans des délais précis.
- La première évaluation utilisant l'outil qu'a conçu la Direction générale des ressources humaines a eu lieu fin mai 2010 et 25 numéros de téléphone du Service météorologique du Canada avaient été ciblés. Les résultats n'étaient pas disponibles au moment où nous rédigeons ce rapport. Nous ne pouvons donc pas évaluer l'efficacité du processus; toutefois, nous encourageons Environnement Canada à l'évaluer et à l'améliorer au besoin.
- Le bon fonctionnement du réseau de réponders téléphoniques automatisés du Service météorologique du Canada repose sur des procédures décrites dans le document intitulé *MANTEL*. Ce document ISO 9001 a fait l'objet de discussions lors de téléconférences auxquelles participaient les employés chargés du soutien technique des réponders téléphoniques automatisés. Toutefois, il ne propose pas de processus de contrôle ou de surveillance. Le Service météorologique du Canada indique qu'il compte sur les utilisateurs pour l'aviser de problèmes éventuels. Pour l'instant, l'équipe nationale de réponse aux demandes du public se charge de recevoir et de transmettre les problèmes

que signalent les utilisateurs. Le Service météorologique du Canada souligne que l'embauche d'étudiants pour effectuer des contrôles ponctuels de façon systématique devra tenir compte des contraintes financières actuelles. Le Service météorologique du Canada pourrait trouver avantageux d'intégrer dans *MANTEL* des mécanismes de surveillance afin d'effectuer un contrôle opportun et périodique de la conformité à la *Loi sur les langues officielles* de son réseau téléphonique automatisé et d'y affecter les ressources nécessaires de façon permanente.

CONCLUSION

Environnement Canada et le Service météorologique du Canada ont déployé des efforts importants pour donner suite à l'ensemble des recommandations découlant de la vérification. Ils ont fait preuve de détermination pour améliorer le système téléphonique existant malgré certaines contraintes financières.

De plus, Environnement Canada a modifié son cadre de responsabilisation, sa directive sur l'offre active et la prestation de services ainsi que son plan d'action en matière de langues officielles. Une stratégie de communication relative au plan d'action en matière de langues officielles est en cours de réalisation au sein du Ministère et vise à sensibiliser les employés et les gestionnaires à leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Le plan d'action en matière de langues officielles 2009-2011 est assorti d'un outil d'évaluation de la conformité à la *Loi sur les langues officielles*. Cet outil, basé sur des observations en personne ou au téléphone et sur l'examen de sites Web, évalue l'offre active et la prestation des services dans les deux langues officielles à des points de service désignés bilingues. Les résultats de la première évaluation de mai 2010 n'étaient pas disponibles au moment où nous rédigeons ce rapport; nous ne pouvons donc pas juger de l'efficacité du processus utilisé. Toutefois, Environnement Canada nous indique qu'il procédera à la révision du plan d'action et présentera un rapport annuel au Comité exécutif de gestion sous peu. Nous sommes d'avis qu'un suivi régulier des activités prévues dans le plan d'action est essentiel et que l'engagement de la haute gestion est nécessaire pour en assurer la mise en œuvre complète. Il ne fait aucun doute que les rapports réguliers au Comité exécutif de gestion constitueront un moyen efficace de communication. Nous encourageons Environnement Canada à déployer les efforts nécessaires afin de faire un suivi adéquat en temps opportun de son plan d'action en matière de langues officielles.

Par ailleurs, le Service météorologique du Canada a fait une évaluation de son service de répondants téléphoniques automatisés et a élaboré une solution permettant la prestation des services dans les deux langues officielles à tous les points de service désignés bilingues au Canada. De plus, la désignation bilingue de tous les numéros de téléphone du réseau de services téléphoniques automatisés constitue un élément important en vue d'assurer la diffusion équitable de l'information.

Le Service météorologique du Canada a reconstruit son réseau de services téléphoniques automatisés et a développé des procédures conformément à la norme ISO 9001. Il a consolidé la gestion du réseau à l'échelle nationale et a inclus des objectifs précis concernant les langues officielles dans les ententes de rendement des cadres du Service météorologique du Canada. La conversion de tous les répondants automatisés se poursuit et le Service météorologique du Canada vise la conformité de tout le réseau pour la fin mars 2011.

Quoique la Direction générale des ressources humaines dispose d'un outil de surveillance, le Service météorologique du Canada ne s'est pas encore doté d'un mécanisme structuré pour surveiller la qualité des services météorologiques bilingues fournis sur les répondeurs. Le Service météorologique du Canada favorise plutôt une approche réactive basée sur les problèmes signalés à son attention par les utilisateurs. Des mécanismes structurés de surveillance qui permettraient d'effectuer un contrôle opportun et régulier de la conformité à la *Loi sur les langues officielles* du réseau téléphonique automatisé sont essentiels, compte tenu de l'importance déterminante du mandat du Service météorologique du Canada pour l'ensemble de la population canadienne. Le Service météorologique du Canada pourrait trouver avantageux d'intégrer à ses procédures de tels mécanismes et d'y affecter les ressources nécessaires de façon permanente.

Somme toute, le commissaire aux langues officielles est généralement satisfait des mesures prises pour donner suite aux recommandations découlant de la vérification. Environnement Canada s'est engagé sur la bonne voie et a mis en œuvre toutes les recommandations de façon partielle ou complète. Le commissaire est confiant que les modifications apportées contribueront à assurer la disponibilité et la qualité de ses services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé.

Nous sommes cependant d'avis qu'il y a encore du travail à faire en ce qui concerne les mécanismes formels de surveillance, particulièrement au Service météorologique du Canada. Le commissaire encourage Environnement Canada à compléter la mise en œuvre de toutes les recommandations, à évaluer et à réviser son plan d'action en matière de langues officielles, et à inclure des mécanismes structurés efficaces de surveillance pour le réseau téléphonique automatisé dans les procédures du Service météorologique du Canada.

Le Commissariat suivra la progression des mesures liées aux mécanismes de surveillance, mais aussi à l'ensemble des activités touchant la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, par l'entremise de l'analyste principal affecté à Environnement Canada.