

Pratiques exemplaires en matière de langues officielles dans la région du Pacifique

Liste des pratiques exemplaires

Agence du revenu du Canada

Pour de plus amples renseignements sur le Programme des langues officielles à l'Agence du revenu du Canada, veuillez communiquer avec Laurette Drolet, conseillère régionale en langues officielles au (604) 666-8556 ou par courriel à l'adresse laurette.drolet@ccra-adrc.gc.ca.

Région du Pacifique

La haute direction de l'Agence du revenu du Canada s'est engagée à envoyer ses gestionnaires suivre les ateliers « Les langues officielles... une question de respect ».

L'Agence du revenu du Canada de la région du Pacifique a gracieusement offert d'absorber les coûts relatifs à la traduction du bulletin d'information du Comité fédéral du Pacifique sur les langues officielles intitulé « Coup de pouce »; les responsables de l'Agence sont disposés à le distribuer aux membres de leur personnel à travers le pays.

Région du Pacifique

Bureau des services fiscaux de Burnaby-Fraser

Service à la clientèle/Division du recouvrement des recettes- Lisa Hall : (604) 587-2441

Sens civique- Projet pilote d'écoles françaises de la Colombie-Britannique

Conformément à l'engagement de l'Agence du revenu du Canada de contacter et de former les jeunes, un nouveau module d'apprentissage répondant au nom de *Sens civique et régime fiscal canadien* a été introduit à l'intention des étudiants des niveaux 10 à 12, dans le cadre d'un partenariat stratégique avec le Conseil scolaire francophone du district 93 de la Colombie-Britannique.

Comme l'indique le titre du cours, le matériel pédagogique a été conçu pour faire connaître l'importance de la conformité volontaire, le sens civique et la participation active à une société démocratique.

Le cours *Enseignons l'impôt* a aussi fait l'objet d'une promotion, de même que la possibilité pour les étudiants d'acquérir une expérience professionnelle inestimable en participant au *Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt*. En bout de ligne, les étudiants se familiariseront avec la question fiscale et gagneront de l'assurance sur le sujet, ce qui constituera pour les jeunes une compétence essentielle tout en leur permettant d'aider les autres et de donner ainsi quelque chose à leur communauté. L'expérience professionnelle acquise constitue une partie des exigences

du diplôme de la douzième année en C.-B.

Cette occasion unique de collaborer à un projet pilote avec les écoles françaises de la Colombie-Britannique, de recevoir un apport et de la rétroaction qui permettront de tirer un meilleur profit du matériel d'apprentissage pour l'avenir s'est avérée un projet bénéfique à tous. Il s'agissait de renforcer les liens avec la communauté francophone tout en élargissant les communications en français.

Ce projet pilote comporte des répercussions à l'échelle nationale. Le module d'apprentissage à l'essai, *Sens civique et régime fiscal canadien*, fait actuellement l'objet d'une révision à partir de l'apport d'éducateurs et d'étudiants de quatre provinces. On planifie enrichir le matériel pédagogique et l'incorporer au matériel déjà utilisé dans les écoles à travers le Canada.

Région du Pacifique

Bureau des services fiscaux du nord de la Colombie-Britannique et du Yukon

Division du service à la clientèle - Maureen Evanso : (250) 561-7888

1. Déjeuners français : Les employés bilingues organisent tous les mercredis, à midi, un déjeuner en français où sont invités tous les membres du personnel. Durant cette heure, les participants ne parlent qu'en français et les employés bilingues utilisent différents niveaux de langue de façon à ce que toutes les personnes présentes se sentent à l'aise. La plupart des employés désignés bilingues sont présents au déjeuner; un employé non désigné bilingue doit subir son test de bilinguisme puisque ces déjeuners lui ont permis de pratiquer et d'améliorer son français.

2. Atelier *Le respect inspire* : Cette année, les chefs d'équipe du Bureau des services fiscaux et un employé bilingue ont pris part à un atelier sur le respect, source d'inspiration en vue de comprendre les difficultés associées à la prestation des services dans les deux langues officielles, ainsi que les défis que doivent relever les employés bilingues qui assurent la prestation de ces services.

3. Appels en vue du maintenir les acquis linguistiques: En 2003-2004, plusieurs employés bilingues ont pris part à un projet dans lequel ils faisaient des appels téléphoniques hebdomadaires aux employés de différentes régions afin de s'exercer à parler dans les deux langues officielles. Les appels téléphoniques duraient de 30 à 60 minutes et on y passait d'une langue à l'autre.

4. Web.fluent/Mots.branchés : On a commandé des affiches et des dépliants des langues officielles pour promouvoir l'utilisation de termes techniques français entre employés bilingues. La réaction a été très favorable puisque les employés bilingues accueillent toutes les occasions d'apprendre les bons termes en français et de se pratiquer à les utiliser.

5. « Mini-bibliothèque » française : Les employés bilingues du Service à la clientèle ont monté une « mini-bibliothèque » composée de publications en français, allant des grammaires aux journaux. Ces documents sont offerts à quiconque éprouve le besoin de les consulter.

6. « Discussions d'accueil » : l'atelier sur le respect, source d'inspiration a réuni les chefs d'équipe d'autres ministères du gouvernement qui vivent les mêmes situations au chapitre des langues officielles. Il en est ressorti que les chefs d'équipe ont organisé des « discussions d'accueil » afin

que les employés bilingues des autres ministères puissent se rencontrer, discuter du maintien des connaissances linguistiques et planifier des événements à venir.

Région du Pacifique

Bureau des services fiscaux de l'Intérieur Sud - Al Cooper : (250) 492-9379 - Viv Mohoruk : (250) 492-9412

Quand il convient de garder une compétence linguistique en matière d'expression orale, les employés bilingues reçoivent par téléphone une aide personnalisée d'un professeur, une fois par semaine. La Division des langues officielles offre ces séances à titre de cours spécialisé.

De plus, nous avons obtenu des exemplaires de la boîte à outils de la CFP à l'intention du personnel du Service à la clientèle et un tapis de souris de la CFP pour le comptoir de service des postes de travail. Nous faisons la promotion des services de l'ARC dans le bulletin d'information du Centre culturel français de l'Okanagan, à Kelowna, du fait que le personnel du Service à la clientèle a pris part plus tôt cette année à un atelier intitulé *le respect inspire* a donné au Centre, et que, enfin, on a fait appel à notre personnel bilingue pour donner au Centre des séances de vulgarisation sur l'impôt sur le revenu.

Il y a quelques mois, une rencontre avec le directeur du bureau et le directeur de l'association française, Centre culturel français, a été organisée pour présenter le nouveau directeur et discuter des idées de la communauté en vue d'améliorer le service à la communauté francophone.

On a donné suite à toutes les demandes en provenance de l'association. Le directeur entend poursuivre le dialogue pour garantir que les services en français sont comparables aux services en anglais et que nous faisons de notre mieux pour appuyer la communauté francophone.

Région du Pacifique

Centre fiscal de Surrey - Patti Krestanovich : (604) 585-5202

Voici des exemples de mesures qui ont été prises au Bureau des services fiscaux de Surrey, de concert avec le Bureau des services fiscaux de Burnaby-Fraser :

1. Nous avons organisé à l'intention du personnel bilingue des séances de maintien de l'acquis en français qui se sont données les mardis, de septembre à juin (deux séances de 1-1/2). En septembre, chaque année, nous consacrons une séance de mise au point avec les employés bilingues et le professeur de L'Éducacentre, de façon à ce que le professeur puisse concevoir les séances en fonction de leurs besoins individuels et des besoins de l'Agence.
2. Le Bureau des services fiscaux de Surrey maintient son abonnement au journal français « L'Express Pacifique » à l'intention des employés bilingues.
3. Chaque année, nous soulignons « Les Rendez-vous de la Francophonie » à l'aide d'affiches et de communiqués pour tous les membres du personnel. Cette année, notre cafétéria offrira pendant une journée un menu spécial composé de mets typiquement canadiens-français.

4. Une autre initiative qui aura lieu durant le présent exercice consistera à donner au personnel bilingue un « apprentissage en matière de visites guidées » afin d'offrir aux étudiants français des visites du Centre. Le personnel bilingue qui prendra part à cette initiative préparera un communiqué d'une page en français à l'intention des étudiants, dans lequel on décrira les activités du Bureau des services fiscaux de Surrey.

Région du Pacifique

Bureau des services fiscaux de l'île de Vancouver - Shawn Dheensa : (250) 363-3646

Les gestionnaires locaux travaillent à une relève d'employés bilingues en analysant la composition et les niveaux de langue de l'effectif bilingue interne du Bureau des services fiscaux. La planification de la relève vise à fournir de meilleures connaissances sur la carrière actuelle des employés bilingues et sur leurs plans de départ, sur leur intérêt à demeurer dans le niveau de leur poste ou à accéder à des niveaux supérieurs, et sur la disponibilité opérationnelle relativement à d'autres employés potentiellement désireux de perfectionner leurs compétences en matière de bilinguisme. Nous bénéficierons ainsi de renseignements nécessaires à des décisions stratégiques à partir de notre capacité actuelle et prévue de gérer nos exigences locales en matière de langues officielles.

Région du Pacifique

Finances et administration - Karen Okahori : (604) 666-0791

- Tapis de souris du Conseil fédéral du Pacifique;
- Employés suivant des cours de français;
- Les membres de l'équipe de la haute direction prennent des cours de français durant les heures de travail.

Région du Pacifique

Bureau des services fiscaux (BSF) de Vancouver Robert Maier : (604) 691-4225

- Le BSF de Vancouver encourage les employés bilingues à maintenir les connaissances en langue seconde qu'ils ont acquises en les autorisant à suivre des cours de maintien de l'acquis en français durant les heures de travail.
- Le BSF de Vancouver paie les frais de scolarité (par le biais de l'aide aux études) des personnes intéressées à prendre des cours du soir en français.
- Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt sera offert en français à la communauté francophone.

Commission canadienne des droits de la personne

Région de la C.-B. et du Yukon

Harry Monk, directeur régional : (604) 666-2252 - HARRY.MONK@chrc-ccdp.ca

Fournir de la documentation en français dans les salles d'attente publiques et dans les aires réservées au personnel.

Agence canadienne de développement international (ACDI)

Bureau régional du Pacifique - Josee Landry – (604) 666-5697 : josee_landry@acdi-cida.gc.ca

Je suis parfaitement bilingue, à l'oral et à l'écrit, et je réponds aux clients en français ou en anglais, selon leur choix. Je réponds au téléphone en anglais et en français, invitant les interlocuteurs à parler dans la langue de leur choix. Je place aussi des publications bilingues de l'ACDI dans l'aire de réception du bureau. Le bulletin d'information mensuel que je produis est aussi traduit en français et les deux versions (anglaise et française) sont publiées sur le site Web de l'ACDI.

Citoyenneté et Immigration Canada

Région de la Colombie-Britannique et du Yukon - Maria Schiavone, conseillère en ressources humaines par intérim : (604) 666-8553 - Maria.Schiavone@cic.gc.ca

1. Les employés bilingues s'identifient en portant une épinglette à la boutonnière (au sigle du SCT).
2. À CIC, on encourage le personnel à acquérir de nouvelles compétences linguistiques et à maintenir leur niveau de connaissances linguistiques grâce à différents outils de référence, dont le Lexique Termium, des abonnements à des journaux et à des publications en français, de même que d'autres applications bureautiques. Les outils d'apprentissage sont aussi offerts dans nos centres d'apprentissage; ils comprennent, entre autres, des CD-ROM, des vidéos, des cassettes et des livres en vue de l'étude individuelle du français.
3. Une « pause-café », moment où les employés se réunissent pour discuter des différentes questions se rapportant à l'utilisation des langues officielles. Ces réunions ont lieu en français et le gestionnaire invite de façon régulière les membres du groupe à discuter de questions soulevées durant ces réunions. Une étude a dernièrement pris fin sur cette initiative et on organise de nouvelles séances plus riches en information et plus accessibles; on offre des événements et des activités partiellement structurés afin de donner aux membres du personnel l'occasion de pratiquer leur français.
4. Tous les membres du personnel ont accès à un répertoire téléphonique bilingue des employés à titre d'outil de référence. De plus, un aide-mémoire du Conseil du Trésor sur une offre active de conseils utiles, de techniques téléphoniques, un glossaire et des feuilles de référence, ainsi qu'un vidéo « une question de service » sont fournis aux gestionnaires et intégrés à l'orientation des employés.

5. Notre centre d'apprentissage régional continue d'offrir à tous les membres du personnel une variété d'outils, dont des CD-ROM, des livres et des vidéos dans le but d'accroître leur capacité bilingue.

6. Les membres du personnel ont à leur disposition une variété d'outils dans le but d'accroître leur capacité bilingue, dont des claviers français et des abonnements à des journaux et à des publications en français.

7. Notre centre d'apprentissage ou notre coordonnateur peuvent aussi fournir des outils d'apprentissage comme des dictionnaires de langue, des CD-ROM, des vidéos, des cassettes et des livres en vue d'une autoformation en français.

8. On a créé une section des langues officielles dans notre site intranet régional dans laquelle le personnel peut trouver des informations sur l'importance des langues officielles, un répertoire des bureaux et des points de service, des initiatives dans la région, des formations linguistiques/écoles de langues, des tests d'évaluation linguistique, des associations et des communautés françaises en C.-B. et au Yukon, des outils de travail comme le Lexique Termium, le glossaire de Citoyenneté et Immigration, le Coin linguistique, des fiches de renseignements sur les claviers français et des liens utiles comme la *Loi sur les langues officielles* et ses *Règlements*, la directive sur la prime au bilinguisme et le site Web de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (anciennement le Secrétariat du Conseil du Trésor).

Ministère des Affaires Indiennes et du Nord canadien

Région de la C.-B. - Lucie Zaharoff : (604) 775-8016 - zaharoffl@inac-ainc.gc.ca

Nous avons mis en place dans notre bureau un programme de formation en français à l'intention d'environ 120 membres du personnel, dont les employés du Bureau du Canada sur le règlement des questions des pensionnats autochtones qui sont logés dans notre bâtisse. À ce jour, nous comptons 13 classes à différents niveaux de perfectionnement et les cours se donnent durant les heures de travail. Il s'agit d'un projet pilote qui sera évalué afin de déterminer si l'expérience vaut la peine d'être répétée au cours des prochaines années.

De plus, nous organisons périodiquement des événements en vue d'aider les employés à conserver les connaissances linguistiques qu'ils ont acquises. Par exemple, nous avons à l'occasion organisé des déjeuners à la fortune du pot lors desquels les membres du personnel pouvaient communiquer en français. De concert avec nos chefs de la Campagne de charité du gouvernement, à l'automne, nous avons aussi invité les employés à prendre part à un Festival du film français lors duquel les employés payaient des frais d'entrée (et pouvaient acheter des boissons gazeuses et des gourmandises) et regardaient un film en français à l'heure du déjeuner. Les recettes allaient à la Campagne de charité. En outre, nous avons vendu des pâtisseries pour amasser des fonds en vue d'une fête (partie) qui a eu lieu entièrement en français et où on employait des mots adéquats à partir d'une liste de vocabulaire remise à l'avance.

Pêches et Océans Canada

Région du Pacifique - Sharon Malone : (604)666-3924 - MaloneS@pac.dfo-mpo.gc.ca

- La championne des langues officielles du Ministère pour la région du Pacifique est une EX au niveau de la direction (Gisèle Bordeleau, directrice des services techniques, Garde côtière canadienne), ce qui donne au portefeuille des langues officielles une meilleure visibilité et un appui plus important que ceux auxquels on pourrait s'attendre d'un niveau hiérarchique inférieur.
- Le directeur régional de la Garde côtière canadienne profite des services d'un tuteur privé afin de l'aider à conserver son niveau linguistique actuel en français. À titre de pratique exemplaire, quand le directeur régional n'est pas en mesure d'assister à une séance, il offre à son personnel aux fins d'apprentissage ou de maintien des acquis en français la période de tutorat qui lui est réservée, ce qui entraîne un minimum de perturbation dans le calendrier des activités du tuteur et qui permet à d'autres d'améliorer leurs compétences linguistiques et de les garder à niveau.

Santé Canada

Région de la C.-B. et du Yukon - Jennifer Perzow : (604)775-7000 - Jennifer.Perzow@hc-sc.gc.ca

Mettre à la disposition des employés régionaux des conseils sur la langue française au moyen d'annonces hebdomadaires publiées sur l'intranet.

Conseil national de recherches du Canada

Diana Nacer - (604) 221-3109 : Diana.Nacer@nrc-cnrc.gc.ca

Des cours de français sur place aux niveaux débutant, intermédiaire et avancé à l'intention des employés du CNRC.

Commissariat aux langues officielles

Karsten Kaemling : (604)666-5802 - karsten.kaemling@ocol-clo.gc.ca

Organise des réunions avec des étudiants de Formation linguistique Canada dans le but de discuter des dimensions législatives du bilinguisme et du travail accompli par le Bureau de la Commissaire aux langues officielles.

Province de la Colombie-Britannique

Programme des affaires francophones, Affaires intergouvernementales

Louise Goulet : Louise.Goulet@gems9.gov.bc.ca

Je donne des épinglettes du drapeau franco-colombien (offertes par la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB)) et j'en porte une, laquelle pique souvent la curiosité et contribue à sensibiliser les gens au fait que je parle français et qu'il existe une communauté francophone en C.-B.

J'ai toujours dans mon sac à main des signets à distribuer de notre site Web bilingue, de sorte que si la chose intéresse des gens, ils peuvent facilement faire un suivi.

Quand d'importants événements en français ont lieu (p. ex., Festival d'été), j'envoie par courriel de l'information aux gens qui pourraient être intéressés, afin d'élargir le cercle d'intérêt et d'accroître la sensibilisation. J'ai conçu à cette fin une liste de distribution spéciale de collègues anglophones et francophones intéressés. Ce faisant, je traduis souvent les informations en anglais à l'intention des collègues qui ne parlent pas français, ce qui augmente d'autant la connaissance sur la communauté francophone.

Je pose des affiches et j'apporte des publications en français au bureau. Si une nouvelle publication s'avère particulièrement bonne (p. ex., nouvelle brochure touristique de la société de développement économique de la Colombie-Britannique pour l'île de Vancouver), je l'envoie à toutes les personnes dont le nom figure sur la liste de distribution en leur disant où s'en procurer un exemplaire.

Je donne des renseignements sur le Programme des affaires francophones aux réunions de services et je montre les nouvelles publications (p. ex., le nouveau Guide-Santé).

J'organise des déjeuners en français à l'intention de ceux et celles au bureau que la chose

intéresse. Nombre de ces personnes apprennent le français. J'invite le personnel de notre groupe à des événements spéciaux que nous organisons nous-mêmes (p. ex., Journée de la Francophonie à la législature).

À l'occasion d'anniversaires ou de journées spéciales au bureau, je me fais un devoir d'apporter des pâtisseries françaises (p. ex., tarte au sucre) afin d'y introduire un élément de culture française et d'accroître la sensibilisation au fait français.

Un ensemble de petits pas discrets qui contribuent au fil des jours à accroître la sensibilisation et à faire du français quelque chose de ludique. Le français est présenté comme un apport heureux, un ajout à la structure du bureau et une autre façon de faire les choses. Et cela coûte bien peu!