



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages



Vérification

La prestation des services météorologiques
et environnementaux bilingues sur le réseau
téléphonique automatisé d'Environnement Canada

Octobre 2008



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 2008
No de cat. : SF31-96/2008
ISBN : 978-0-662-06180-9

FAITS SAILLANTS

Le Service météorologique du Canada (SMC) reçoit près de 30 millions d'appels par année sur son réseau téléphonique automatisé. Les prévisions météorologiques et les services environnementaux contribuent directement au mieux-être des Canadiens et des Canadiennes. En effet, les phénomènes environnementaux, tels que les tornades, les tempêtes hivernales, les inondations, les sécheresses, le smog, les variations du niveau des lacs, les conditions des glaces, les conditions routières et la turbulence aérienne, touchent la population canadienne et les voyageurs. Puisque ces phénomènes peuvent avoir de graves répercussions sur nos activités quotidiennes et notre économie, les renseignements sur les conditions environnementales passées, présentes et futures se trouvent au cœur des prises de décisions opérationnelles, surtout dans le contexte d'une économie mondiale compétitive.

De plus, des sondages ont révélé que la vaste majorité des Canadiens et des Canadiennes consultent les prévisions météorologiques chaque jour. On se sert des prévisions pour planifier voyages et loisirs, mais aussi pour prendre des décisions stratégiques et opérationnelles dans certains secteurs de l'économie particulièrement sensibles aux conditions atmosphériques, comme le transport et l'agriculture. Par ailleurs, la population canadienne, les gouvernements de tous les paliers et les industries recherchent d'autres types de données sur l'environnement, par exemple, celles qui portent sur la qualité de l'air et les rayons UV.

Les avertissements fournis en temps opportun sur les conditions météorologiques et environnementales changeantes qui menacent la vie et la santé des Canadiens constituent la raison d'être principale du SMC, l'un des principaux secteurs opérationnels d'Environnement Canada (EC). Bien que le Ministère transmette les renseignements météorologiques de différentes façons, par exemple sur son site Web, notre vérification a porté exclusivement sur leur diffusion au moyen du système téléphonique automatisé du SMC. La collecte de données et les vérifications ponctuelles ont eu lieu entre juin et octobre 2007.

Nous avons évalué l'engagement de la haute direction d'EC et du SMC à fournir des services météorologiques satisfaisants dans la langue officielle de choix de la population canadienne qui utilise le réseau téléphonique automatisé, conformément à leurs obligations découlant de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, qui régit les communications et les services au public dans les deux langues officielles. Nous avons également vérifié si l'institution surveille efficacement la disponibilité et la qualité des services météorologiques bilingues.

Notre examen a révélé des lacunes importantes en ce qui concerne l'offre active de services bilingues et la disponibilité des renseignements météorologiques bilingues sur le réseau téléphonique automatisé du SMC. En effet, selon nos observations, l'offre active de services bilingues n'était faite en moyenne qu'une fois sur quatre, tandis que le service dans la langue officielle minoritaire était disponible dans à peine la moitié des cas.

En revanche, notre vérification a démontré qu'EC a établi une structure interne pour administrer son programme des langues officielles et qu'il a nommé deux championnes et un cochampion à cet effet. La championne responsable des parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles*, a récemment mis sur pied un réseau de champions des langues officielles composé de gestionnaires des différents secteurs opérationnels du Ministère, y compris du SMC. Le Ministère s'est également doté d'un cadre de responsabilisation en langues officielles qui définit en termes généraux les responsabilités des divers intervenants. Nous sommes d'avis, toutefois, que le cadre devrait traiter de manière plus spécifique de la reddition de compte à l'égard de la diffusion des renseignements météorologiques dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne l'encadrement de son effectif, le Ministère s'inspire des politiques pertinentes de l'Agence de la fonction publique du Canada. Il s'est aussi doté de lignes directrices ministérielles sur le service au public dans les deux langues officielles, qui comprennent une brève mention sur les services bilingues offerts sur le réseau téléphonique automatisé. Notre vérification a néanmoins démontré que ces lignes directrices sont incomplètes et qu'elles ne réussissent pas à bien encadrer le personnel qui a un rôle important à jouer dans la

prestation des services météorologiques bilingues sur le réseau téléphonique automatisé du SMC. Qui plus est, nous avons constaté que le SMC doit mieux informer son personnel de ses obligations linguistiques en ce qui concerne la prestation des services au public dans les deux langues officielles.

Pour améliorer la prestation de services sur son réseau téléphonique automatisé, le SMC s'est joint au Consortium Canada 511, qui se compose d'organismes gouvernementaux et privés. Bien qu'il continue d'explorer la mise en place du système téléphonique 511 pour diffuser des renseignements météorologiques dans les deux langues officielles de façon uniforme partout au Canada, le Ministère n'a pris aucun engagement officiel sur la mise en place de ce système en raison de préoccupations financières. Cependant, le SMC reconnaît que l'équipement technologique désuet pose des difficultés. Il examine actuellement d'autres solutions pour s'assurer que son réseau téléphonique automatisé est efficace, équitable et conforme aux exigences de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* et qu'il répond aux besoins de la population canadienne.

Nous avons aussi vérifié si le SMC utilise des mécanismes structurés pour surveiller la qualité des services météorologiques offerts dans les deux langues officielles aux points de service désignés bilingues de son réseau téléphonique automatisé. Dans le cadre du programme ISO 9000, le SMC a mis en œuvre un système électronique de gestion de l'information qui permet au public de fournir des commentaires sur l'ensemble des activités du SMC. Malgré cela, le SMC ne s'est pas doté d'un mécanisme structuré pour surveiller la qualité des services météorologiques bilingues fournis sur les répondeurs. Le SMC favorise plutôt une approche réactive : il corrige les problèmes portés à son attention lors de plaintes.

Le commissaire a formulé huit recommandations à l'intention d'EC qui ont pour but d'améliorer la prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur son réseau téléphonique automatisé.

Nous sommes satisfaits des mesures et des échéanciers proposés par EC pour mettre en œuvre nos recommandations. Son plan d'action se trouve à l'annexe B du rapport.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
PORTÉE DE LA VÉRIFICATION ET MÉTHODOLOGIE	2
Cadre législatif et administratif	2
OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	3
Objectif 1 - S'assurer de l'engagement de la haute gestion d'Environnement Canada à mettre en œuvre la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i>, de façon à fournir des services bilingues adéquats à la population canadienne, en particulier les services météorologiques et environnementaux offerts sur le réseau téléphonique automatisé.	
Cadre de responsabilisation	3
Politique sur les langues officielles ou lignes directrices sur le service au public	4
Plan d'action sur les langues officielles	4
Nouveau service téléphonique 511	5
Évaluations du rendement	5
Communication des exigences en matière de prestation des services dans les deux langues officielles	6
Objectif 2 - S'assurer que les points de service désignés bilingues du Service météorologique du Canada font l'offre active et fournissent des services météorologiques adéquats dans la langue officielle choisie par le public sur le réseau téléphonique automatisé.	
Offre active de services bilingues et prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé	6
Objectif 3 - S'assurer que le Service météorologique du Canada surveille de manière efficace la qualité des services météorologiques offerts dans les deux langues officielles sur son réseau téléphonique automatisé.	
Mécanismes de surveillance et gestion de la qualité des services	9
CONCLUSION	10
ANNEXE A	
Objectifs et critères de la vérification	11
ANNEXE B	
Liste des recommandations pour chacun des objectifs, le plan d'action d'Environnement Canada et notre réponse . . .	12

INTRODUCTION

En bref, le mandat d'Environnement Canada (EC) consiste à assurer un environnement de grande qualité pour les Canadiens et les Canadiennes. Ce ministère veille à préserver et à améliorer la qualité du milieu naturel, à conserver les ressources renouvelables du Canada, à conserver et protéger les ressources d'eau, à prévoir les variations météorologiques et les changements climatiques, à appliquer les règles touchant les eaux frontalières ainsi qu'à coordonner les politiques et les programmes du gouvernement fédéral ayant trait à l'environnement.

Le Service météorologique du Canada (SMC), l'un des quatre programmes d'EC, est la source canadienne par excellence de renseignements météorologiques. Le SMC offre à la population canadienne des renseignements, des prévisions et des services météorologiques et environnementaux de calibre mondial afin d'assurer la sécurité et la durabilité de l'écosystème, et d'améliorer l'activité économique. Les activités du SMC sont organisées en fonction de deux objectifs :

- procurer de meilleures connaissances ainsi que des renseignements opportuns sur les conditions météorologiques et environnementales afin d'exercer une influence sur la prise de décisions;
- informer les Canadiens et les Canadiennes sur les prévisions et les conditions météorologiques courantes pour qu'ils puissent agir en conséquence.

PORTÉE DE LA VÉRIFICATION ET MÉTHODOLOGIE

Notre vérification visait à déterminer si EC et, en particulier, le SMC s'acquittent bien de leurs obligations découlant de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, en ce qui touche à la prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles. Lors de notre vérification, nous nous sommes penchés exclusivement sur les services météorologiques offerts au public canadien sur le réseau téléphonique automatisé du SMC. Ainsi, nous avons choisi d'exclure de la portée de notre vérification les autres modes de communication de renseignements météorologiques, tels que la Radiométéo et le site Internet du SMC. Nous avons également exclu les services météorologiques spécialisés offerts sur les lignes téléphoniques 1-900 ainsi que ceux qui sont destinés à une clientèle particulière (Défense nationale, NAV CANADA, etc.).

Nous avons mené notre vérification entre juin et octobre 2007. Nos constats découlent des activités suivantes :

- Une analyse des principaux documents de l'institution, entre autres, son cadre de responsabilisation, ses politiques, ses directives et son plan d'action en matière de langues officielles.
- Une vingtaine d'entrevues menées auprès de cadres supérieurs, dont la championne des langues officielles, de gestionnaires et de membres du personnel d'EC et du SMC. Ces entrevues ont eu lieu en personne et par téléphone à l'administration centrale ainsi que dans les six bureaux régionaux du SMC.
- Des vérifications ponctuelles de 35 répondeurs téléphoniques installés aux points de service désignés bilingues répartis dans les différentes provinces et territoires. Nous avons effectué nos observations dans la langue officielle de la minorité de chaque région.

Cadre législatif et administratif

La *Loi sur les langues officielles* du Canada a pour objet d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et de privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions fédérales. La *Loi* garantit le droit du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Cette obligation s'applique au siège social ou à l'administration centrale des institutions fédérales ainsi qu'aux bureaux où l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante. La *Loi* s'applique à toutes les institutions fédérales, y compris EC.

Ainsi, le Ministère a la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire à ses obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles* et du *Règlement* afférent, ainsi que de mettre en œuvre les politiques pertinentes dans le contexte de son mandat. En vertu de la *Loi* et du *Règlement*, il existe 133 points de service désignés bilingues qui diffusent les prévisions météorologiques sur les répondeurs téléphoniques du SMC d'un bout à l'autre du pays.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Les objectifs et les critères de la vérification se trouvent à l'annexe A du présent rapport. Les recommandations liées à chacun de ces objectifs, le plan d'action de l'institution ainsi que nos commentaires sont présentés à l'annexe B.

OBJECTIF 1 - S'assurer de l'engagement de la haute gestion d'Environnement Canada à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, de façon à fournir des services bilingues adéquats à la population canadienne, en particulier les services météorologiques et environnementaux offerts sur le réseau téléphonique automatisé.

Cadre de responsabilisation

EC s'est doté d'un nouveau cadre de responsabilisation en matière de langues officielles en 2007. Ce document articule, en termes généraux, les principes directeurs de la gestion efficace des enjeux liés aux langues officielles et les responsabilités des cadres supérieurs, de la championne, des gestionnaires et des membres du personnel. Ce cadre tient compte des différentes obligations qui incombent au Ministère en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. La Direction générale des ressources humaines est responsable de sa mise en œuvre, de concert avec les secteurs opérationnels.

Inspirés des politiques de l'Agence de la fonction publique du Canada, les principes directeurs donnent le contexte et une perspective générale de chacune des principales obligations linguistiques du Ministère. Notre examen a révélé que le cadre actuel englobe l'ensemble des programmes d'EC, mais qu'il ne définit pas les responsabilités particulières du SMC, notamment celles qui portent sur la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues sur le réseau téléphonique automatisé. Il se dégage de notre analyse que le Ministère n'a pas décrit de façon appropriée les responsabilités liées à la diffusion de renseignements météorologiques dans les deux langues officielles.

Le Comité exécutif de gestion, présidé par l'administrateur général, assure la direction en matière de langues officielles de concert avec la championne des langues officielles (une sous-ministre adjointe) qui est appuyée dans sa tâche par un cochampion (un directeur général régional). Le leadership de la championne s'exerce dans tous les dossiers liés aux parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles*. Notre entrevue avec elle nous a permis de comprendre que son rôle consiste à diriger,

influencer et fournir des conseils lors de l'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action sur les langues officielles, et ce, dans le but d'améliorer le rendement du Ministère. Notons également que la championne a récemment constitué un réseau interne de champions des langues officielles, constitué de gestionnaires de divers secteurs opérationnels du Ministère. De plus, EC a récemment nommé une championne (une sous-ministre adjointe déléguée) responsable de la partie VII de la *Loi*, qui vise le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique.

Au sein du SMC, deux cochampions des langues officielles sont responsables de la mise en œuvre d'une charte de projet sur les langues officielles qui a été approuvée par son comité de gestion en juillet 2007. La charte comprend des mesures qui portent principalement sur les obligations liées à la langue de travail. Nous sommes d'avis que cette charte devrait être révisée pour qu'elle touche aussi la prestation des services bilingues et notamment les renseignements météorologiques transmis sur le réseau téléphonique automatisé. De plus, nous avons constaté, durant nos entrevues, qu'à quelques exceptions près, le personnel du SMC n'est pas sensibilisé aux rôles que jouent les championnes et le réseau de champions des langues officielles.

Sur le plan institutionnel, le Ministère a une structure en place pour gérer le programme des langues officielles. À l'administration centrale, trois personnes s'occupent de la mise en œuvre de l'ensemble du programme des langues officielles. Au niveau opérationnel, la sous-ministre adjointe des Ressources humaines a nommé une directrice de portefeuille des ressources humaines du SMC, qui est aussi responsable des activités liées aux langues officielles. Enfin, il existe un réseau de coordonnateurs des langues officielles composé de généralistes en ressources humaines qui travaillent dans chacun des six bureaux régionaux. Ces personnes participent au processus de règlement des plaintes et fournissent les données régionales nécessaires à la préparation du bilan annuel sur les langues officielles et des bulletins de rendement du Commissariat aux langues officielles.

À EC, il existe aussi un mécanisme de gestion des plaintes sur les langues officielles. Les plaintes sont traitées par la coordonnatrice nationale des langues officielles en collaboration avec les gestionnaires responsables des divers secteurs d'activités. Les plaintes les plus importantes peuvent être portées à l'attention du Comité exécutif de gestion par l'entremise des championnes des langues officielles qui y siègent.

La plupart des gestionnaires du SMC interviewés ignoraient l'existence du cadre de responsabilisation en matière de langues officielles, et nous avons noté que la sensibilisation aux langues officielles variait d'un bureau régional à l'autre. En fait, bon nombre de personnes ont mentionné, lors de nos entrevues, qu'elles étaient d'avis que le Comité exécutif de gestion était soucieux de l'avancement des langues officielles au Ministère, mais que l'approche favorisée était plutôt réactive, c'est-à-dire que l'on adoptait des mesures correctives à la suite de plaintes.

Notre vérification démontre que la culture organisationnelle d'EC évolue de manière positive à l'égard des enjeux liés aux langues officielles, particulièrement depuis l'instauration de la nouvelle structure de gestion. Nous sommes d'avis, cependant, que le Ministère doit faire davantage au chapitre de la responsabilisation et de la sensibilisation de l'effectif du SMC. Il doit s'assurer que le personnel de ce secteur opérationnel assume pleinement sa responsabilité de fournir au public des services bilingues sur le réseau téléphonique automatisé.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à Environnement Canada d'apporter les modifications requises à son cadre de responsabilisation en matière de langues officielles dans le but de préciser davantage les responsabilités à l'égard des différentes obligations linguistiques, dont celles qui sont liées à la diffusion de renseignements météorologiques sur le réseau téléphonique automatisé, et d'en communiquer le contenu au personnel visé.

Politique sur les langues officielles ou lignes directrices sur le service au public

En appui à son cadre de responsabilisation, EC s'est doté d'une directive ministérielle sur le service au public dans les deux langues officielles, qui comprend une brève référence aux services offerts au public sur les répondeurs téléphoniques. À l'exception de cette mention, la directive ne traite pas spécifiquement de la prestation des services météorologiques et environnementaux sur le réseau téléphonique automatisé du SMC. Compte tenu de l'importance de ces services pour le public canadien et de l'ampleur de leur utilisation, nous sommes d'avis que le SMC doit se doter de lignes directrices claires et précises sur les obligations linguistiques liées à l'offre active et à la prestation de services bilingues sur son réseau téléphonique automatisé, et ce, afin d'assurer un encadrement adéquat du personnel de tous ses bureaux.

Le Ministère a également adopté des lignes directrices sur l'apprentissage des langues secondes à des fins de perfectionnement professionnel et sur la dotation non impérative des postes bilingues. Il a aussi élaboré des notes de service, des formulaires et des outils pratiques pour guider les employés et les gestionnaires dont le travail touchent aux langues officielles. Par exemple, une fiche de rappel sur les obligations linguistiques minimales a récemment été envoyée à tous les gestionnaires des ressources humaines qui travaillent dans les bureaux régionaux, y compris celui de la capitale nationale.

Durant la vérification, l'institution nous a informés qu'elle avait l'intention de réviser ses lignes directrices en tenant compte de sa nouvelle structure de gestion. Nous encourageons le Ministère à profiter de cette occasion pour élaborer et mettre en œuvre une politique sur les langues officielles adaptée à son mandat qui tienne compte de toutes ses obligations linguistiques découlant de la *Loi sur les langues officielles*.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande à Environnement Canada de se doter de lignes directrices claires en ce qui concerne les obligations linguistiques liées à l'offre active et à la prestation de services bilingues sur son réseau téléphonique automatisé afin d'assurer un encadrement adéquat des membres du personnel dans tous ses bureaux.

Plan d'action sur les langues officielles

EC a élaboré un plan d'action sur les langues officielles qui a été approuvé par le Comité exécutif de gestion. Ce plan remonte à 2004 et venait à échéance en novembre 2007. Notre analyse du plan révèle qu'il fait état de divers enjeux importants, comme la capacité bilingue et la langue de travail, mais qu'il ne comprend pas de mesures précises pour améliorer la prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé du SMC.

De plus, nous avons noté que le plan d'action sur les langues officielles ne reflète pas la nouvelle structure de gouvernance de l'institution et qu'en raison des nombreux changements organisationnels, il n'a pas été révisé depuis son élaboration en 2004. Enfin, ce plan d'action n'a pas été communiqué officiellement aux gestionnaires, ni aux membres du personnel, et il n'est pas affiché sur le site intranet du SMC, ni sur le site *Inforoute* du Ministère.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande à Environnement Canada de procéder rapidement à l'élaboration d'un nouveau plan d'action sur les langues officielles de manière à définir les mesures qu'il entend prendre pour satisfaire aux diverses obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles*. Entre autres, le plan devra inclure des mesures pour assurer la prestation de services météorologiques bilingues adéquats sur les répondeurs installés dans tous les points de service désignés bilingues.

Nouveau service téléphonique 511

Depuis plusieurs années, le SMC examine la possibilité de mettre en place un nouveau service téléphonique 511 pancanadien pour communiquer les renseignements météorologiques et environnementaux. En 2006, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a assigné ce numéro de téléphone au Consortium Canada 511 qui regroupe des organismes gouvernementaux et privés, dont EC, Transports Canada, les gouvernements provinciaux et territoriaux, l'Association canadienne du transport urbain ainsi que la Société des systèmes de transports intelligents du Canada, l'institution responsable des activités du Consortium. Le SMC travaille en partenariat avec ce consortium dans le but d'offrir une gamme de renseignements météorologiques.

Il se dégage de nos entrevues que les gestionnaires et les membres du personnel du SMC appuient fortement la mise en place d'un nouveau service téléphonique universel qui permettrait d'améliorer la prestation des services météorologiques et environnementaux dans les deux langues officielles. Par ailleurs, le nouveau numéro 511, facile à retenir et accessible partout au Canada, permettrait d'offrir à toute la population canadienne un accès gratuit. En effet, actuellement, dans certaines régions rurales, le public doit payer le tarif interurbain lorsqu'il utilise le réseau téléphonique automatisé du SMC pour obtenir des renseignements météorologiques dans la langue officielle de son choix.

Toutefois, lors de nos entrevues, nous avons appris que la mise en œuvre du nouveau système est retardée pour des raisons financières. Un mémoire a récemment été présenté au sous-ministre pour lui demander les fonds nécessaires à la mise en place de ce service. Entre-temps, le SMC continue d'explorer d'autres options qui lui permettraient de diffuser les renseignements météorologiques et environnementaux dans les deux langues officielles sur son réseau téléphonique automatisé de manière à satisfaire à ses obligations linguistiques.

Le SMC accuse un retard considérable dans l'amélioration des services météorologiques offerts sur les répondeurs et il obtient un faible rendement lors des observations annuelles effectuées par le Commissariat dans le cadre du bulletin de rendement. Nous croyons donc que le SMC doit agir rapidement pour remédier à cette situation et améliorer la prestation de ses services dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à Environnement Canada de déterminer et de mettre en place, le plus rapidement possible, les mesures requises pour diffuser, de manière équitable et conforme à la *Loi sur les langues officielles*, les renseignements météorologiques et environnementaux offerts par le Service météorologique du Canada au moyen de son réseau téléphonique automatisé.

Évaluations du rendement

Comme il en a déjà été question, la gestion du programme des langues officielles et l'atteinte des objectifs ministériels à cet égard relèvent de la responsabilité de la sous-ministre adjointe des Ressources humaines. Notre examen nous a permis de constater que les ententes de rendement des cadres supérieurs, des gestionnaires et des membres du personnel du SMC qui ont des responsabilités liées à la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues ne tiennent pas compte, de façon précise, des obligations linguistiques découlant de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. En effet, les objectifs mentionnés dans les évaluations de rendement 2007-2008 des cadres supérieurs ne comprennent qu'un énoncé général sur la mise en œuvre des politiques sur les langues officielles,

sur le bilinguisme et sur l'usage des deux langues officielles en milieu de travail. Nous croyons que tous les paliers de gestion touchés devraient avoir l'obligation de rendre compte, dans leur entente de rendement, de la prestation de services météorologiques dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande à Environnement Canada d'intégrer l'atteinte d'objectifs précis en matière de langues officielles dans son processus d'évaluation de rendement des cadres supérieurs, des gestionnaires et des membres du personnel du Service météorologique du Canada qui ont des responsabilités liées à la prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur son réseau téléphonique automatisé.

Communication des exigences en matière de prestation des services dans les deux langues officielles

Bien que certains renseignements pertinents soient publiés sur le site intranet national des ressources humaines d'EC, les résultats de nos entrevues avec les gestionnaires et les membres du personnel du SMC montrent qu'ils ne sont pas suffisamment sensibilisés à leurs responsabilités et à leurs obligations d'offrir activement et de fournir des services dans les deux langues officielles. En effet, la majorité des personnes interviewées disaient ne pas être renseignées sur le cadre de responsabilisation, les politiques et lignes directrices ministérielles et le plan d'action sur les langues officielles. Qui plus est, la plupart des gestionnaires et des membres du personnel du SMC à qui nous avons parlé avaient l'impression que les renseignements météorologiques étaient toujours offerts dans les deux langues officielles, et ce, de façon simultanée. Ce n'est toutefois pas ce que nous avons observé.

À la lumière de ce qui précède, nous encourageons EC à préparer des trousseaux de renseignements et d'autres outils, et à offrir des séances d'information au personnel du SMC. Le Ministère pourrait s'inspirer des outils d'information sur les langues officielles préparés par l'Agence de la fonction publique du Canada.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande à Environnement Canada de prendre des mesures concrètes pour sensibiliser tout son personnel, y compris celui du Service météorologique du Canada, aux responsabilités et aux obligations liées à l'offre active et à la prestation des services bilingues, qui découlent d'une mise en œuvre efficace de la *Loi sur les langues officielles*.

OBJECTIF 2 : S'assurer que les points de service désignés bilingues du Service météorologique du Canada font l'offre active et fournissent des services météorologiques adéquats dans la langue officielle choisie par le public sur le réseau téléphonique automatisé.

Offre active de services bilingues et prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé

Si un plus grand nombre de personnes utilisent le site Web de la météo d'EC et la Radiométéo que le système téléphonique automatisé, le SMC reçoit tout de même chaque année près de 30 millions d'appels sur son réseau téléphonique.

Le SMC compte 133 points de service désignés bilingues inscrits dans Burolis, un répertoire informatisé du gouvernement du Canada qui recense les bureaux et points de service du gouvernement fédéral et leur désignation bilingue ou unilingue. Burolis est peu ou pas connu des gestionnaires et membres du personnel du SMC qui se partagent la responsabilité du fonctionnement efficace du réseau téléphonique automatisé dans les deux langues officielles.

Dans les faits, bien que ces personnes effectuent régulièrement des vérifications du bon fonctionnement technique des appareils, elles ne sont pas tenues de vérifier si les renseignements météorologiques sont diffusés dans les deux langues officielles. Les membres du personnel du SMC interviewés nous ont informés qu'il n'est pas nécessaire d'être bilingue pour exercer cette tâche, puisque les renseignements météorologiques sont acheminés automatiquement aux répondeurs dans les deux langues officielles.

Plus précisément, la transmission des renseignements météorologiques s'effectue comme suit : les météorologues produisent des bulletins écrits dans les deux langues officielles, après quoi ces bulletins sont convertis en fichiers vocaux à l'aide d'un logiciel. La conversion s'effectue de façon automatique et continue en temps quasi réel. Par la suite, les fichiers sonores sont triés au moyen d'un logiciel de communication et transmis aux dispositifs de stockage audio, auxquels le public a accès par l'entremise des répondeurs. Les mises à jour des prévisions météorologiques sont présentées trois fois par jour, les conditions météorologiques sont révisées toutes les heures et les alertes météorologiques sont diffusées aussitôt qu'elles se présentent.

Chacune des régions gère son propre réseau de répondeurs qui sont alimentés par un logiciel central. Toutefois, les appareils ne sont pas tous configurés de la même façon. Certains répondeurs diffusent des prévisions météorologiques bilingues, tandis que d'autres sont reliés à des lignes téléphoniques unilingues anglaises ou françaises. Notre examen nous a permis de déterminer que les renseignements météorologiques bilingues au départ ne sont pas nécessairement diffusés dans les deux langues officielles là où ils le devraient. Il est aussi important de noter que, bien

que Burolis indique la diffusion bilingue des prévisions météorologiques, le service n'est pas toujours disponible dans la langue de la minorité linguistique. Par ailleurs, notre vérification a révélé des lacunes considérables quant à l'offre active de services bilingues.

Le tableau suivant présente les résultats de nos vérifications effectuées sur les répondeurs automatiques. Ces observations ont été effectuées entre juin et septembre 2007 dans 35 points de service désignés bilingues du SMC inscrits dans Burolis.

TABLEAU DES OBSERVATIONS

Ville	Code de Burolis	Répondeur	Langue de service	Offre active	Respect de la langue choisie
Whitehorse (Yn)	10985	867-633-8424	Français	s.o.*	oui
Kelowna (C.-B.)	15231	250-470-5155	Bilingue	oui	non
Prince George (C.-B.)	15235	250-561-5525	Français	s.o.*	oui
Kamloops (C.-B.)	94077	250-785-7669	Bilingue	non	non
Nelson (C.-B.)	94080	250-352-1858	Bilingue	non	non
Terrace (C.-B.)	94087	250-635-4192	Bilingue	non	non
Vernon (C.-B.)	94122	250-542-8000	Bilingue	non	non
Vancouver (C.-B.)	94129	604-734-4146	Bilingue	non	oui
Fort McMurray (Alb.)	93463	780-743-3868	Bilingue	non	non
Jasper (Alb.)	93653	780-852-3185	Bilingue	non	non
Edmonton (Alb.)	94076	780-495-2145	Français	s.o.*	oui
Calgary (Alb.)	94572	403-299-7837	Français	s.o.*	oui
Lanigan (Sask.)	93454	306-365-3011	Bilingue	non	non
Broadview (Sask.)	93651	306-696-2229	Bilingue	non	non
Brandon (Man.)	93648	204-727-0011	Français	s.o.*	oui
Thompson (Man.)	93650	204-677-6900	Bilingue	non	non
Yellowknife (T.N.-O.)	11053A	867-669-9067	Français	s.o.*	oui
North Bay (Ont.)	16122	705-472-1167	Français	s.o.*	oui
Thunder Bay (Ont.)	16129	1-800-837-7157	Français	s.o.*	oui
North York (Ont.)	16131	416-661-0086	Français	s.o.*	oui
Mont-Joli (Qc)	93352	418-722-3081	Bilingue	non	non
Alma (Qc)	93745	418-669-5055	Bilingue	non	non
Chibougamau (Qc)	93747	418-748-4962	Bilingue	non	oui
Sherbrooke (Qc)	93757	819-564-5702	Bilingue	oui	oui
Ville-Marie (Qc)	93761	819-622-1113	Bilingue	non	non

* s.o. : L'offre active n'est pas évaluée sur les lignes téléphoniques unilingues. Le public s'attend normalement à une formule d'accueil dans la langue annoncée.

TABLEAU DES OBSERVATIONS (suite)

Ville	Code de Burolis	Répondeur	Langue de service	Offre active	Respect de la langue choisie
Mingan (Qc)	94576	418-949-2912	Bilingue	non	oui
Mont-Laurier (Qc)	94844	819-623-5037	Bilingue	non	oui
Bathurst (N.-B.)	93643	506-548-3220	Bilingue	oui	oui
Sydney (N.-É.)	93740	902-564-7788	Bilingue	oui	oui
Greenwood (N.-É.)	95079	902-765-5040	Bilingue	oui	oui
Charlottetown (Î.-P.-É.)	93640	902-566-7041	Bilingue	oui	oui
Souris (Î.-P.-É.)	93743	902-687-2434	Bilingue	oui	oui
Gander (T.-N.-L.)	10798	709-256-6868	Bilingue	non	non
Corner Brook (T.-N.-L.)	93737	709-637-4570	Bilingue	non	oui
Wabush-Labrador (T.-N.-L.)	93738	709-944-7723	Bilingue	non	non

Des 35 numéros de téléphone que nous avons vérifiés, 26 étaient désignés bilingues dans Burolis, tandis que les 9 autres étaient répertoriés unilingues français et se trouvaient principalement en Ontario. Les résultats de notre vérification révèlent que dans tous les points de service désignés bilingues, l'offre active de services bilingues était faite environ une fois sur quatre. En ce qui concerne le service reçu dans la langue officielle de la minorité de la province ou du territoire, il n'a été fourni que dans un peu plus de la moitié des cas.

Dans la région du Pacifique et du Yukon, les renseignements météorologiques n'ont été offerts dans la langue officielle minoritaire que dans trois des huit points de service vérifiés. Pour ce qui est de l'offre active de services bilingues, elle n'a été faite que dans une des six situations où elle était requise.

Quant à la région des Prairies et du Nord, les renseignements météorologiques ont été fournis dans la langue minoritaire dans quatre des neuf points de service vérifiés. L'offre active de services bilingues, toutefois, n'a été formulée dans aucun des cinq points de service où elle était requise.

Nos observations en Ontario révèlent que le service dans la langue minoritaire était disponible dans les trois points de service évalués. Comme ces points de service utilisaient des répondeurs reliés à des lignes téléphoniques unilingues françaises, l'offre active n'avait pas à être évaluée.

Au Québec, nos observations ont démontré que le service était fourni dans la langue de la minorité dans quatre des sept points de service vérifiés. L'offre active de services bilingues, toutefois, n'a été faite que dans un seul de ces points de service désignés bilingues.

Enfin en Atlantique, nous avons été en mesure de constater que les renseignements météorologiques étaient diffusés dans la langue minoritaire dans six des huit points de service vérifiés. Pour ce qui est de l'offre active de services bilingues, elle a été faite dans cinq des huit points de service désignés bilingues.

Somme toute, il se dégage de notre vérification que le rendement du SMC en matière d'offre active et de prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur les répondeurs laisse grandement à désirer.

En prévision de la tenue des Jeux olympiques de 2010 à Vancouver, nous avons profité de notre vérification pour chercher à savoir si le SMC prévoyait des mesures particulières touchant la diffusion de renseignements météorologiques dans les deux langues officielles. On nous a informés que le SMC maintiendra le fonctionnement normal de son réseau automatisé et qu'il ne diffusera pas de renseignements météorologiques particuliers à l'occasion des Jeux olympiques. En fait, ce sera le Comité international des Jeux olympiques qui aura la responsabilité de diffuser les renseignements météorologiques pertinents lors des Jeux. Pour ce faire, trois équipes de météorologues bilingues ont été affectées à l'événement.

RECOMMANDATION 7

Le commissaire recommande à Environnement Canada de mettre en place, dans les plus brefs délais, les mesures appropriées pour assurer l'offre active et la prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé du Service météorologique du Canada dans tous les points de service désignés bilingues.

OBJECTIF 3 - S'assurer que le Service météorologique du Canada surveille de manière efficace la qualité des services météorologiques offerts dans les deux langues officielles sur son réseau téléphonique automatisé.

Mécanismes de surveillance et gestion de la qualité des services

Lors de notre vérification, nous avons examiné les mécanismes de surveillance mis en place par le SMC pour s'assurer que les services météorologiques dispensés sur les répondeurs étaient offerts dans la langue de la minorité dans tous ses points de service désignés bilingues. Nous avons constaté qu'en 2002, le SMC a mené un sondage d'opinion publique d'envergure nationale pour évaluer les besoins, l'utilisation, la satisfaction et les attentes des Canadiens et des Canadiennes envers ses produits et ses services. Ce sondage tenait compte des prévisions météorologiques destinées aux médias, de la diffusion d'avertissements météorologiques ainsi que d'autres services, tels que la Radiométéo et l'Internet. Cependant, le sondage ne couvrait pas les services offerts au moyen du réseau téléphonique automatisé, ni les obligations linguistiques du SMC.

Il ressort de nos entrevues que le SMC reconnaît qu'il ne satisfait pas entièrement à ses obligations en ce qui a trait à la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues transmis par le réseau téléphonique automatisé actuel. Selon l'information recueillie, le SMC a pris certaines mesures pour surveiller l'ensemble de ses activités.

En 2006, il a mis en place un système électronique de gestion de l'information qui permet au public de communiquer avec le Ministère et de formuler des plaintes au sujet des services météorologiques. La mise en œuvre de ce système découle du programme de normalisation ISO 9000 pour lequel le SMC a obtenu une certification. Ce programme décrit les normes régissant le processus de diffusion des renseignements météorologiques et environnementaux au public canadien. Une référence à la *Loi sur les langues officielles* se retrouve dans l'énoncé des responsabilités du gouvernement du Canada à l'égard du processus de diffusion et de normalisation des sites internes. Cependant, on ne mentionne pas les langues officielles dans la description des diverses étapes de ce processus. Par ailleurs, le SMC n'a pas encore élaboré de description du processus entourant la prestation de services météorologiques et environnementaux au moyen du réseau

téléphonique automatisé dans le cadre du programme ISO 9000. Nous encourageons donc le SMC à mentionner et à mettre en relief les langues officielles dans ses normes pour assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles*.

Enfin, l'équipe nationale constituée pour répondre aux demandes du public a reçu 94 plaintes sur les services offerts sur les répondeurs, dont six portaient sur les langues officielles. En réponse aux plaintes reçues, le SMC a pris les mesures nécessaires pour corriger les situations en modifiant les répondeurs.

Notre vérification a également permis de confirmer que les enjeux liés aux langues officielles ne figurent pas au plan de vérification interne actuel du Ministère, puisque cet élément ne faisait pas partie de sa grille de risques. Par ailleurs, aucun mécanisme n'est en place pour responsabiliser les gestionnaires et les membres du personnel aux obligations linguistiques liées à la prestation, dans les deux langues officielles, des services météorologiques sur le réseau téléphonique automatisé.

Nous avons déjà mentionné l'initiative de la championne des langues officielles de mettre sur pied un réseau interne de champions des langues officielles. Nous sommes d'avis que ce réseau pourrait jouer un rôle préventif important et apporter une attention particulière à l'obligation de faire l'offre active et de diffuser les renseignements météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé du SMC aux points de service désignés bilingues.

Enfin, la vérification nous permet de conclure que le Ministère n'est pas en mesure de contrôler la qualité de ses services téléphoniques automatisés, puisqu'il n'a pas établi les mécanismes de surveillance structurés appropriés.

RECOMMANDATION 8

Le commissaire recommande à Environnement Canada de mettre en place des mécanismes de surveillance structurés efficaces afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé du Service météorologique du Canada aux points de service désignés bilingues, conformément à la *Loi sur les langues officielles*.

CONCLUSION

Au cours de notre vérification, nous avons examiné l'engagement de la haute direction d'EC et du SMC à fournir des services météorologiques satisfaisants dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé, conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, qui régit les communications et les services au public dans les deux langues officielles. Nous avons également vérifié si l'institution surveille efficacement la disponibilité et la qualité des services météorologiques bilingues.

Notre vérification nous permet de conclure que le Ministère s'est engagé dans la bonne voie. Il a mis en place un cadre de responsabilisation ainsi qu'une structure pour administrer le programme des langues officielles. Il a également nommé une championne responsable de l'application des parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles*, qui est appuyée d'un cochampion ainsi que d'une championne responsable de la partie VII de la *Loi*. De plus, un réseau interne de champions des langues officielles a été constitué et pourrait jouer un rôle important au chapitre de la gestion efficace de ce programme. De son côté, le SMC a aussi nommé deux cochampions, qui sont responsables de la mise en œuvre d'une charte de projet des langues officielles.

Le Ministère s'est aussi doté de lignes directrices sur le service au public dans les deux langues officielles qui comprennent une brève référence aux services bilingues offerts sur les répondeurs téléphoniques. Par ailleurs, le SMC a mis en place un système électronique de gestion de l'information pour surveiller l'ensemble de ses activités comme suite à la mise en œuvre du programme ISO 9000.

Toutefois, les résultats de notre vérification mettent en lumière des faiblesses importantes en ce qui concerne les services météorologiques bilingues dispensés sur le réseau téléphonique automatisé du SMC. À titre d'exemples, nos vérifications ponctuelles de 35 répondeurs ont démontré que l'offre active n'était effectuée que dans un cas sur quatre, tandis que le service dans la langue officielle

de la minorité n'était disponible que dans un peu plus de la moitié des cas. La situation est particulièrement déplorable dans les régions du Québec, des Prairies et du Pacifique. À la lumière de nos constats, nous sommes d'avis que le Ministère devra mettre en place rapidement des mesures concrètes et pertinentes pour s'assurer que la population canadienne peut obtenir les renseignements météorologiques et environnementaux dans la langue officielle de son choix, et ce, à tous les points de service désignés bilingues du réseau téléphonique automatisé.

De plus, pour améliorer son rendement, le Ministère devra mettre à jour son cadre de responsabilisation, son plan d'action, ses politiques et ses directives touchant les langues officielles afin que ces documents fournissent au SMC et aux autres secteurs opérationnels l'encadrement et la direction nécessaires et qu'ils précisent les responsabilités. EC devra par la suite prendre les mesures convenables pour communiquer cette information à l'ensemble du personnel de façon efficace.

Enfin, nous ne pouvons passer sous silence l'absence importante de mécanismes structurés qui permettraient au Ministère et au SMC d'effectuer un contrôle opportun et régulier de la conformité à la *Loi sur les langues officielles* de son réseau téléphonique automatisé. Sans plus tarder, l'institution devra donc enclencher les mécanismes requis pour corriger cette situation et ainsi assurer la disponibilité et la qualité de ses services météorologiques dans les deux langues officielles dans tous les points de service désignés bilingues.

Compte tenu de l'importance déterminante du mandat du SMC pour l'ensemble de la population canadienne, EC doit prendre des mesures rapidement pour se conformer à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. Nous sommes d'avis que la mise en œuvre complète de toutes les recommandations formulées dans le présent rapport permettra au Ministère de satisfaire pleinement aux obligations linguistiques qui s'appliquent à la prestation de services météorologiques et environnementaux sur le réseau téléphonique automatisé du SMC.

ANNEXE A

Objectifs et critères de la vérification

OBJECTIFS	CRITÈRES
<p>1. S'assurer de l'engagement de la haute gestion d'Environnement Canada à mettre en œuvre la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i>, de façon à fournir des services bilingues adéquats à la population canadienne, en particulier les services météorologiques et environnementaux offerts sur le réseau téléphonique automatisé.</p>	<p>a) Environnement Canada (EC) a mis en place un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles satisfaisant.</p> <p>b) EC a mis en place une politique sur les langues officielles ou des lignes directrices portant sur le service au public approuvées par la haute gestion et conformes à la <i>Loi sur les langues officielles</i> et à son règlement d'application, notamment en ce qui a trait aux services météorologiques offerts sur le réseau téléphonique automatisé.</p> <p>c) Le plan d'action d'EC assure une mise en œuvre efficace de la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i> en ce qui a trait aux services météorologiques dispensés sur le réseau téléphonique automatisé.</p> <p>d) L'introduction du nouveau service téléphonique 511 contribuera à améliorer la prestation des services météorologiques dans la langue officielle choisie par la clientèle.</p> <p>e) EC tient compte des enjeux liés aux langues officielles dans les évaluations de rendement de ses cadres supérieurs et de ses gestionnaires responsables des services météorologiques.</p> <p>f) Le Service météorologique du Canada (SMC) communique efficacement les exigences en matière de prestation de services dans les deux langues officielles au personnel affecté au système automatisé de renseignements météorologiques.</p>
<p>2. S'assurer que les points de service désignés bilingues du Service météorologique du Canada font l'offre active et fournissent des services météorologiques adéquats dans la langue officielle choisie par le public sur le réseau téléphonique automatisé.</p>	<p>a) Les points de service désignés bilingues du SMC répertoriés dans Burolis offrent activement et fournissent des services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé.</p> <p>b) Le SMC a mis en place un mécanisme efficace pour assurer la mise à jour, en temps opportun, des prévisions météorologiques sur le réseau téléphonique automatisé dans les deux langues officielles.</p>
<p>3. S'assurer que le Service météorologique du Canada surveille de manière efficace la qualité des services météorologiques offerts dans les deux langues officielles sur son réseau téléphonique automatisé.</p>	<p>a) Le SMC a des mécanismes de contrôle efficaces en place (y compris la vérification interne) pour surveiller la qualité des services bilingues offerts sur le réseau téléphonique automatisé.</p> <p>b) Les résultats de la surveillance sont utilisés dans la gestion de la qualité du service en vue d'une amélioration continue.</p>

ANNEXE B

Liste des recommandations pour chacun des objectifs, le plan d'action d'Environnement Canada et notre réponse

Nous sommes satisfaits des mesures et des échéanciers proposés par Environnement Canada (EC) pour mettre en œuvre nos recommandations. Nous comprenons les préoccupations de l'institution en ce qui concerne les suites à donner aux recommandations 4 et 7, qui traitent de l'offre active et de la diffusion des renseignements météorologiques et environnementaux dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé. Toutefois, nous sommes d'avis que si le Service météorologique du Canada (SMC) optait pour le maintien et la mise à jour du système téléphonique automatisé existant, il devrait faire preuve de créativité pour améliorer ce système et trouver une solution permanente pour fournir le service dans les deux langues officielles à tous les points de service désignés bilingues au Canada, comme le prévoit la *Loi sur les langues officielles*. Par ailleurs, nous sommes d'avis qu'une bonne stratégie de communication, comme celle qui est prévue dans le plan d'action du Ministère, est nécessaire pour informer tout le personnel de ses activités en matière de langues officielles, de son cadre de responsabilisation, de ses lignes directrices et de son plan d'action pour ainsi favoriser une compréhension commune des responsabilités et des obligations d'EC et du SMC.

OBJECTIF 1 - S'assurer de l'engagement de la haute gestion d'Environnement Canada à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, de façon à fournir des services bilingues adéquats à la population canadienne, en particulier les services météorologiques et environnementaux offerts sur le réseau téléphonique automatisé.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à Environnement Canada d'apporter les modifications requises à son cadre de responsabilisation en matière de langues officielles dans le but de préciser davantage les responsabilités à l'égard des différentes obligations linguistiques, dont celles qui sont liées à la diffusion de renseignements météorologiques sur le réseau téléphonique automatisé, et d'en communiquer le contenu au personnel visé.

Plan d'action d'EC

EC EST D'ACCORD AVEC CETTE RECOMMANDATION.

D'ici septembre 2008, la Direction générale des ressources humaines, en consultation avec les champions des langues officielles, examinera et mettra à jour le cadre de reddition concernant les langues officielles, ce qui permettra de clairement établir les rôles et les responsabilités en vertu des parties IV, V, VI et VII de la *Loi sur les langues officielles*. Ce document sera révisé et mis à jour au besoin. En octobre 2008, le cadre révisé sera communiqué à la haute direction, sous la forme d'une note au Conseil de direction et à tous les employés d'EC à l'aide de l'intranet. Une amélioration de la note obtenue par le Ministère dans les bulletins de rendement du commissaire aux langues officielles constituerait l'indicateur de progrès principal. La baisse du nombre de plaintes fondées relatives aux services publics serait également une bonne indication d'amélioration.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande à Environnement Canada de se doter de lignes directrices claires en ce qui concerne les obligations linguistiques liées à l'offre active et à la prestation des services bilingues sur son réseau téléphonique automatisé afin d'assurer un encadrement adéquat des membres du personnel dans tous ses bureaux.

Plan d'action d'EC

EC EST D'ACCORD AVEC CETTE RECOMMANDATION.

La Direction générale des ressources humaines examinera et mettra à jour les lignes directrices ministérielles actuelles sur les services au public de manière à ce qu'elles abordent plus précisément l'offre active et la prestation de services bilingues. Les nouvelles lignes directrices seront envoyées à tous les employés en octobre 2008. La Direction générale des ressources humaines communiquera également ces lignes directrices à l'occasion des réunions de gestion dans chaque direction générale qui assure des services au public. L'indicateur de progrès principal serait l'amélioration de la note obtenue par le Ministère dans les bulletins de rendement du commissaire aux langues officielles. La baisse du nombre de plaintes fondées relatives aux services publics constituerait également une bonne indication d'amélioration.

Le SMC prendra deux mesures pour faire face à cet enjeu. Premièrement, d'ici le 31 août 2008, on procédera à une intégration nationale de la gestion du réseau téléphonique automatisé de manière à ce que les employés chargés de l'entretien du réseau soient davantage spécialisés et aient par conséquent une meilleure connaissance des procédures opérationnelles. Deuxièmement, le SMC préparera des lignes directrices opérationnelles claires d'ici octobre 2008.

Ces lignes directrices préciseront, entre autres, ce qui suit :

- les points de service qui sont désignés bilingues;
- la manière d'effectuer une offre active et de fournir des services bilingues adéquats.

D'ici décembre 2008, tous les employés qui participent directement à la gestion quotidienne des activités du service et leurs gestionnaires recevront les lignes directrices. Aux fins du système de gestion de la qualité ISO 9001 du SMC, les lignes directrices deviendront un document ISO contrôlé faisant partie des processus ISO de diffusion.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande à Environnement Canada de procéder rapidement à l'élaboration d'un nouveau plan d'action sur les langues officielles de manière à définir les mesures qu'il entend prendre pour satisfaire aux diverses obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles*. Entre autres, le plan devra inclure des mesures pour assurer la prestation de services météorologiques bilingues adéquats sur les répondeurs installés dans tous les points de service désignés bilingues.

Plan d'action d'EC

EC EST D'ACCORD AVEC CETTE RECOMMANDATION.

La Direction générale des ressources humaines et les champions des langues officielles travaillent à l'élaboration d'un nouveau plan d'action sur les langues officielles. Ce plan d'action comprendra les mesures prévues pour faire face aux diverses obligations d'EC en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, y compris les mesures particulières liées aux services météorologiques bilingues. Le plan terminé sera communiqué aux employés, probablement à l'aide de l'intranet, en juillet 2008. La Direction générale des ressources humaines surveillera les mesures prises par les chefs désignés pour mettre en œuvre le plan et fera régulièrement rapport au Comité exécutif de gestion.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à Environnement Canada de déterminer et de mettre en place, le plus rapidement possible, les mesures requises pour diffuser, de manière équitable et conforme à la *Loi sur les langues officielles*, les renseignements météorologiques et environnementaux offerts par le Service météorologique du Canada au moyen de son réseau téléphonique automatisé.

Plan d'action d'EC

EC EST D'ACCORD AVEC CETTE RECOMMANDATION, QUI EST ÉTROITEMENT LIÉE À LA RECOMMANDATION 7, SELON LAQUELLE IL DOIT METTRE EN PLACE DES MESURES AFIN DE S'ASSURER QUE L'EXPLOITATION DE SON RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE AUTOMATISÉ SE FAIT EN CONFORMITÉ AVEC LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*.

Dans l'offre d'un service de renseignements météorologiques et environnementaux aux Canadiens par l'entremise d'un réseau téléphonique automatisé, il y a toutefois deux questions relatives à l'équité à prendre en compte, à savoir l'équité linguistique et l'équité relative au service. En ce qui concerne les recommandations 4 et 7, il faut faire la distinction entre l'égalité d'accès aux services et l'équité linguistique. Lorsque des services bilingues entièrement conformes aux obligations linguistiques sont fournis, cela ne signifie pas nécessairement qu'ils sont accessibles à tout le monde à l'échelle nationale.

Le SMC évalue en ce moment la faisabilité du remplacement du réseau téléphonique automatisé par un service téléphonique 511 et les coûts qui y sont associés. Le service 511 est en mesure de résoudre les questions à la fois d'égalité d'accès et d'équité linguistique. Le Ministère prévoit prendre une décision finale avant la fin de l'année 2008. Si la mise sur pied d'un service téléphonique 511 s'avère irréalisable d'un point de vue technique ou financier, le SMC remettra à neuf le réseau téléphonique automatisé existant à l'aide de matériel et de logiciels nouveaux qui permettront au SMC de fournir une offre active de services bilingues sur toutes les lignes du système. Si un service 511 est mis en œuvre ou si le système existant est remis à neuf, la prestation de services bilingues, aux endroits où un service est fourni, sera complète d'ici la fin de l'exercice financier 2009-2010.

Cependant, l'atteinte de l'égalité d'accès au service téléphonique automatisé à l'ensemble de la population canadienne sera plus compliquée sans la mise en œuvre du service téléphonique 511. Le réseau téléphonique automatisé actuel n'est accessible comme service sans frais que dans les régions où EC a installé un système dans le secteur d'appel local d'un appelant ou bien dans les

régions où un numéro sans frais a été mis en place afin de simplifier la prestation de services dans la langue de la minorité de la région. Dans certains endroits du pays, les Canadiens doivent payer des frais d'interurbain pour accéder au réseau téléphonique automatisé dans l'une ou l'autre des langues officielles. Une égalité d'accès, c'est-à-dire un accès sans frais partout au Canada, aurait des conséquences financières importantes et, même si elle est nécessaire du point de vue de la politique en matière de services, elle ne représente pas une obligation du point de vue de la *Loi sur les langues officielles*. Par conséquent, si on opte pour l'adoption avant la fin de l'exercice financier 2009-2010 de la solution qui consiste à remettre à neuf le service téléphonique automatisé existant, on parviendra à une diffusion équitable des renseignements, car un service sans frais dans les deux langues officielles sera disponible dans la plupart des régions du Canada.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande à Environnement Canada d'intégrer l'atteinte d'objectifs précis en matière de langues officielles dans son processus d'évaluation de rendement des cadres supérieurs, des gestionnaires et des membres du personnel du Service météorologique du Canada qui ont des responsabilités liées à la prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur son réseau téléphonique automatisé.

Plan d'action d'EC

EC EST D'ACCORD AVEC CETTE RECOMMANDATION.

Le SMC s'assurera que les objectifs précis en matière de langues officielles, reliés à la prestation de services en général et au réseau téléphonique automatisé en particulier, sont intégrés aux objectifs de rendement et aux engagements des membres de la haute direction, des cadres supérieurs, des gestionnaires et des membres du personnel pour la période 2008-2009 d'ici le mois de septembre 2008, puis que ces objectifs constituent dans l'avenir un élément permanent des instruments d'évaluation.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande à Environnement Canada de prendre des mesures concrètes pour sensibiliser tout son personnel, y compris celui du Service météorologique du Canada, aux responsabilités et aux obligations liées à l'offre active et à la prestation des services bilingues, qui découlent d'une mise en œuvre efficace de la *Loi sur les langues officielles*.

Plan d'action d'EC

EC EST D'ACCORD AVEC CETTE RECOMMANDATION.

Une stratégie de communication destinée à accroître la sensibilisation des employés et des gestionnaires à leurs responsabilités et à leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sera élaborée par la Direction générale des ressources humaines, en consultation avec le personnel des Communications, et mise en œuvre en septembre 2008. La stratégie comprendra les outils de communication liés aux lignes directrices et au cadre de reddition évoqués dans les recommandations 1 et 2 afin d'aider le personnel ministériel à tous les échelons à comprendre les exigences et les obligations qui le visent en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Ces outils pourraient inclure des brochures et des fiches de renseignements de l'Agence de la fonction publique du Canada. Le succès de la stratégie de communication sera mesuré par le haut niveau de sensibilisation des employés et des gestionnaires, ce qui entraînerait la baisse du nombre de plaintes fondées relatives aux services publics.

Quant au SMC, il s'assurera que les responsabilités et les obligations sont décrites en détail dans le cadre du système de gestion de la qualité ISO 9001, dans un document contrôlé ISO.

OBJECTIF 2 - S'assurer que les points de service désignés bilingues du Service météorologique du Canada font l'offre active et fournissent des services météorologiques adéquats dans la langue officielle choisie par le public sur le réseau téléphonique automatisé.

RECOMMANDATION 7

Le commissaire recommande à Environnement Canada de mettre en place, dans les plus brefs délais, les mesures appropriées pour assurer l'offre active et la prestation des services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé du Service météorologique du Canada dans tous les points de service désignés bilingues.

Plan d'action d'EC

EC EST D'ACCORD AVEC LA RECOMMANDATION QUI A UN RAPPORT ÉTROIT AVEC LA RECOMMANDATION 4.

EC utilisera les lignes directrices élaborées en réponse à la recommandation 2 pour procéder à une évaluation des changements requis à chaque point de service afin de s'assurer de fournir une offre active et des services bilingues. Cette évaluation sera terminée d'ici décembre 2008 et inclura une estimation du matériel à remplacer pour satisfaire à la demande. L'évaluation permettra d'élaborer un calendrier et un plan de mise en œuvre et, si le Ministère dispose des moyens financiers pour acheter le matériel requis, la mise en œuvre pourrait être terminée d'ici juillet 2009.

À la fin de ce processus, tous les points de service désignés bilingues fourniront une offre active et la prestation de services bilingues adéquats.

En outre, afin de minimiser le plus vite possible les problèmes, EC prévoit prendre des mesures correctives de manière occasionnelle avant les dates ci-dessus à des points de service précis, quand et où cela est faisable. Grâce aux mesures qui vont être prises en conformité avec la description présentée dans la réponse à la recommandation 4, les services bilingues seront fournis à tous les endroits où le service est actuellement offert d'ici la fin de l'exercice financier 2009-2010.

OBJECTIF 3 - S'assurer que le Service météorologique du Canada surveille de manière efficace la qualité des services météorologiques offerts dans les deux langues officielles sur son réseau téléphonique automatisé.

RECOMMANDATION 8

Le commissaire recommande à Environnement Canada de mettre en place des mécanismes de surveillance structurés efficaces afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services météorologiques dans les deux langues officielles sur le réseau téléphonique automatisé du Service météorologique du Canada aux points de service désignés bilingues, conformément à la *Loi sur les langues officielles*.

Plan d'action d'EC

EC EST D'ACCORD AVEC LA RECOMMANDATION, SOIT LA NÉCESSITÉ DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE EFFICACES.

Étant donné que le SMC adhère à un système de gestion de la qualité officiel, des procédures bien documentées sont mises en œuvre afin de s'assurer que le système automatisé fonctionne comme il se doit. Comme il s'agit d'un système entièrement automatisé, les procédures et les mécanismes alerteront le personnel responsable si un message n'est pas chargé avec succès sur l'équipement, et une mesure pourra être prise pour intervenir et procéder à un nouveau chargement. Des vérifications ponctuelles régulières et de routine sont nécessaires à une approche de gestion de la qualité efficace, et le SMC mettra en œuvre ces vérifications dans le cadre des procédures mises au point en réponse à la recommandation 2. De plus, comme il en a été question dans le rapport, si un utilisateur détecte un problème de service et communique avec nous, des procédures sont en place pour rectifier rapidement la situation.

