

LA STRUCTURE DE BASE DU MODÈLE DE MATURITÉ DES LANGUES OFFICIELLES (MMLO)

MACRO CAPACITÉS	A. PRESTATION DE SERVICES ET COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC L'organisation tient compte de ses obligations linguistiques lorsqu'elle communique avec le public et qu'elle lui offre des services.		B. GOUVERNANCE, LEADERSHIP ET ORIENTATION STRATÉGIQUE Les obligations linguistiques sont enchâssées dans la gouvernance de l'organisation et intégrées à son orientation stratégique. Les dirigeants assurent la promotion et le soutien des langues officielles en tant que valeur fondamentale de l'organisation, en plus de veiller au respect de ses obligations linguistiques.				C. GESTION DES PERSONNES L'organisation tient compte de ses obligations linguistiques lorsqu'elle optimise l'effectif et le milieu de travail pour permettre une productivité et un rendement élevés, une utilisation efficace des ressources humaines et une mobilisation accrue des employés.		
	CAPACITÉS	A1. PRESTATION DE SERVICES L'organisation fournit des services dans les deux langues officielles à tout membre du public et aux fonctionnaires fédéraux, le cas échéant.	A2. COMMUNICATIONS PUBLIQUES Les communications et les renseignements sont transmis au public dans les deux langues officielles, au besoin.	B1. LEADERSHIP ET CULTURE ORGANISATIONNELLE Les langues officielles sont bien intégrées au sein de la culture organisationnelle, et un leadership fort existe.	B2. PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE Les obligations en matière de langues officielles sont intégrées aux priorités de l'organisation et à sa planification à long terme.	B3. POLITIQUES PUBLIQUES ET PROGRAMMES Les politiques et les programmes tiennent compte des obligations en matière de langues officielles.	B4. REDDITION DE COMPTE Les activités de reddition de compte au sein de l'organisation ont une lentille langues officielles.	C1. PRATIQUES EN RESSOURCES HUMAINES Les langues officielles sont intégrées dans les pratiques en ressources humaines.	C2. APPRENTISSAGE, FORMATION ET PERFECTIONNEMENT Les activités d'apprentissage, de formation et de perfectionnement tiennent compte des besoins de l'organisation et de ses employés dans le but de respecter ses obligations linguistiques.
INDICATEURS	A1.1 Disponibilité des services dans les deux langues officielles L'organisation donne le service dans les deux langues officielles. A1.2 Offre active L'organisation fait l'offre active de services dans les deux langues officielles. A1.3 Capacité de fournir des services dans les deux langues officielles L'organisation s'assure d'avoir une capacité adéquate en ressources humaines pour offrir les services dans les deux langues officielles selon ses obligations. A1.4 Compréhension des besoins du public en matière de langues officielles L'organisation comprend et prend en compte les besoins en langues officielles du public dans la prestation de ses services. A1.5 Contrats et ententes avec des tierces parties L'organisation s'assure de respecter ses obligations linguistiques lorsqu'elle fait appel à des tierces parties pour la prestation de ses services.	A2.1 Environnement médiatique L'organisation prend en compte les obligations linguistiques dans ses relations avec les médias. A2.2 Événements spéciaux L'organisation prend en compte les obligations linguistiques lorsqu'elle organise des événements spéciaux (foires, expositions, conférences de presse, etc.) destinés au public, ou y participe. A2.3 Publications L'organisation prend en compte les obligations linguistiques dans le cadre de la production et de la diffusion d'information au public. Cela inclut des rapports, des guides, des formulaires, des offres d'emplois, des appels d'offres, des gazouillis, du clavardage, etc., que ce soit sous forme papier ou électronique (sites Web, médias sociaux, autres). A2.4 Publicité L'organisation prend en compte les obligations linguistiques dans le cadre de ses campagnes publicitaires (annonces, achat d'espace publicitaire ou achat de temps dans n'importe quel média).	B1.1 Leadership et engagement envers les langues officielles Les leaders de l'organisation mènent par l'exemple et démontrent leur engagement envers les langues officielles afin de promouvoir et de favoriser le respect des langues officielles au sein de l'organisation, et d'en assurer la bonne gestion. B1.2 Instruments de gouvernance des langues officielles L'organisation dispose d'instruments de gouvernance tels que des lignes directrices, directives, politiques et comités, qui lui permettent de prendre en compte les obligations linguistiques lors de la mise en œuvre de ses programmes et de ses activités.	B2.1 Allocation des ressources L'organisation assure l'allocation des ressources (financières, humaines, etc.) afin de respecter ses obligations linguistiques. B2.2 Processus de planification et harmonisation avec les activités La planification stratégique et opérationnelle tient pleinement compte des langues officielles. Les obligations en matière de langues officielles sont adaptées et intégrées au processus de planification stratégique, comme le budget, la planification opérationnelle, l'allocation des ressources et la mesure du rendement.	B3.1 Conception des politiques publiques L'organisation prend en compte les langues officielles lors de la conception et de la modification ou de la suppression de programmes ou d'initiatives, notamment, lors de la demande d'autorisation et de financement pour leur mise en œuvre (Cabinet, Conseil du Trésor ou équivalent). B3.2 Processus décisionnels relatifs aux programmes L'organisation tient compte des éléments liés aux langues officielles lorsqu'elle prend des décisions concernant la mise en œuvre de ses programmes (p. ex., des changements apportés aux critères d'admissibilité ou aux points de service, la façon de communiquer de l'information au public cible). B3.3 Mesures positives des programmes Les programmes de l'organisation lui permettent d'appuyer le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.	B4.1 Gestion du rendement L'organisation dispose d'un programme de gestion du rendement qui inclut des objectifs annuels de rendement établis avec tous les employés et gestionnaires, particuliers à leurs obligations relativement à la <i>Loi sur les langues officielles</i> , selon leur fonction (p. ex., supervision bilingue, service bilingue au public et aux employés, offre active, tenue de réunions bilingues). B4.2 Évaluation de programme L'organisation intègre une lentille langues officielles dans l'exercice d'évaluation de programme.	C1.1 Profil linguistique des postes bilingues L'organisation établit un profil linguistique rigoureux des postes en déterminant objectivement le niveau de compétence en langue seconde requis après avoir objectivement établi qu'un poste nécessite l'utilisation des deux langues officielles. C1.2 Dotation des postes bilingues L'organisation dote les postes bilingues en prenant les mesures nécessaires pour respecter les exigences linguistiques établies. C1.3 Mesures de recrutement L'organisation prend des mesures pour favoriser une participation équitable des Canadiens d'expression française et ceux d'expression anglaise lors de ses processus de recrutement. On entend par processus de recrutement toutes les activités visant à recruter de nouveaux employés, comme des foires de recrutement, des kiosques, des concours, etc.	C2.1 Formation linguistique et maintien des acquis linguistiques L'organisation connaît ses besoins et les besoins de ses employés* en matière de formation linguistique et de maintien des acquis linguistiques, et prend les mesures nécessaires pour y répondre. * Les besoins de l'organisation en formation linguistique ne sont pas forcément les mêmes que ceux de ses employés. Par exemple, le perfectionnement professionnel des employés (pour l'avancement de carrière) vs le besoin de l'organisation de respecter ses obligations linguistiques. C2.2 Formation sur les droits et les obligations linguistiques L'organisation offre de la formation aux gestionnaires et aux employés sur leurs droits et leurs obligations linguistiques.	C3.1 Supervision L'organisation s'assure que la supervision respecte les exigences en matière de langue de travail. C3.2 Milieu de travail L'organisation s'assure de créer un milieu de travail qui respecte les droits et les obligations linguistiques. C3.3 Activités d'apprentissage dans les deux langues officielles L'organisation respecte les exigences en matière de langue de travail en ce qui concerne les activités d'apprentissage. C3.4 Communications internes au gouvernement L'organisation s'assure que les communications au sein de l'organisation, et auprès d'autres organisations, respectent les exigences en matière de langue de travail. Il s'agit de communications officielles et faites au nom d'une unité, d'une direction ou de l'organisation dans son ensemble, à l'intention d'un groupe d'employés. Exclues : communications un à un entre employés, communications entre gestionnaires et employés, etc. C3.5 Approvisionnement et conception d'outils et de technologies L'organisation tient compte des exigences en matière de langue de travail lors de l'acquisition ou de la conception d'outils et de technologies pour aider les employés dans leurs activités quotidiennes.