

# Langues officielles

## Rapport annuel



2009–2010

<p><b>RAPPORT ANNUEL SUR LES RÉSULTATS</b> MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 41 DE LA <i>LOI SUR LES</i> <i>LANGUES OFFICIELLES</i> 2009-2010</p>	



## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Préface

La Société canadienne des postes, la marque la plus iconique au Canada<sup>1</sup>, exploite les plus vastes réseaux de transport et de vente au détail au pays. De toutes les institutions fédérales, c'est elle qui exploite également le plus vaste réseau bilingue; les services sont généralement donnés dans les deux langues officielles dans 800 bureaux de poste désignés.

Les 71 000 employés du Groupe Postes Canada s'efforcent d'offrir aux Canadiens d'excellents services de livraison, de logistique et de communication en français et en anglais et ils jouent un rôle déterminant dans l'économie canadienne.

Postes Canada a le privilège exclusif du relevage et de la transmission des lettres pesant jusqu'à 500 grammes et de leur distribution aux destinataires au Canada. En 2009, elle a livré environ 11 milliards d'objets de correspondance à 15 millions d'adresses résidentielles et commerciales. Notre réseau de livraison continue de se développer au rythme d'environ 200 000 adresses par année.

Nous croyons en la participation communautaire. En 2009, nous avons continué de soutenir l'alphabétisation, soucieux d'assurer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nous sommes également fiers d'avoir été l'un des fournisseurs officiels des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver et d'avoir offert des services en français et en anglais à nos clients dans un réseau bilingue amélioré pour cette occasion. Conformément à son mandat, Postes Canada continuera d'adopter des pratiques qui aideront les communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada à se développer.

1 Sondage de Brand Finance Canada, 2009.



## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Renseignements généraux

Institution fédérale : Site Web :	Postes Canada <a href="http://www.postescanada-canadapost.ca">http://www.postescanada-canadapost.ca</a>
Ministre responsable :	L'honorable John Baird, C.P., député Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités
Haute gestionnaire responsable de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO (championne des langues officielles) :	Bonnie Boretsky Vice-présidente, avocate conseil générale, secrétaire de la Société et conformité POSTES CANADA 2701 PROMENADE RIVERSIDE BUREAU N1200 OTTAWA ON K1A 0B1 Tél. : 613 734-7508 Télec. : 613 734-7427 Courriel : <a href="mailto:bonnie.boretsky@postescanada.canadapost.ca">bonnie.boretsky@postescanada.canadapost.ca</a>
Mandat <b>général</b> de Postes Canada :	La Société canadienne des postes est une société d'État dont la mission consiste à servir tous les Canadiens, toutes les entreprises et tous les organismes en assurant la transmission protégée des messages, de l'information et des colis partout au Canada et en offrant une qualité et une valeur telles qu'elles lui garantissent leur fidélité.
Coordonnateurs nationaux responsables de la mise en œuvre de l'article 41 :	Robert A. Gauthier Gestionnaire, Langues officielles POSTES CANADA 2701 PROMENADE RIVERSIDE BUREAU N0170 (COURRIER N0165) OTTAWA ON K1A 0B1 Tél. : 613 734-8596 Télec. : 613 734-7530 Courriel : <a href="mailto:roberta.gauthier@postescanada.canadapost.ca">roberta.gauthier@postescanada.canadapost.ca</a>  Jovane Drouin Agent, Langues officielles POSTES CANADA 2701 PROMENADE RIVERSIDE BUREAU N0170 (COURRIER N0165) OTTAWA ON K1A 0B1 Tél. : 613 734-8754 Télec. : 613 734-7530 Courriel : <a href="mailto:jovane.drouin@postescanada.canadapost.ca">jovane.drouin@postescanada.canadapost.ca</a>

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Coordonnateurs régionaux :  
(suite)

Natasha Nestman  
Coordonnatrice – Provinces de l'Atlantique  
6175 RUE ALMON  
HALIFAX NS B3K 5N2  
Tél. : 902 494-4001, poste 44183  
Télé. : 902 494-4720  
Courriel : natasha.nestman@postescanada.  
canadapost.ca

Suzie Videira  
Coordonnatrice (gestionnaire) – Québec  
555 RUE MCARTHUR BUREAU 1508  
SAINT-LAURENT QC H4T 1T4  
Tél. : 514 345-7503, poste 57454  
Télé. : 514 345-7259  
Courriel : suzie.videira@postescanada.canadapost.ca

Caroline Ghosn  
Coordonnatrice (agente) – Québec  
555 RUE MCARTHUR BUREAU 1494  
SAINT-LAURENT QC H4T 1T4  
Tél. : 514 345-7503, poste 57383  
Télé. : 514 345-7259  
Courriel : caroline.ghosn@postescanada.canadapost.ca

Jovane Drouin  
Coordonnateur – Huron-Rideau et région du Grand  
Toronto (par intérim)  
POSTES CANADA  
2701 PROMENADE RIVERSIDE BUREAU N0170  
(COURRIER N0165)  
OTTAWA ON K1A 0B1  
Tél. : 613 734-8754  
Télé. : 613 734-7530  
Courriel : jovane.drouin@postescanada.canadapost.ca

Nicole Lemoine  
Coordonnatrice – Manitoba, Saskatchewan et  
Territoires du Nord-Ouest  
266 AVENUE GRAHAM  
WINNIPEG MANITOBA R3C 0K0  
Tél. : 204 987-5536  
Télé. : 204 987-5330  
Courriel : nicole.lemoine@postescanada.canadapost.ca

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Coordonnateurs régionaux :  
(suite)

Madeleine Jones  
Coordonnatrice – Alberta  
9828 104<sup>e</sup> AVENUE BUREAU 304  
EDMONTON AB T5J 0J8  
Tél. : 780 944-3164  
Télec. : 780 944-3167  
Courriel : [madelaine.jones@postescanada.canadapost.ca](mailto:madelaine.jones@postescanada.canadapost.ca)

Pamela Nihill  
Coordonnatrice – Colombie-Britannique et Yukon  
349 RUE GEORGIA OUEST  
CP 2110 SUCC TERMINAL  
VANCOUVER BC V6B 4Z3  
Tél. : 604 662-1606, poste 21641  
Télec. : 604 662-1663  
Courriel : [pam.nihill@postescanada.canadapost.ca](mailto:pam.nihill@postescanada.canadapost.ca)

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Sensibilisation

En 2009-2010, Postes Canada a mis en place des activités et apporté des changements au milieu de travail afin de sensibiliser davantage les employés à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Elle a remis son rapport de conformité sur la Politique sur les langues officielles au Conseil d'administration de la Société. Dans ce rapport, elle a décrit ses responsabilités et ses réalisations en vertu de toutes les parties de la LLO, y compris la partie VII.

### Consultations

La collaboration entre les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et la Société s'est renforcée. À la demande de Postes Canada, on a organisé des réunions avec des associations provinciales des CLOSM, soit avec les représentants de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario et ceux de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.

### Communications

La Société a donné aux CLOSM des renseignements sur ses produits et ses services aux CLOSM dans la langue officielle de leur choix. Les internautes de partout au pays pouvaient naviguer sur son site Web dans la langue officielle de leur choix peu importe l'endroit où ils se trouvaient; tous pouvait avoir accès à son rapport annuel et à son plan d'action sur la partie VII à [www.postescanada-canadapost.ca/languesofficielles](http://www.postescanada-canadapost.ca/languesofficielles).

### Coordination et liaison

Afin de discuter des mesures à prendre pour mettre en œuvre efficacement la partie VII de la LLO, la championne des langues officielles et d'autres représentants de Postes Canada ont activement participé à des réunions intersectorielles.

### Financement et prestation de programmes

En 2009-2010, Postes Canada a mis en œuvre des programmes et des initiatives qui ont eu des conséquences positives pour les CLOSM, surtout dans le domaine de l'alphabétisation. Elle a démontré son engagement continu en soutenant encore une fois les Rendez-vous de la Francophonie, les Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada, la Dictée P.G.L., le concours CanWest CanSpell et plusieurs programmes de don et de commandite dont les CLOSM ont pu directement bénéficier.

### Reddition de comptes

Postes Canada a déposé un rapport sur la responsabilité sociale, comprenant une section sur la partie VII de la LLO. Dans son rapport 2008-2009 et pour la cinquième année d'affilée, le commissaire aux langues officielles a accordé à Postes Canada une « cote exemplaire » dans son bulletin, dans la catégorie *Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion de la dualité linguistique – Partie VII de la Loi sur les langues officielles*.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Rapport détaillé des résultats

#### A. SENSIBILISATION (Activités internes)

(Activités de formation, d'information, d'orientation, de sensibilisation, de communication, etc., menées **à l'interne** dans le but de sensibiliser les employés et/ou la haute direction de l'institution fédérale à la dualité linguistique et aux priorités des CLOSM; contrats de rendement des cadres supérieurs et programmes de reconnaissance; prise en compte du point de vue des CLOSM dans les recherches, les études et les enquêtes effectuées à l'interne.)

#### Résultat visé :

Introduction d'un changement durable dans la culture organisationnelle de l'institution fédérale; tous les employés et les cadres connaissent et comprennent leurs responsabilités à l'égard de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et des CLOSM.

<b>Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé</b> <i>Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?</i>	<b>Extrants</b> <i>Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?</i>	<b>Progrès quant à l'atteinte du résultat visé</b> <i>Qu'est-ce qui a changé à la suite des activités menées pendant l'année visée?</i>
Postes Canada a mis en place des activités et apporté des changements au milieu de travail afin de sensibiliser davantage les employés à la partie VII de la LLO.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Notre coordonnatrice régionale des langues officielles pour la région de l'Atlantique a envoyé aux employés de Postes Canada qui travaillent au Nouveau-Brunswick, un message en vue de les encourager à souligner la cinquième semaine annuelle des langues officielles au Nouveau-Brunswick.</li><li>• Postes Canada a mis en place un nouveau système téléphonique en 2009.</li><li>• Elle a continué à demander aux employés autres que ceux de Vente au détail, titulaires de postes bilingues, de suivre le cours de cyberformation sur les langues officielles. Ce cours porte, entre autres, sur la partie VII de la Loi.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cela a contribué à sensibiliser davantage les employés au Nouveau-Brunswick à la dualité linguistique.</li><li>• Parmi les améliorations, mentionnons le nouvel annuaire téléphonique national entièrement bilingue. Les personnes de l'extérieur qui appellent ont désormais la possibilité de communiquer avec les employés de Postes Canada dans la langue officielle de leur choix.</li></ul>

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Elle a organisé des activités pour faire la promotion de l'édition 2010 des Rendez-vous de la Francophonie (RVF).

- La championne des langues officielles de Postes Canada a invité les employés à répondre au Questionnaire sur la francophonie, concours national bilingue sur la francophonie au Canada.
- Les participants ont pu trouver la réponse au questionnaire en se rendant sur le site Web des RVF.
- Nous avons organisé un concours auprès de tous les participants et choisi un gagnant parmi ceux qui avaient les bonnes réponses.
- On a également envoyé un questionnaire passionnant sur l'Acadie, aux employés de Postes Canada qui travaillent dans les provinces de l'Atlantique.

- Les employés de Postes Canada ont pris en considération les besoins des CLOSM : voilà pourquoi aucune plainte concernant la partie VII de la Loi n'a été déposée.
- Ils ont appris à mieux connaître les cultures francophones au Canada.
- Au nombre des gagnants de notre concours figurait un membre d'une CLOSM.

Elle a organisé des activités pour faire la promotion de l'alphabétisation auprès de ses employés.

- Pour la quatrième année d'affilée, nous avons organisé l'édition pour les employés de Postes Canada du concours CanWest CanSpell national 2008 2009 sur le réseau intranet. Cette activité a contribué à stimuler leur intérêt et à sensibiliser à l'égard des initiatives d'alphabétisation de Postes Canada.

- Les employés de Postes Canada (y compris les hauts dirigeants) étaient mieux placés pour tenir compte des besoins des CLOSM et de la partie VII de la LLO dans leurs activités courantes.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

<p>Elle a organisé des réunions avec les employés (y compris les cadres) pour discuter du Programme des langues officielles de la Société.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le rapport de conformité pour la Politique sur les langues officielles a été remis aux membres du Conseil d'administration de la Société. Dans ce rapport, on décrit les responsabilités et les réalisations de la Société en vertu de toutes les parties de la LLO, y compris la partie VII.</li><li>• Les engagements de Postes Canada à l'égard de la partie VII ont été intégrés dans le Plan d'entreprise.</li><li>• Sur notre site Internet, nous avons mis à la disposition de nos employés, notre rapport annuel et nos plans d'action sur la partie VII.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les cadres supérieurs sont davantage informés des besoins des CLOSM, ainsi que des réalisations et des plans d'action de la Société en la matière.</li><li>• Les employés de Postes Canada sont désormais mieux à même de mettre en œuvre les directives de la Partie VII de la LLO dans leurs activités quotidiennes.</li></ul>
<p>Elle a organisé des téléconférences avec les coordonnateurs régionaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• On a échangé les pratiques exemplaires sur les langues officielles; on a discuté d'applications particulières de notre Programme des langues officielles et on a réglé les problèmes qu'elles posaient. Ainsi, en novembre 2009, le gestionnaire, Langues officielles, a présenté un exposé à tous les coordonnateurs régionaux des langues officielles, portant notamment sur les responsabilités de la Société en vertu de la partie VII de la LLO.</li></ul>	<p>Les coordonnateurs régionaux en savent davantage sur le Programme des langues officielles de la Société.</p>

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Rapport détaillé sur les résultats

#### B. CONSULTATIONS (Partage d'idées et d'information avec les CLOSM)

(Activités (ex. comités, discussions, réunions) par lesquelles l'institution fédérale consulte les CLOSM et échange avec elles pour cerner leurs besoins et leurs priorités ou pour comprendre les incidences possibles sur leur développement; activités (ex. tables rondes, groupes de travail) pour explorer les possibilités de collaboration dans le cadre du mandat actuel de l'institution fédérale ou dans le cadre de l'élaboration d'un nouveau programme ou d'une nouvelle politique; participation à des consultations des CLOSM coordonnées par d'autres instances gouvernementales; consultation des CLOSM par les bureaux régionaux pour connaître leurs préoccupations et leurs besoins.)

#### Résultat visé :

Établissement de liens durables entre l'institution fédérale et les CLOSM; l'institution fédérale et les CLOSM comprennent leurs besoins et leurs mandats respectifs.

<b>Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé</b> <i>Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?</i>	<b>Extrants</b> <i>Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?</i>	<b>Progrès quant à l'atteinte du résultat visé</b> <i>Qu'est-ce qui a changé à la suite des activités menées pendant l'année visée?</i>
Consultations des CLOSM	Les CLOSM ont eu l'occasion à plusieurs reprises de présenter leurs besoins et leurs priorités à Postes Canada : <ul style="list-style-type: none"><li>• En décembre 2009, Postes Canada a consulté toutes les associations provinciales et territoriales des CLOSM au sujet de notre réseau bilingue.</li><li>• Toujours en décembre 2009, nous avons envoyé notre rapport détaillé sur les résultats et notre plan d'action sur la partie VII de la LLO aux CLOSM aux niveaux provincial et territorial. Elles ont également été invitées à participer au programme des Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Postes Canada a appris à mieux comprendre les besoins des CLOSM et elle continuera à les tenir au courant de ses initiatives d'alphabétisation et de son réseau bilingue.</li><li>• Les CLOSM sont davantage au courant des services et du mandat de Postes Canada.</li></ul>

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Consultations avec les CLOSM. (suite)

- On leur a demandé de faire part de leurs commentaires.
- La Société canadienne des postes a mis à la disposition du public son rapport annuel à l'intention de Patrimoine canadien sur la partie VII de la LLO à l'adresse suivante : [www.postescanada-canadapost.ca/languesofficielles](http://www.postescanada-canadapost.ca/languesofficielles)
- Après notre réunion avec les représentants du Congrès mondial acadien (CMA) en mai 2008, des partenariats ont été créés.
- Le CMA a eu lieu en août 2009. Au cours du congrès, les représentants du CMA et de Postes Canada ont collaboré ensemble :
- Postes Canada était un partenaire et elle était présente au lancement officiel de la bibliothèque virtuelle sur les auteurs acadiens.
- Postes Canada a participé avec d'autres partenaires au lancement officiel du Salon du livre de la Péninsule acadienne.
- En réponse à une demande du Centre d'accueil et d'intégration des immigrant.e.s du Moncton métropolitain (CAIIMM), Postes Canada a fourni des renseignements à intégrer dans un annuaire téléphonique de services francophones dans la région du Grand Moncton (N.-B.). Le CAIIMM vise essentiellement à rapprocher les nouveaux immigrants francophones et les membres de leur communauté d'adoption, afin de faciliter leur intégration économique, sociale et professionnelle et de les convaincre en plus grand nombre de rester dans la région du Grand Moncton.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

<p>Participation des coordonnateurs nationaux et régionaux des langues officielles de Postes Canada aux réunions organisées par le ministère du Patrimoine canadien pour les CLOSM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En mai 2009, Postes Canada (représentée par notre coordonnatrice régionale des langues officielles) a participé à la Foire gouvernementale et communautaire organisée avec le concours du Sous-comité de soutien au développement de la communauté de langue officielle, qui s'est tenue à Regina en Saskatchewan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réunion à Regina a permis à Postes Canada de mieux comprendre la communauté francosaskoise et ses besoins particuliers. Elle a également saisi l'occasion pour discuter avec les membres de la communauté de son réseau bilingue en Saskatchewan.</li> </ul>
<p>Les représentants de Postes Canada ainsi que les représentants territoriaux et provinciaux des CLOSM se sont réunis à plusieurs reprises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En juin 2009, nous avons demandé à rencontrer des représentants de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario pour discuter de partenariats possibles et mieux comprendre les besoins de leur communauté.</li> <li>Toujours en juin 2009, les représentants de Postes Canada et de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) se sont réunis. À cette réunion, Postes Canada était représentée par le gestionnaire de l'équipe nationale de langues officielles et la coordonnatrice régionale des langues officielles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO) était mieux informée des initiatives d'alphabétisation de Postes Canada. Elle comprenait également mieux les procédures à utiliser pour ses programmes de commandite et de don. La communication entre l'AFO et Postes Canada s'est améliorée. La réunion a été couronnée de succès, car nous avons commandité l'AFO par après.</li> <li>Postes Canada a saisi l'occasion pour discuter de son réseau bilingue en Nouvelle-Écosse et de ses initiatives d'alphabétisation.</li> </ul>

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Rapport détaillé sur les résultats

#### C. COMMUNICATIONS (Transmission d'information aux CLOSM)

(Activités de communications **externes** visant à informer les CLOSM des activités, des programmes et des politiques de l'institution fédérale et à promouvoir le caractère bilingue du Canada; inclusion des CLOSM dans toutes les listes d'information et de distribution; utilisation du site Web de l'institution fédérale pour communiquer avec les CLOSM.)

#### Résultat visé :

La culture des CLOSM reflète une compréhension étendue du mandat de l'institution fédérale; les CLOSM reçoivent de l'information pertinente et à jour au sujet des programmes et services de l'institution fédérale.

<b>Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé</b> <i>Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?</i>	<b>Extrants</b> <i>Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?</i>	<b>Progrès quant à l'atteinte du résultat visé</b> <i>Qu'est-ce qui a changé à la suite des activités menées pendant l'année visée?</i>
Les CLOSM ont reçu de l'information sur les produits et les services de la Société dans la langue officielle de leur choix.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Au Canada, les internautes ont réussi à parcourir notre site Web dans la langue officielle de leur choix à <a href="http://www.postescanada-canadapost.ca">www.postescanada-canadapost.ca</a>.</li><li>• Les utilisateurs de <a href="http://www.postescanada-canadapost.ca">www.postescanada-canadapost.ca</a> ont pu consulter notre rapport annuel et notre plan d'action sur la partie VII à <a href="http://www.postescanada-canadapost.ca/languesofficielles">www.postescanada-canadapost.ca/languesofficielles</a></li><li>• Par l'intermédiaire de notre site Web, les internautes peuvent avoir accès à toutes nos initiatives d'alphabétisation qui sont ouvertes au public, comme la Dictée P.G.L. et le concours CanWest CanSpell National Spelling Bee.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les CLOSM sont davantage sensibilisées quant aux produits, services et mandat de la Société.</li><li>• Sensibilisation accrue du public au Programme des langues officielles de la Société.</li></ul>

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Les CLOSM ont reçu de l'information sur les produits et les services de la Société dans la langue officielle de leur choix. (suite)

- Les communiqués de presse du siège social de Postes Canada ont été diffusés dans les deux langues officielles. À l'échelle nationale, des communiqués de presse ont été diffusés par service télégraphique et affichés sur le site Web de la Société.
- En décembre 2009 et de nouveau en mars 2010, on a invité les associations provinciales et territoriales des CLOSM à encourager leurs membres à participer au programme de Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada.
- Pour la deuxième année d'affilée et à la demande du journal *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse*, Postes Canada a lancé le Programme de lettres au père Noël en Nouvelle-Écosse en collaboration avec une école francophone-acadienne dans la région de Yarmouth. Les lutins du père Noël sont venus donner aux enfants un coup de main pour rédiger leur lettre au père Noël dans la langue officielle de leur choix.
- Le quart environ des récipiendaires des Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada appartenait à une CLOSM. Compte tenu de l'importance des CLOSM au sein de la population canadienne, il s'agit d'un bon indicateur de la réussite de notre programme.
- Postes Canada n'a pas ménagé ses efforts pour répondre aux besoins du seul journal francophone dans la province de la Nouvelle-Écosse. À notre avis, ses efforts ont été grandement appréciés. En s'impliquant, elle a encouragé les membres de la communauté francophone et acadienne à demander des services à la Société dans la langue officielle de leur choix.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Les CLOSM ont reçu de l'information sur les produits et les services de la Société dans la langue officielle de leur choix. (suite)

- En 2009, on a fait paraître deux articles concernant Postes Canada dans le *Bulletin 41-42* de Patrimoine canadien. Le premier article portait sur les Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada : on y décrivait la façon de présenter une candidature. Le deuxième article concernait le tout premier cours de cyberformation sur les langues officielles jamais donné par Postes Canada à l'intention de ses employés. Le cours de cyberformation portait notamment sur la partie VII de la LLO.
- En février 2010, Postes Canada a changé sa façon d'afficher les avis de postes pour l'extérieur. Elle a modifié son système pour que tous les avis de postes bilingues soient envoyés aux représentants des CLOSM dans les provinces et les territoires.
- Postes Canada a vu à ce que les annonces publiées dans les journaux soient présentées dans la langue de chaque journal respectif; notre service publicitaire a veillé à ce que les annonces paraissent dans la presse des minorités linguistiques lorsque possible.
- La cyberformation s'est révélée très utile pour sensibiliser davantage les employés à la partie VII de la LLO.
- Avec le nouveau système d'avis de poste à pourvoir, nous espérons augmenter les probabilités de trouver des candidats qui satisfont à toutes les exigences linguistiques des postes bilingues et d'offrir plus de débouchés aux CLOSM.
- En 2009-2010 et pour une autre année, nous n'avons reçu aucune plainte relativement à nos pratiques en matière de publicité alors que Postes Canada a continué de s'assurer de joindre les deux groupes linguistiques.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Rapport détaillé sur les résultats

**D. COORDINATION ET LIAISON** (N'inclut pas le financement – Coordination interne et liaison avec d'autres institutions gouvernementales)

(Activités de coordination (recherches, études, réunions, etc.) menées par l'institution fédérale elle-même avec d'autres institutions fédérales ou d'autres ordres de gouvernements; participation à des activités organisées par d'autres ministères fédéraux, d'autres ordres de gouvernements, etc.; participation des champions des langues officielles, des coordonnateurs nationaux et régionaux, etc., à divers forums gouvernementaux.)

#### Résultat visé :

Collaboration avec de multiples partenaires pour favoriser le développement et l'épanouissement des CLOSM et partager les pratiques exemplaires.

<b>Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé</b>  <i>Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?</i>	<b>Extrants</b>  <i>Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?</i>	<b>Progrès quant à l'atteinte du résultat visé</b>  <i>Qu'est-ce qui a changé à la suite des activités menées pendant l'année visée?</i>
<p>Des représentants de Postes Canada ont participé activement aux réunions sur la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En juin 2009, la championne des langues officielles de Postes Canada, qui fait partie du Comité de gestion de la Société, a assisté à l'assemblée annuelle des champions à Kingston en Ontario.</li> <li>• En juin et en octobre 2009 ainsi qu'en février 2010, les représentants de Postes Canada ont activement participé aux réunions organisées à Ottawa par le ministère du Patrimoine canadien.</li> <li>• Les représentants de Postes Canada dans la région de l'Atlantique ont assisté aux réunions sur les langues officielles organisées par Patrimoine canadien en mai et en septembre 2009.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Société pouvait mieux comprendre les besoins et les priorités des CLOSM et planifier en conséquence.</li> </ul>

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Des représentants de Postes Canada ont participé activement aux réunions sur la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO. (suite)

- Nos coordonnateurs régionaux étaient également présents au Forum tripartite en Nouvelle-Écosse, qui a eu lieu à Halifax en novembre 2009.
- En septembre 2009, l'équipe nationale des langues officielles a également pris part au Colloque « 40 ans de langues officielles au Canada : Notre histoire et l'avenir », destiné à souligner le 40<sup>e</sup> anniversaire de l'adoption de la LLO.

- Le forum tripartite a permis à Postes Canada de renforcer la collaboration avec la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse ainsi qu'avec certaines institutions provinciales.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Rapport détaillé sur les résultats

#### E. FINANCEMENT ET PRESTATION DE PROGRAMMES

(Mise en œuvre des programmes et prestation des services de l'institution fédérale; financement, seule ou en collaboration avec d'autres institutions fédérales, de projets des CLOSM; intégration des besoins des CLOSM à la prestation des programmes et services de l'institution fédérale.)

##### Résultat visé :

Les CLOSM font partie de la clientèle régulière de l'institution fédérale et ont un accès adéquat à ses programmes et services, les besoins des CLOSM (ex. : dispersion géographique, possibilités de développement) sont pris en compte.

<b>Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé</b>  <i>Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?</i>	<b>Extrants</b>  <i>Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?</i>	<b>Progrès quant à l'atteinte du résultat visé</b>  <i>Qu'est-ce qui a changé à la suite des activités menées pendant l'année visée?</i>
<p>Mise en œuvre de programmes et d'initiatives qui viennent en aide aux CLOSM.</p>	<p>Entre avril 2009 et mars 2010, Postes Canada a contribué à la réussite de nombreuses initiatives des CLOSM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En avril 2009 et pour la quatrième année, Postes Canada a commandité le Festival franco-ontarien. Le plus gros festival francophone à l'extérieur du Québec s'est déroulé à Ottawa en Ontario. Chaque année, il marque le début du printemps par de nombreuses activités pour tous les groupes d'âge, auxquelles s'ajoutent des spectacles donnés par des artistes talentueux de la place et de l'étranger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos contributions ont rehaussé la sensibilisation sur l'importance de la dualité linguistique au Canada et renforcé les CLOSM.</li> <li>Elles ont rappelé avec force notre détermination à soutenir et à augmenter la vitalité des CLOSM.</li> <li>Postes Canada a contribué à la réussite du Festival franco-ontarien en couvrant une partie des frais de promotion et d'administration.</li> </ul>

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Mise en œuvre de programmes et d'initiatives qui viennent en aide aux CLOSM. (suite)

- En mai 2009, nous avons fait un don à l'Association francophone de Kamloops (AFK). Cette association vise à faire la promotion du français et de la culture francophone et à aider les francophones et les francophiles à se réunir dans la région de Kamloops (C.-B.).
- En juin 2009, Postes Canada a fait un don au Centre for Literacy of Quebec (CLC).
- En juillet 2009, nous avons commandité le festival WordFest : il s'agit d'une activité annuelle pour les lecteurs et les écrivains qui se tient à Calgary en Alberta. Le festival WordFest™ améliore la qualité de vie et stimule l'alphabétisation en réunissant des lecteurs de tous les âges et des écrivains de renommée locale, nationale et internationale. Cette activité comporte également un volet en français appelé Festival des mots.
- En juillet 2009, nous nous sommes associés avec le Laurentian Literacy Council, organisme situé à Lachute au Québec, qui offre des services d'alphabétisation en anglais.
- La commandite de Postes Canada a aidé le Laurentian Literacy Council à acheter des livres pour répondre au besoin du nombre croissant d'étudiants.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Mise en œuvre de programmes et d'initiatives qui viennent en aide aux CLOSM. (suite)

- En juillet 2009, Postes Canada a émis un jeu de quatre timbres pour souligner les efforts déployés par quatre musiciens qui ont apporté une contribution remarquable en musique au Canada, notamment la célèbre chanteuse acadienne Édith Butler.
- En juillet 2009 et pour une autre année, nous avons appuyé la Francophonie jeunesse de l'Alberta (FJA), organisme sans but lucratif fondé en 1972. La FJA regroupe des jeunes francophones de 14 à 25 ans provenant de tous les coins de l'Alberta.
- En juillet 2009, nous nous sommes associés avec la Fédération nationale des conseils scolaires francophones, organisme qui représente les intérêts des conseils scolaires francophones à l'extérieur du Québec.
- En août 2009, Postes Canada a fait un don à la Bibliothèque publique Mgr Plourde. Cette bibliothèque est située dans la communauté francophone de St-François au N.-B.
- Notre Programme des timbres était l'un des moyens employés par Postes Canada pour faire la promotion des CLOSM.
- Postes Canada a financé le forum annuel de la FJA. L'organisme avait besoin de fonds pour couvrir les frais d'administration (documents, publicité). Cette journée, organisée tous les ans, était l'occasion pour les jeunes d'échanger entre eux et de faire du réseautage.
- On s'est servi de la commandite de Postes Canada pour soutenir le Grand rassemblement de l'éducation en français (GREF), qui a eu lieu à Halifax en Nouvelle-Écosse.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Mise en œuvre de programmes et d'initiatives qui viennent en aide aux CLOSM. (suite)

- En août 2009, notre Société a commandité Les Correspondances d'Eastman. Les Correspondances visent à inciter les gens à apprécier l'écriture en lançant une invitation ouverte au grand public, qu'elle convie à écrire des lettres en français et en anglais dans la ville d'Eastman au Québec.
  - En septembre 2009, nous avons commandité l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, organisme qui représente la communauté francophone en Ontario.
  - En septembre 2009, Postes Canada a commandité la Literary and Historical Society of Quebec. Cette société est maintenant le principal promoteur et le moteur du projet du Morrin Centre. Le Morrin Centre cherche à faire la promotion de la culture anglophone à Québec.
  - En décembre 2009, Postes Canada s'est associée avec l'Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan (AJEFS). Cette association vise à faire valoir les droits des membres francophones dans la communauté ainsi que dans les procédures judiciaires et gouvernementales, à en faire la promotion et à les défendre.
- Postes Canada était l'un des principaux commanditaires des Correspondances d'Eastman. Cette commandite a servi à couvrir les frais de publicité et de promotion.
  - La commandite de l'AFO a contribué à couvrir une partie des frais pour le Forum communautaire de l'Ontario français et la quatrième assemblée générale.
  - La commandite de Postes Canada a servi à soutenir les efforts du Morrin Centre pour promouvoir la culture et le patrimoine anglophones à Québec.
  - La contribution de Postes Canada a servi à couvrir une partie des dépenses engagées pour l'interprétation simultanée en français et en anglais dans une conférence et offrir une pièce de théâtre évoquant le contexte historique et sociopolitique du 19<sup>e</sup> siècle.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Mise en œuvre de programmes et d'initiatives qui viennent en aide aux CLOSM. (suite)

- En décembre 2009, nous avons fait un don à Alphabétisation sans limites, organisme communautaire situé au Québec qui vise à faire progresser l'alphabétisation. Cet organisme offre des services en anglais.
- En décembre 2009, Postes Canada a fait un don au Cercle des Canadiens Français de Prince George. Cette organisation située à Prince George en Colombie-Britannique a pour mandat de regrouper les francophones afin de faire la promotion du français, de même que de la culture et du patrimoine francophones. Autre objectif : offrir une vitrine à la communauté pour lutter contre l'assimilation et pour joindre l'ensemble des francophones dans la perspective des différents services donnés en français.
- En février 2010, Postes Canada a émis un timbre sur l'ancien gouverneur général, le très honorable Roméo LeBlanc, dont la fierté de son pays tout au long de sa vie et sa confiance inébranlable dans le potentiel des Canadiens ont été les moteurs de sa longue et fructueuse carrière dans la fonction publique. M. LeBlanc est devenu le premier gouverneur général acadien du Canada (et le premier originaire de la région de l'Atlantique) le 8 février 1995 et il est demeuré en fonction jusqu'au 8 octobre, 1999.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Mise en œuvre de programmes et d'initiatives qui viennent en aide aux CLOSM. (suite)

- En mars 2010, Postes Canada a financé le Collège Frontière. L'organisation d'alphabétisation est active partout au pays tant en français qu'en anglais.
- Postes Canada a maintenu sa collaboration avec CanWest dans le cadre du concours CanWest CanSpell National Spelling Bee. Ce concours national d'épellation en anglais était ouvert à tous les élèves et étudiants au pays, y compris ceux de la CLOSM au Québec.
- Postes Canada a renouvelé son engagement à l'égard de la Dictée P.G.L.. (Fondation Paul Gérin-Lajoie). Cette dictée en français est un beau projet éducatif à l'intention de tous les élèves de niveau primaire dans les écoles françaises et dans les classes d'immersion françaises partout au Canada, de la maternelle à la 8<sup>e</sup> année.
- Postes Canada a commandité les programmes de mentorat d'alphabétisation personnels pour les adultes du Collège Frontière. Ces programmes visent à permettre aux apprenants d'acquérir les habilités en lecture, en écriture et en calcul à leur propre rythme dans un environnement de confiance.
- Postes Canada a donné son soutien à un projet de grande envergure au Canada, qui a contribué à la formation de milliers d'élèves de la maternelle à la 8<sup>e</sup> année. Ce projet a contribué dans une large mesure à faire la promotion du français partout au Canada.
- La dictée a également soutenu des familles et des enseignants dans leur rôle liés à l'alphabétisation et à l'enseignement.
- La contribution versée par Postes Canada a servi à l'achat de matériel promotionnel pour le concours par les élèves francophones.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Mise en œuvre de programmes et d'initiatives qui viennent en aide aux CLOSM. (suite)

- La Société a financé les Rendez-vous de la Francophonie en invitant les Canadiens à participer au concours *Écris-moi sans fautes!*
- Les participants qui ont reconnu le mot bien épilé dans chacune des dix paires de mots avaient la chance de remporter 1 000 \$.
- Contribution versée à la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF), organisme canadien qui représente les groupes et les associations francophones qui travaillent à l'alphabétisation en français au Canada.
- Nous avons fait la promotion des Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada 2009, dont la création remonte à 1993. Ces prix reconnaissent les efforts remarquables déployés par des gens dévoués ainsi que les gens à qui se font prêter main-forte pendant leur cheminement.
- Jusqu'à présent, Postes Canada a remis 383 prix, dont 22 % ont été décernés à des membres de CLOSM.
- À l'automne 2009, Postes Canada a remis 13 prix, dont trois à des membres de CLOSM.
- Le jury chargé d'examiner les candidatures aux Prix de l'alphabétisation 2009 de Postes Canada était constitué de représentants des deux groupes linguistiques et des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- qui arrivent par pleins camions, dans la langue dans laquelle elles ont été rédigées (27 langues l'an dernier), y compris le braille.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

Mise en œuvre de programmes et d'initiatives qui viennent en aide aux CLOSM. (suite)

- La Société a fait la promotion du Programme de lettres au père Noël. Le bureau de poste du pôle Nord du père Noël a répondu à plus de 17,4 millions de lettres depuis la création de ce programme national annuel en 1982. Depuis 2002, nous avons également répondu à près de 270 000 messages électroniques. Plus de 11 000 employés de Postes Canada en service ou à la retraite (surnommés les lutins des postes) ont accepté de donner bénévolement de leur temps pour aider le père Noël à répondre aux innombrables lettres

- Postes Canada a contribué de manière importante à l'alphabétisation dans le cadre du Programme de lettres au père Noël. Les enfants des CLOSM d'un océan à l'autre ont été invités à écrire au père Noël dans leur langue officielle : ils ont reçu une réponse dans cette même langue.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Rapport détaillé sur les résultats

#### F. REDDITION DE COMPTES

(Activités par lesquelles l'institution fédérale intègre son travail de mise en œuvre de l'article 41 de la LLO aux mécanismes ministériels de planification et de reddition de comptes (ex. rapport sur les plans et les priorités, rapport ministériel sur le rendement, plan d'affaires ministériel, bilan de réalisations pour la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO, etc.); évaluations et vérifications internes des programmes et des services; examen régulier des programmes et des services ainsi que des politiques par les cadres supérieurs de l'institution fédérale pour assurer la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO.)

#### Résultat visé :

Pleine intégration de l'article 41 de la LLO et de la perspective des CLOSM aux politiques, aux programmes et aux services de l'institution fédérale; la structure d'imputabilité, les évaluations internes, les examens de politiques qui permettent de déterminer comment mieux intégrer la perspective des CLOSM.

#### Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé

*Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?*

On a examiné toutes les politiques de Postes Canada pour évaluer leurs répercussions sur les CLOSM.

#### Extrants

*Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?*

- En novembre 2008, on a créé un outil destiné à examiner toutes les politiques.
- On a de nouveau examiné certaines politiques générales en 2009 et en 2010 pour déterminer leurs répercussions sur les CLOSM. Lorsqu'on a établi qu'il y avait lieu d'apporter des améliorations, on a présenté des recommandations aux titulaires des politiques.

#### Progrès quant à l'atteinte du résultat visé

*Qu'est-ce qui a changé à la suite des activités menées pendant l'année visée?*

- Postes Canada a vu à ce que la dualité linguistique soit prise en considération.

## Plan d'action axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

On a organisé des réunions avec des groupes d'intérêt à l'interne.

- On a rappelé aux groupes d'intérêt responsables des présentations de la Société au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ainsi que des documents d'information au Cabinet de continuer à procéder à l'analyse de l'incidence pour les langues officielles.
- On a organisé des réunions avec les groupes d'intérêt. Au cours de ces réunions, on a remis la section se rapportant aux langues officielles dans le document intitulé *Guide pour la préparation des présentations au Conseil du Trésor*.
- Le plan sectoriel présenté par la Société canadienne des postes au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada contenait un énoncé clair de l'engagement de la Société par rapport à la partie VII de la LLO.
- Postes Canada a déposé un rapport sur la responsabilité sociale, comprenant une section sur la partie VII de la LLO.

Le commissaire aux langues officielles a émis des bulletins sur le rendement linguistique des grandes institutions fédérales, dont Postes Canada :

- Le commissaire a accordé à Postes Canada la cote « exemplaire » dans la catégorie *Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion de la dualité linguistique* dans son rapport annuel de 2008-2009, qui a été déposé le 28 mai 2009.
- Pour la cinquième année d'affilée, Postes Canada a reçu la cote « exemplaire ».
- La section dans le rapport sur la responsabilité sociale sert à faire la promotion de l'engagement soutenu de Postes Canada et de ses réalisations par rapport à la partie VII de la LLO.

## État de réalisations axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

**PLAN D'ACTION AXÉ SUR LES RÉSULTATS**

MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 41 DE LA *LOI SUR LES  
LANGUES OFFICIELLES*

2010-2011

## Plan d'action axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Résumé des progrès prévus au cours de la période couverte par le plan d'action

#### Sensibilisation

Nos efforts soutenus pour sensibiliser davantage les employés à l'engagement de Postes Canada à l'égard de la LLO se poursuivront en 2010-2011. Les nouveaux employés titulaires de postes bilingues devront suivre notre cours de cyberformation obligatoire sur les langues officielles.

#### Consultations

Postes Canada continuera d'assister aux réunions organisées par le ministère du Patrimoine canadien. Les représentants des associations provinciales et territoriales des CLOSM y assisteront. Nous enverrons nos rapports annuels d'activités et nos plans d'action sur la partie VII de la LLO aux CLOSM afin qu'elles nous fassent part de leurs commentaires et suggestions.

#### Communications

Nos rapports annuels d'activités et nos plans d'action sur la partie VII de la LLO, de même que nos initiatives, seront mis à la disposition des CLOSM à [www.postescanada-canadapost.ca](http://www.postescanada-canadapost.ca).

#### Coordination et liaison

Les représentants des langues officielles de Postes Canada au siège social et dans les régions assisteront aux réunions organisées par le ministère du Patrimoine canadien. Notre championne des langues officielles participera à la Conférence conjointe des Champions des langues officielles.

#### Financement et prestation de programmes

Conformément au mandat de la Société, nous mettrons en œuvre des programmes pour soutenir les CLOSM. Nous financerons essentiellement la cause de l'alphabétisation.

#### Reddition de comptes

Afin de tenir compte de la dualité linguistique, on continuera d'examiner les mémoires au Cabinet et les présentations de la Société au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. On assurera un suivi des changements recommandés concernant les politiques internes.

## Plan d'action axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Plan d'action détaillé

#### A. SENSIBILISATION (activités à l'interne)

(Activités de formation, d'information, d'orientation, de sensibilisation, de communication, etc., menées à l'interne dans le but de sensibiliser les employés et/ou la haute direction de l'institution fédérale à la dualité linguistique et aux priorités des CLOSM; contrats de rendement des cadres supérieurs et programmes de reconnaissance; prise en compte du point de vue des CLOSM dans les recherches, les études et les enquêtes effectuées à l'interne.)

#### Résultat visé :

Introduction d'un changement durable dans la culture organisationnelle de l'institution fédérale; tous les employés et les cadres connaissent et comprennent leurs responsabilités à l'égard de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* et les CLOSM.

#### Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé

*Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?*

#### Extrants

*Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?*

#### Indicateurs pour mesurer les progrès accomplis en obtenant le résultat escompté

*De quels renseignements vous servez-vous pour démontrer les progrès accomplis en obtenant le résultat ci-dessus? Comment pourrez-vous prouver ce changement et le mesurer?*

Organisation d'activités pour sensibiliser davantage les employés à la partie VII de la LLO.

- Organisation d'activités en vue de faire la promotion de l'édition 2011 des Rendez-vous de la Francophonie (RVF).
- Envoyer le cours de cyberformation sur les langues officielles aux nouveaux employés titulaires de postes bilingues.
- Faire la promotion d'activités dans le cadre de notre Plan de communication stratégique sur les langues officielles afin de sensibiliser davantage les employés à la partie VII de la LLO.
- Conception d'un nouveau programme de formation à l'intention des coordonnateurs régionaux des langues officielles en vue de les sensibiliser davantage à leurs responsabilités par rapport à la partie VII de la LLO.

- Degré de participation à ces activités.
- On prendra des mesures afin d'évaluer plus précisément les conséquences de nos initiatives.
- Intervention à l'interne auprès de groupes ciblés par l'équipe de Langues officielles à Postes Canada.
- Nombre de plaintes de l'extérieur présentées par les CLOSM relativement à la partie VII de la LLO.
- Que les coordonnateurs régionaux des langues officielles connaissent mieux leurs responsabilités se rapportant à la partie VII de la LLO.

## Plan d'action axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Plan d'action détaillé

#### B. CONSULTATIONS (Partage d'idées et d'information avec les CLOSM)

(Activités (ex. comités, discussions, réunions) par lesquelles l'institution fédérale consulte les CLOSM et échange avec elles pour cerner leurs besoins et leurs priorités ou pour comprendre les incidences possibles sur leur développement; activités (ex. tables rondes, groupes de travail) pour explorer les possibilités de collaboration dans le cadre du mandat actuel de l'institution fédérale ou dans le cadre de l'élaboration d'un nouveau programme ou d'une nouvelle politique; participation à des consultations des CLOSM coordonnées par d'autres instances gouvernementales; consultation des CLOSM par les bureaux régionaux pour connaître leurs préoccupations et leurs besoins.)

#### Résultat visé :

Établissement de liens durables entre l'institution fédérale et les CLOSM; l'institution fédérale et les CLOSM comprennent leurs besoins et leurs mandats respectifs.

<b>Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé</b>  <i>Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?</i>	<b>Extrants</b>  <i>Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?</i>	<b>Indicateurs pour mesurer les progrès accomplis en obtenant le résultat escompté</b>  <i>De quels renseignements vous servez-vous pour démontrer les progrès accomplis en obtenant le résultat ci-dessus? Comment pourrez-vous prouver ce changement et le mesurer?</i>
<p>Donner aux CLOSM l'occasion d'exprimer leurs besoins.</p> <p>Organiser des consultations auprès des CLOSM.</p> <p>Mener des campagnes de marketing dans les deux langues officielles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assister aux réunions organisées par le ministère du Patrimoine canadien. Des représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire y seront également présents.</li> <li>On organisera des réunions avec les associations provinciales ou territoriales des CLOSM.</li> <li>Présenter les rapports annuels d'activités et les plans d'action sur la partie VII de la LLO aux communautés de langue officielle en situation minoritaire et leur demander de nous faire part de leurs commentaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commentaires faits par les CLOSM.</li> <li>Nombre de plaintes liées aux pratiques publicitaires.</li> </ul>

## Plan d'action axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Plan d'action détaillé

#### C. COMMUNICATIONS (Transmission d'information aux CLOSM)

(Activités de communications externes visant à informer les CLOSM des activités, des programmes et des politiques de l'institution fédérale et à promouvoir le caractère bilingue du Canada; inclusion des CLOSM dans toutes les listes d'information et de distribution; utilisation du site Web de l'institution fédérale pour communiquer avec les CLOSM.)

#### Résultat visé :

La culture des CLOSM reflète une compréhension étendue du mandat de l'institution fédérale; les CLOSM reçoivent de l'information pertinente et à jour au sujet des programmes et services de l'institution fédérale.

<b>Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé</b> <i>Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?</i>	<b>Extrants</b> <i>Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?</i>	<b>Indicateurs pour mesurer les progrès accomplis en obtenant le résultat escompté</b> <i>De quels renseignements vous servez-vous pour démontrer les progrès accomplis en obtenant le résultat ci-dessus? Comment pourrez-vous prouver ce changement et le mesurer?</i>
Mettre les CLOSM au courant de l'existence des initiatives d'alphabétisation de la Société.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envoyer aux CLOSM des documents concernant le programme des Prix communautaires de l'alphabétisation de Postes Canada.</li><li>• Faire la promotion du programme des Prix communautaires de l'alphabétisation 2010 de Postes Canada.</li><li>• Donner aux CLOSM de l'information sur le site Web de Postes Canada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les membres des CLOSM participent au programme des Prix de l'alphabétisation de Postes Canada.</li></ul>

## Plan d'action axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Plan d'action détaillé

**D. COORDINATION ET LIAISON** (N'inclut pas le financement – Coordination interne et liaison avec d'autres institutions gouvernementales)

(Activités de coordination (recherches, études, réunions, etc.) menées par l'institution fédérale elle-même avec d'autres institutions fédérales ou d'autres ordres de gouvernements; participation à des activités organisées par d'autres ministères fédéraux, d'autres ordres de gouvernements, etc.; participation des champions des langues officielles, des coordonnateurs nationaux et régionaux, etc., à divers forums gouvernementaux.)

#### Résultat visé :

Collaboration avec de multiples partenaires pour favoriser le développement et l'épanouissement des CLOSM et partager les pratiques exemplaires.

#### Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé

*Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?*

#### Extrants

*Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?*

#### Indicateurs pour mesurer les progrès accomplis en obtenant le résultat escompté

*De quels renseignements vous servez-vous pour démontrer les progrès accomplis en obtenant le résultat ci-dessus? Comment pourrez-vous prouver ce changement et le mesurer?*

Coordonner la mise en œuvre de la partie VII de la LLO.

- Organiser des téléconférences et des réunions spéciales avec les coordonnateurs régionaux des langues officielles afin d'échanger des pratiques exemplaires et de mieux comprendre les exigences auxquelles la Société est soumise en vertu de la partie VII de la LLO.
- Assister aux réunions des coordonnateurs nationaux et régionaux organisées par le ministère du Patrimoine canadien.
- La championne des langues officielles de Postes Canada participera à la Conférence conjointe des Champions des langues officielles.

- Assister aux réunions organisées par le ministère du Patrimoine canadien.

## Plan d'action axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Plan d'action détaillé

#### E. FINANCEMENT ET PRESTATION DE PROGRAMMES

(Mise en œuvre des programmes et prestation des services de l'institution fédérale; financement, seule ou en collaboration avec d'autres institutions fédérales, de projets des CLOSM; intégration des besoins des CLOSM à la prestation des programmes et services de l'institution fédérale.)

##### Résultat visé :

Les CLOSM font partie de la clientèle régulière de l'institution fédérale et ont un accès adéquat à ses programmes et services, les besoins des CLOSM (ex. : dispersion géographique, possibilités de développement) sont pris en compte.

<b>Activités réalisées en vue d'atteindre le résultat visé</b> <i>Quelles activités ont été menées pendant l'année visée? Qu'est-ce qui a été fait?</i>	<b>Extrants</b> <i>Quels produits ou services ont découlé des activités menées pendant l'année visée?</i>	<b>Indicateurs pour mesurer les progrès accomplis en obtenant le résultat escompté</b> <i>De quels renseignements vous servez-vous pour démontrer les progrès accomplis en obtenant le résultat ci-dessus? Comment pourrez-vous prouver ce changement et le mesurer?</i>
Conformément au mandat de la Société, mettre en place des programmes pour soutenir les CLOSM.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuer à subventionner les organismes d'alphabétisation.</li><li>• Continuer à élaborer et à commanditer des initiatives visant à soutenir les CLOSM.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les CLOSM profitent de la participation de la Société aux programmes d'alphabétisation.</li><li>• Activités des CLOSM qui peuvent être organisées, en partie avec l'appui de Postes Canada.</li></ul>

## Plan d'action axé sur les résultats

Mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*

### Plan d'action détaillé

#### F. REDDITION DE COMPTES

(Activités par lesquelles l'institution fédérale intègre son travail de mise en œuvre de l'article 41 de la LLO aux mécanismes ministériels de planification et de reddition de comptes (ex. rapport sur les plans et les priorités, rapport ministériel sur le rendement, plan d'affaires ministériel, bilan de réalisations pour la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO, etc.); évaluations et vérifications internes des programmes et des services; examen régulier des programmes et des services ainsi que des politiques par les cadres supérieurs de l'institution fédérale pour assurer la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO.)

#### Résultat visé :

Pleine intégration de l'article 41 de la LLO et de la perspective des CLOSM aux politiques, aux programmes et aux services de l'institution fédérale; la structure d'imputabilité, les évaluations internes, les examens de politiques qui permettent de déterminer comment mieux intégrer la perspective des CLOSM.

Activités prévues en vue d'atteindre le résultat visé	Extraits prévus	Indicateurs de mesure des progrès quant à l'atteinte du résultat visé
Intégration de la partie VII de la LLO dans les politiques et programmes de la Société.	<ul style="list-style-type: none"><li>Voir à ce qu'on examine les mémoires à l'intention du Cabinet préparés par la SCP ainsi que les présentations au Conseil du Trésor dans la perspective de la dualité linguistique.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Évaluation des progrès de la Société dans la mise en œuvre de la partie VII de la LLO.</li></ul>

*Nota* : Le genre masculin est utilisé dans le présent texte comme genre neutre.

### Liste de distribution

Le plan d'action de Postes Canada en ce qui a trait à la mise en oeuvre de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* sera soumis au ministère du Patrimoine canadien, au commissaire aux langues officielles, aux coordonnateurs de Postes Canada responsables de l'initiative et aux membres de la haute direction.

Des copies du plan seront mises à la disposition des communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au Canada.

Adresse Web du rapport annuel :  
[www.postescanada-canadapost.ca/languesofficielles](http://www.postescanada-canadapost.ca/languesofficielles)



Moya Greene  
Présidente-directrice générale

Le 7 juin 2010