



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Matériel didactique

Les langues officielles... Une question de

Service



This booklet is also available in English.

Canada

Publié pour la Direction des langues officielles
du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

On peut obtenir des exemplaires de la présente publication en s'adressant au :

Centre de distribution
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0R5

Téléphone : (613) 995-2855
Télécopieur : (613) 996-0518

Cette publication est disponible à l'une ou l'autre des adresses électroniques
suivantes :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>
<http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo>

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2000

N° de catalogue : BT23-2/19-2000F
ISBN : 0-662-85267-2



Les langues officielles...

Une question de

service

Matériel didactique accompagnant la vidéo

Remerciements

La réalisation de la présente vidéo a été rendue possible avec le concours des organismes suivants qui sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* (par ordre d'apparition sur la vidéo) :

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Air Canada, Patrimoine canadien, Pêches et Océans Canada, Agence des douanes et du revenu du Canada, Société canadienne des postes, Service correctionnel Canada, Défense nationale, Parcs Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Industrie Canada, Société d'assurance-dépôts du Canada, VIA Rail Canada, Gendarmerie royale du Canada, Développement des ressources humaines Canada, Aéroports de Montréal, Citoyenneté et Immigration Canada, Santé Canada et Commission de la capitale nationale.

La Direction des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada exprime sa plus vive gratitude envers les organismes ci-dessus pour leur participation et leur généreux appui financier. Elle remercie également le ministère des Finances Canada et Formation linguistique Canada pour leur aide financière.

Michael Sutton et Cornelius von Baeyer ont conçu le matériel didactique. François Dumas a collaboré à la version française.



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
MODULE 1	
Offre active de services de qualité	6
ACTIVITÉ 1	
Pourquoi faire une offre active? <i>(de 25 à 45 minutes)</i>	7
ACTIVITÉ 2	
Utilisation des deux pages de référence – <i>Aide-mémoire : offre active de services dans les deux langues officielles et Au téléphone</i> <i>(de 25 à 45 minutes)</i>	8
ACTIVITÉ 3	
Renseignez-vous sur les associations des communautés de langue officielle en situation minoritaire <i>(de 25 à 45 minutes)</i>	9
ACTIVITÉ 4	
Quel est le degré de satisfaction de vos clients quant aux services que vous leur offrez? <i>(de 20 à 30 minutes)</i>	11
MODULE 2	
Nouveaux partenariats, nouvelles technologies	12
ACTIVITÉ 1	
Partenariat – Innovations et pratiques exemplaires <i>(de 20 à 35 minutes)</i>	13



ACTIVITÉ 2

Utilisation des technologies traditionnelles
(de 25 à 35 minutes) **13**

ACTIVITÉ 3

Comment en savoir plus sur les nouvelles technologies
(de 25 à 45 minutes) **16**

MODULE 3

Bureaux bilingues **18**

ACTIVITÉ 1

Votre bureau
(de 5 à 15 minutes) **18**

ACTIVITÉ 2

Évaluation de la capacité bilingue
(de 15 à 25 minutes) **19**

ACTIVITÉ 3

Comment améliorer votre seconde langue officielle
(de 15 à 30 minutes) **20**

ACTIVITÉ 4

Consulter un expert
(de 25 à 45 minutes ou plus) **21**

MODULE 4

La Loi sur les langues officielles et le Règlement **23**

ACTIVITÉ 1

Mesures spéciales
(de 25 à 35 minutes) **26**



ACTIVITÉ 2

Une approche raisonnable
(de 10 à 20 minutes)

26

ACTIVITÉ 3

Jeu-questionnaire concernant la *Loi sur les langues officielles*
(10 minutes)

27

ACTIVITÉ 4

Appariement des faits historiques et des dates
en matière de langues officielles
(20 minutes)

28

ANNEXE A

**Aide-mémoire – Offre active de services
dans les deux langues officielles**

30

ANNEXE B

Au téléphone

33

ANNEXE C

**Réponses du jeu-questionnaire concernant
la *Loi sur les langues officielles***

36

ANNEXE D

**Corrigé de l'exercice d'appariement et bref historique
des faits touchant les langues officielles**

37



INTRODUCTION

La vidéo *Les langues officielles... Une question de service* repose sur les expériences de 19 organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*. La vidéo et le matériel didactique vous présentent une vaste gamme de pratiques exemplaires sur les services fournis au public en français et en anglais.

Le matériel didactique comprend quatre modules :

Module 1. Offre active de services de qualité

Module 2. Nouveaux partenariats, nouvelles technologies

Module 3. Bureaux bilingues

Module 4. La *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement*

Chaque module comprend une brève introduction et plusieurs activités de formation pratique qui analysent le thème du module ou le rattachent au milieu de travail de l'utilisateur.

Les activités sont conçues pour être exécutées seul, en petits groupes auto-dirigés ou dans un cours sous la direction d'un moniteur ou d'un expert. Le temps que prend approximativement la réalisation des activités est indiqué à côté de chacune d'entre elles. Les apprenants ne devraient pas hésiter à choisir les activités qui leur seront le plus profitable. Quelle que soit la méthode retenue, il est fortement recommandé d'étaler ces activités sur plusieurs jours.

Nous espérons que la vidéo et les modules vous aideront à acquérir agréablement des renseignements sur les services au public dans les deux langues officielles et vous permettront de travailler davantage « avec plaisir ».

Site Web de la Direction des langues officielles :

Internet – <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>

Intranet de la fonction publique – <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo>

Nota : Les instructions relatives aux déplacements dans les sites Web sont exactes à la date de publication du présent document.



Module 1

Offre active de services de qualité

Les droits linguistiques de vos clients

Les droits linguistiques du public sont inscrits dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Les obligations des institutions fédérales concernant la prestation des services en français et en anglais sont directement issues de la Charte et font donc partie des exigences les plus fondamentales régissant la fonction publique.

La *Loi sur les langues officielles* et son *Règlement* indiquent dans le détail les endroits où les services doivent être fournis en français et en anglais – nous y reviendrons au module 4 – et nous supposons pour l’instant que votre bureau doit fournir les services dans les deux langues officielles. La Loi indique aussi comment offrir les services en faisant une « offre active ».

Qu’est-ce que l’« offre active » de services?

L’article 28 de la *Loi sur les langues officielles* l’indique très clairement : si elles sont visées par cette loi, « il incombe aux institutions fédérales de veiller également à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services, que ceux-ci lui sont offerts dans l’une ou l’autre langue officielle, au choix ».

Autrement dit, nous devons faire ce qu’il faut pour vraiment servir les clients dans la langue de leur choix. L’accueil et la signalisation sont deux éléments clés.



● La signalisation

Le symbole bleu et blanc des langues officielles est disponible dans plusieurs formats. Certains organismes ont également élaboré leurs propres panneaux et enseignes. À ce sujet, soyez prudent quand vous utilisez les panneaux provisoires, notamment ceux qui dirigent les usagers vers une autre porte ou les prient de faire attention quand le sol est glissant : ces messages doivent être rédigés correctement dans les deux langues officielles.



● L'accueil

Il y a divers moyens de faire de vive voix une offre active de services dans les deux langues officielles; nous vous suggérons cependant de vous montrer avenant, car les services proposés avec rapidité et amabilité semblent plus efficaces et satisfont davantage la clientèle. C'est ce que nous appelons fournir le service « avec plaisir ».

ACTIVITÉ 1

Pourquoi faire une offre active?

(de 25 à 45 minutes)

Regardez *Les langues officielles... Une question de service* et faites une liste du plus grand nombre de raisons que vous pourrez trouver pour lesquelles l'offre active de services dans les deux langues officielles est si importante. Relevez également les techniques d'offre active de services qui vous semblent particulièrement utiles. Est-ce que les services sont proposés et fournis aimablement? Notez vos observations. Si ces exemples vous font penser à une idée qui améliorerait l'offre active de services dans votre section, parlez-en à vos collègues et à votre superviseur.



ACTIVITÉ 2

Utilisation des deux pages de référence – Aide-mémoire : offre active de services dans les deux langues officielles et Au téléphone

(de 25 à 45 minutes)

Étape 1. Pour cette activité, vous pouvez utiliser les deux pages de référence que vous trouverez dans l'annexe A et dans l'annexe B. La page de référence *Offre active de services dans les deux langues officielles* donne une liste de techniques. La page de référence *Au téléphone* fournit des expressions utiles pour faire une offre active dans les deux langues officielles. Lisez ces pages de référence.

Étape 2. Lisez la page de référence *Offre active de services dans les deux langues officielles*. Notez les techniques qui s'appliquent à votre milieu de travail et préparez les textes associés à l'offre active. Par exemple, dressez une liste des employés bilingues que l'on peut contacter à votre bureau. Voyez si vous pouvez trouver d'autres techniques en plus de celles qui vous sont suggérées pour faire une offre active.

Étape 3. À l'aide de la page de référence *Au téléphone*, dressez la liste des expressions que vous comptez utiliser pour répondre aux appels téléphoniques et les transférer.

Étape 4. Discutez des techniques utilisées pour faire une offre active dans votre bureau avec vos collègues ou avec les employés des autres sections.

Comment fournir des services de qualité aux communautés de langue officielle en situation minoritaire

Les services de qualité se distinguent par leur courtoisie, leur rapidité, la précision des renseignements, la compréhension et le respect des besoins des clients, y compris le choix de la langue.



Pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles, il vous faut entre autres :

- Connaître les communautés, leurs besoins et leurs attentes,
- Faire connaître vos services,
- Établir des mécanismes de communication et de rétroaction efficaces quant aux services que vous fournissez.

Restez en contact avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire

Dans les provinces et les territoires canadiens, les communautés sont représentées par des associations ou des fédérations agréées. Les représentants de ces groupes sauront vous aider à cerner les besoins et les attentes de leurs communautés.

Vous avez tout intérêt à nouer des relations avec ces communautés et leurs associations. Les bureaux régionaux de Patrimoine canadien ou la Direction des langues officielles (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada) peuvent vous aider à prendre contact avec les associations de langue officielle. Vous trouverez les associations sur le site Web de la Direction des langues officielles (à la rubrique « Liens – Communautés » à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo> ou <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo>).

ACTIVITÉ 3

Renseignez-vous sur les associations des communautés de langue officielle en situation minoritaire

(de 25 à 45 minutes)

Étape 1. Allez au site Web de la Direction des langues officielles à l'adresse ci-dessus et familiarisez-vous avec les différentes rubriques qui s'y trouvent; suivez quelques liens qui vous semblent particulièrement intéressants afin de vous faire une idée de ce que contient ce site. Le cas échéant, imprimez les pages qui vous semblent le plus utile.



Étape 2. À l'aide du site de la Direction des langues officielles, dressez la liste des associations et des fédérations des communautés de langue officielle en situation minoritaire de votre région.

Étape 3. Dressez la liste des questions que vous pourriez utiliser si vous aviez à contacter les associations au sujet des services fournis par votre bureau. Imaginez également quelles pourraient bien être les réponses à ces questions. Voici quelques exemples de questions :

- Est-ce que la communauté connaît l'existence de mes bureaux et services?
- Est-ce que les membres de la communauté sont en contact avec mon bureau?
- Quels sont les services de mon bureau qui les intéressent?
- Est-ce que les membres de la communauté sont satisfaits des services fournis par mon bureau?
- Est-ce que les membres de la communauté sont sûrs de pouvoir obtenir ces services dans la langue de leur choix?

Étape 4. Discutez de vos questions et des réponses probables avec vos collègues et votre superviseur. Il vous faudra peut-être contacter les responsables des langues officielles de votre institution pour savoir quelle information a déjà été recueillie et s'il serait utile et opportun d'entrer en rapport avec les associations des communautés en situation linguistique minoritaire.



ACTIVITÉ 4

Quel est le degré de satisfaction de vos clients quant aux services que vous leur offrez?

(de 20 à 30 minutes)

La commissaire aux langues officielles est « l'ombudsman » et la critique du programme des langues officielles. Dans son rapport annuel, elle fournit des renseignements sur le rendement de votre institution et sur la satisfaction des communautés de langue officielles en situation minoritaire quant aux services fournis par votre institution.

Étape 1. Allez au site Web de la commissaire aux langues officielles à l'adresse <http://www.ocol-clo.gc.ca> et familiarisez-vous avec les différentes rubriques. Suivez quelques liens qui vous semblent intéressants afin de vous faire une idée de ce que contient ce site.

Étape 2. Rendez-vous à la rubrique « Matériel d'information » et de là à « Rapports et études spéciales » pour y trouver le dernier rapport annuel de la commissaire. Lisez dans ce rapport ce que dit la commissaire au sujet de votre institution. Y a-t-il des renseignements qui aideraient votre section à améliorer les services au public dans la langue de son choix? Notez vos suggestions et parlez-en à vos collègues et à votre superviseur.

Orientations futures : l'importance des services de qualité dans les deux langues officielles augmente de plus en plus!

En 2000, le gouvernement a lancé une grande initiative afin d'aider les clients à obtenir plus facilement des services de qualité et afin d'accroître leur satisfaction au plan des services. Les services bilingues sont clairement au cœur de l'initiative comme le montre par exemple la partie sur les services axés sur les citoyens du document *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, rapport du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada que vous trouverez sur le site Web du Secrétariat à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca> ou <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca>.



Nouveaux partenariats, nouvelles technologies

La fonction publique explore des moyens novateurs d'offrir des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix. Deux moyens particulièrement importants sont les nouveaux partenariats et les nouvelles technologies.

Nouveaux partenariats

Les Canadiens et les Canadiennes s'attendent à ce que les gouvernements leur fournissent des services rationalisés. Dans ce but, le gouvernement fédéral a notamment créé des partenariats (aussi appelés ententes de collaboration) regroupant des institutions fédérales, d'autres ordres de gouvernement et les secteurs privé et bénévole.

Les services faisant l'objet d'un partenariat doivent eux aussi être fournis au public dans la langue officielle de son choix conformément à la *Loi sur les langues officielles* et à son *Règlement* (article 25 de la Loi). La règle visant les services fournis par des tiers pour le compte de votre organisation est claire : votre organisation est tenue de fournir les services dans les deux langues officielles si votre partenaire ne peut pas le faire.

Attention : Si vous désirez établir un partenariat, assurez-vous que les obligations en matière de langues officielles fassent partie des discussions dès le début, car il peut être difficile de les ajouter par la suite. Ces obligations peuvent faire l'objet d'une clause spéciale.



ACTIVITÉ 1

Partenariat – Innovations et pratiques exemplaires

(de 20 à 35 minutes)

Étape 1. La vidéo *Les langues officielles... Une question de service* mentionne l'importance croissante du partenariat. Faites quelques recherches sur les partenariats auxquels participe votre organisation. Quels sont-ils? Citez quelques avantages du partenariat pour votre institution. Comment les partenariats existants traitent-ils les questions touchant les langues officielles?

Étape 2. Procurez-vous un exemplaire du document *Les langues officielles : des mots en action – Recueil de pratiques exemplaires en langues officielles, Édition 1999*, Direction des langues officielles (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada), ou retrouvez-le à la rubrique « Publications » sur le site Web de la Direction des langues officielles (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo> ou <http://www.publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo>). Notez les exemples de partenariats donnés à la partie 2 (pages 11 à 14). Est-ce que certains peuvent être pris pour modèles dans votre section?

Nouvelles technologies

Il existe aujourd'hui une variété énorme et croissante de moyens pour fournir des services au public. Voyons d'abord quelques exemples de technologies traditionnelles dans la vidéo et penchons-nous ensuite sur les applications des nouvelles technologies qui peuvent s'avérer utiles dans votre bureau.

ACTIVITÉ 2

Utilisation des technologies traditionnelles

(de 25 à 35 minutes)

Parcourez de nouveau *Les langues officielles... Une question de service* en cochant dans le tableau suivant les exemples de prestation de services au public dans les deux langues officielles à l'aide de technologies classiques.



Technologie traditionnelle	Exemple trouvé dans la vidéo
Formules de politesse au téléphone	
Formules de politesse lors des rencontres personnelles	
Messages enregistrés	
Symbole des langues officielles	
Signalisation bilingue générale	
Publications	
Présentoirs	
Affiches	
Entrées dans l'annuaire de téléphone	
Lignes 1-800	
Logos	
Papeterie	
Publicité	
Systèmes d'information automatisés	
Systèmes automatisés de transmission des messages et boîtes vocales	
Autres exemples de technologies traditionnelles	



Les nouvelles technologies vues de plus près

Examinons maintenant les nouvelles technologies permettant de fournir des services aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Dans une liste complète d'exemples d'application des nouvelles technologies, vous trouveriez les suivants (dont certains, vous vous en souviendrez, étaient illustrés dans la vidéo) :

- sites Web interne et externe,
- autres formes de publication électronique (CD-ROM, par exemple),
- raccordements électroniques à d'autres bureaux,
- courriel et systèmes de livraison du courriel,
- terminaux informatiques de comptoir,
- listes de diffusion automatisée,
- groupes de discussion et de partage des nouvelles,
- hyperliens avec d'autres sites Web,
- transactions financières électroniques,
- déclarations électroniques de renseignements,
- systèmes de réponse automatique par télécopieur aux questions fréquemment posées,
- divers services d'information audio et vidéo.



ACTIVITÉ 3

Comment en savoir plus sur les nouvelles technologies

(de 25 à 45 minutes)

Étape 1. Est-ce que votre section utilise bien les technologies traditionnelles et nouvelles susmentionnées? Est-ce qu'elle sert bien la clientèle de langue officielle en situation minoritaire avec ces deux types de technologie? Discutez de vos observations avec les membres de votre bureau ou de votre groupe.

Étape 2. Le site Web de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (<http://www.ccra-adrc.gc.ca/menu-f.html>) est, dit-on, bien structuré et son utilisation simple. Rendez-vous à ce site et jugez par vous-même s'il est facile d'y naviguer et de passer d'une langue à l'autre. Notez vos découvertes. Retournez maintenant au site Web de votre institution et vérifiez s'il est facile d'y naviguer et également s'il est aisé de passer d'une langue à l'autre. Discutez de vos conclusions avec les membres de votre bureau ou de votre groupe.

Étape 3. Pour une analyse approfondie des nouvelles technologies et des langues officielles, rendez-vous au site Web du commissaire aux langues officielles et lisez *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet (1999)* et *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales (août 1999)*. Vous trouverez ces deux documents en allant d'abord à la rubrique « Matériel d'information » puis à « Rapports et études spéciales » à l'adresse <http://www.ocol-clo.gc.ca>. Vous remarquerez que le commissaire a critiqué quelques-unes des pratiques du gouvernement. Comment, selon vous, votre organisation se ferait-elle juger dans ces domaines aujourd'hui?

Le dernier rapport annuel du commissaire aux langues officielles traite également de l'utilisation des nouvelles technologies. Voyez ce qu'il dit de votre organisation et de sa prestation de services dans les deux langues officielles à l'aide des nouvelles technologies.



Vous pourriez aussi lire la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques* du Conseil du Trésor en vous rendant d'abord à la rubrique « Politiques » et de là à « Politique sur les langues officielles » sur le site Web de la Direction des langues officielles (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo> ou <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo>).

Orientations futures : lorsqu'on innove dans la prestation des services, il faut plus que jamais prêter attention aux langues officielles!

Les nouvelles technologies et les nouveaux partenariats se manifestent à chaque niveau de l'organisation et chacun doit dans chaque cas soutenir énergiquement l'amélioration des services dans les deux langues pour se conformer à la Loi. Voyez par exemple le chapitre 2 du document *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales* à la rubrique « Publications » sur le site Web de la Direction des langues officielles susmentionné.



Module 3

Bureaux bilingues

La *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement* indiquent les endroits où les communications avec le public doivent s'effectuer en français et en anglais. Les exigences législatives sont nombreuses et certaines très complexes. Il existe une liste des bureaux et des points de service ayant des obligations en matière de langues officielles que l'on peut consulter depuis son ordinateur.

La détermination du statut des langues officielles de votre bureau

Burolis, répertoire des bureaux et points de service, donne la liste des institutions fédérales et des organismes privatisés assujettis à la *Loi sur les langues officielles* et au *Règlement*. Vous pouvez accéder à Burolis par le site Web de la Direction des langues officielles (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo> ou <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo>). La liste indique l'emplacement des points de service et précise s'il faut communiquer avec le public dans les deux langues officielles (B = bilingue; U = unilingue).

ACTIVITÉ 1

Votre bureau

(de 5 à 15 minutes)

Rendez-vous à Burolis sur le Web et informez-vous du statut de votre bureau et des bureaux avec lesquels vous êtes en rapport dans votre travail. Si vous êtes au courant de changements qui ont eu lieu dans votre organisation et qui ne figurent pas encore dans Burolis, parlez-en au gestionnaire responsable pour que ces changements puissent être signalés au personnel des langues officielles de votre organisation.



ACTIVITÉ 2

Évaluation de la capacité bilingue

(de 15 à 25 minutes)

Dans les bureaux bilingues, la capacité bilingue doit être suffisante pour répondre aux exigences de la Loi et satisfaire les clients. Pour déterminer la capacité de votre section, il vous faut examiner trois domaines précis : la réception, les services de suivi et les services fournis par le personnel d'appoint.

Étape 1. Réception

Aux points de service bilingues, tous les préposés au service d'accueil du public doivent être en mesure de faire une offre active de services dans les deux langues officielles, que le service soit fourni en personne, par téléphone ou par courriel. Le préposé unilingue doit pouvoir transférer avec rapidité et courtoisie l'appel du client parlant l'autre langue à un collègue qui parle la langue choisie par le client.

Attention : Quand vous devez prendre une mesure provisoire (arrangements à court terme) en l'absence imprévue d'un employé bilingue, la mesure doit prendre fin quand le service bilingue approprié est rétabli.

Question : Est-ce que chaque membre de votre section est conscient de ses obligations et s'en acquitte « avec plaisir »? Est-ce qu'en montrant *Les langues officielles... Une question de service* aux employés de votre bureau, la prestation des services serait améliorée?

Étape 2. Services de suivi

Il ne suffit pas de savoir dire « bonjour » et « good morning » aux clients : il doit y avoir suffisamment d'employés bilingues pour offrir des services d'égale qualité dans les deux langues officielles. Les services dans la langue de la communauté de langue officielle en situation minoritaire peuvent être assurés de diverses manières, par exemple par des postes bilingues spécifiques ou par un personnel entièrement bilingue.



Question : Comment les services à la communauté de langue officielle en situation minoritaire sont-ils assurés dans votre section? Seraient-ils meilleurs si les membres de la section discutaient des innovations dans la prestation des services de qualité dans les deux langues?

Étape 3. Services fournis par du personnel d'appoint

Le personnel chargé de la réception et des services de suivi doit être secondé par des auxiliaires qui assurent la permanence quand les employés habituels prennent une pause ou sont en congé, en formation, sont mutés, etc. Le personnel d'appoint peut appartenir à une autre partie de la section ou à une autre section et l'on peut faire appel à un partenaire ou à de nouvelles technologies. Les services fournis par du personnel d'appoint dans les deux langues officielles doivent être d'égal qualité et doivent être fournis avec rapidité et amabilité. Les mesures de rechange doivent être provisoires (arrangements à court terme) et prendre fin quand les services bilingues appropriés sont rétablis.

Question : Est-ce que votre section s'est dotée de plans précis pour assurer la bonne prestation des services par du personnel d'appoint dans la langue de la communauté de langue officielle en situation minoritaire? Est-ce que l'examen de nouveaux modes de prestation des services avec le concours des membres de votre section permettrait d'améliorer ces plans?

ACTIVITÉ 3

Comment améliorer votre seconde langue officielle

(de 15 à 30 minutes)

Étape 1. La vidéo *Les langues officielles... Une question de service* donne quelques exemples de moyens pour accroître sa connaissance de l'autre langue officielle. Pouvez-vous penser à d'autres façons d'améliorer votre maîtrise de l'autre langue? Prenez note des exemples d'initiatives de formation présentés à la partie 4 du document *Les langues officielles : des mots en action – Recueil de*



pratiques exemplaires en langues officielles, Édition 1999 que vous trouverez à la rubrique « Publications » du site Web de la Direction des langues officielles (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo> ou <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo>).

Étape 2. Si les idées que vous avez recueillies peuvent être utiles à votre section, parlez-en à vos collègues. Vous pourriez ensuite signaler au responsable des langues officielles de votre organisation ce qui vous a semblé nouveau et utile pour permettre aux employés d’approfondir la connaissance de leur seconde langue officielle.

ACTIVITÉ 4

Consulter un expert

(de 25 à 45 minutes ou plus)

Invitez un responsable des langues officielles de votre organisation à expliquer aux membres de votre section comment améliorer la capacité bilingue du groupe et de chacun de ses membres. Dressez une liste de questions à poser à l’expert et demandez-lui par exemple des précisions sur ce qui suit :

- formation des titulaires des postes bilingues,
- cours de langue offerts par la Commission de la fonction publique du Canada ou dans le secteur privé,
- cours et séances de tutorat donnés dans votre organisation,
- cours externes proposés à tous les membres de votre section,
- autres formes de formation.



Vous pouvez également en profiter pour demander à l'expert des renseignements sur ce qui suit :

- les nouvelles politiques et procédures des langues officielles dans votre organisation,
- le rôle du champion des langues officielles de votre organisation,
- les domaines dans lesquels votre organisation pourrait améliorer ses services dans les deux langues officielles – voir les rapports annuels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur le site Web de la Direction des langues officielles mentionné ci-dessus en allant d'abord à la rubrique « Publications » et de là à « Rapports annuels sur les langues officielles »; voir aussi le dernier *Rapport annuel* du commissaire aux langues officielles en allant à la rubrique « Matériel d'information » et de là à « Rapports et études spéciales » sur le site Web du commissaire à l'adresse <http://www.ocol-clo.gc.ca>,
- les moyens d'améliorer la signalisation dans les deux langues officielles,
- les moyens d'utiliser les nouvelles technologies pour offrir les services dans les deux langues officielles,
- le recours au partenariat pour la prestation des services dans les deux langues officielles,
- les orientations futures.



Module 4

La Loi sur les langues officielles et le Règlement

La *Loi sur les langues officielles* influe sur quatre fonctions des institutions :

- les services au public (le thème de la vidéo),
- la langue de travail,
- la participation équitable,
- le soutien aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

(Pour avoir des renseignements sur les trois derniers points, allez au site Web de la Direction des langues officielles à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo> ou <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo>, rendez-vous à la rubrique « Politiques » et de là à « Politique sur les langues officielles ».

En ce qui a trait aux services au public, la Loi donne au public le droit d'être servi dans la langue officielle de son choix et oblige les institutions à fournir les services dans des conditions précises.

La Loi sur les langues officielles de 1988 – Services au public

Chaque institution doit s'assurer que le public peut communiquer avec elle et être servi dans les deux langues officielles dans les bureaux situés dans la région de la capitale nationale ou faisant partie de l'administration centrale ainsi que dans les bureaux et installations au Canada et ailleurs :

- là où la demande est importante,
- là où la demande des voyageurs est importante,
- lorsque la vocation du bureau correspond à l'un des cas suivants :



- i) les services touchent la santé ou la sécurité du public,
- ii) l'emplacement du bureau le justifie,
- iii) le mandat national ou international du bureau le justifie.

Cette obligation vise l'institution et les tiers qui offrent les services pour son compte. Tous les services susmentionnés doivent être accompagnés d'une offre active de services dans les deux langues officielles (voir module 1 sur ce sujet).

Le Règlement sur les langues officielles – communication avec le public et prestations des services de 1991

Demande importante et vocation du bureau

Le Règlement définit la « demande importante » en français et en anglais en fonction des éléments suivants :

- la taille et la proportion de la communauté de langue officielle en situation minoritaire dans la région desservie et,
- quand les statistiques sur la population locale ont une importance secondaire (dans le cas des voyageurs, par exemple), la proportion de la clientèle qui demande les services dans la langue du groupe de langue officielle en situation minoritaire.

Le Règlement définit la « vocation du bureau » en fonction des éléments suivants :

- son mandat en matière de santé et de sécurité du public (services d'urgence et signalisation, par exemple),
- son mandat national ou international (points principaux de passage frontaliers ou ambassades, par exemple),
- son emplacement (dans un parc fédéral, par exemple).

Au-delà de la lettre de la loi

En dernier ressort, les services sont fournis par une personne à une autre. Les organisations devraient faire comprendre aux employés



des points de service bilingues **qu'il appartient à chacun** de veiller à ce que les demandes de services dans l'une ou l'autre langue officielle soient satisfaites. Il faut adopter dès le départ une attitude positive et un comportement courtois. Il faut également être convaincu que la prestation des services dans la langue de choix du client et « avec plaisir » fait partie intégrante des services efficaces et des bonnes relations avec les clients. En somme, vous devez aller au-delà de la lettre de la loi et des règlements et vivre leurs valeurs fondamentales dans votre travail.

Un bon moyen de répandre le message est de regarder la vidéo *Les langues officielles... Une question de service* et d'en parler.

Situations exigeant une attention spéciale

Certaines situations nécessitent une attention spéciale et il faut alors s'assurer que l'on a bien pris les mesures nécessaires pour assurer une offre active de services. C'est particulièrement le cas lorsqu'un membre du public a l'obligation de respecter certaines lois du gouvernement fédéral à la demande d'un responsable autorisé du gouvernement. Pensez aux situations suivantes :

- inspection des douanes,
- vérification de l'impôt sur le revenu par le gouvernement fédéral,
- arrestation par la GRC,
- détention dans un établissement fédéral.

Tout particulièrement dans ce genre de situations, le gouvernement peut sembler intimidant et les Canadiens et les Canadiennes doivent avoir la possibilité d'employer la langue officielle de leur choix. Les autres situations exigeant une attention spéciale touchent les transports publics – avions, trains et traversiers – et les services d'urgence.

ACTIVITÉ 1

Mesures spéciales

(de 25 à 35 minutes)



Étape 1. Parcourez de nouveau *Les langues officielles...*

Une question de service et relevez le plus possible de situations touchant :

- les services d'urgence,
- les services aux voyageurs,
- les situations dans lesquelles des Canadiens et des Canadiennes ont des obligations en vertu de certaines lois du gouvernement fédéral,
- les autres situations qui justifient selon vous une attention spéciale.

Étape 2. Si vous vous trouviez dans une de ces situations qui exigent une attention spéciale, quelles mesures spéciales envisageriez-vous pour garantir qu'une offre active de services est en place et que des services satisfaisants sont fournis dans les deux langues officielles?

Prenons par exemple le cas des agents des douanes : pour être efficaces, ils doivent traiter rapidement avec les clients; ces derniers peuvent toutefois se sentir nerveux lorsqu'un agent des douanes leur pose de nombreuses questions. Quelles mesures spéciales prendriez-vous pour mieux servir ces personnes dans la langue de leur choix?

ACTIVITÉ 2

Une approche raisonnable

(de 10 à 20 minutes)

La *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement* visent la prestation de services en français et en anglais qui doivent être fournis de façon juste envers les groupes de langue officielle en situation minoritaire, petits ou grands. La Loi et le Règlement sont conçus de manière à refléter la dualité du Canada d'une manière équilibrée et raisonnable.



Certains Canadiens et Canadiennes craignent que la diminution de la taille des communautés de langue officielle en situation minoritaire entraîne, spécialement dans les régions rurales, une réduction des services que leur offrent, dans la langue de leur choix, les bureaux locaux. Il faut toutefois se rappeler que les bureaux principaux et centraux et les bureaux dont les zones de service sont étendues devront toujours fournir des services d'égale qualité dans les deux langues officielles. De plus, comme ces bureaux ont davantage recours aux nouveaux services électroniques, ces services deviennent également disponibles aux populations en milieu rural.

Question : Selon vous, quelle est l'ampleur des changements qui s'opèrent à l'égard de la prestation des services par votre organisation? Comment ces changements modifient-ils le mode de prestation des services dans l'une ou l'autre langue officielle par votre section? Quels autres changements voyez-vous pour l'avenir? Discutez de vos observations avec les membres de votre bureau ou de votre groupe.

ACTIVITÉ 3

Jeu-questionnaire concernant la Loi sur les langues officielles (10 minutes)

Répondez par « Vrai » ou « Faux » aux déclarations suivantes pour vérifier votre connaissance générale de la Loi. Vérifiez ensuite vos réponses à l'aide du corrigé donné en annexe C.

1. La Loi a été votée en premier lieu pour garantir des services au public en français et en anglais.
Vrai _____ Faux _____
2. La Loi confère au public l'obligation de demander les services dans la langue officielle de son choix.
Vrai _____ Faux _____



3. La Loi oblige les institutions à fournir les services dans les deux langues officielles dans certaines circonstances.
Vrai _____ Faux _____
4. Le fonctionnaire a des obligations linguistiques seulement si son poste est bilingue.
Vrai _____ Faux _____
5. La Loi confère au public le droit de choisir la langue officielle dans laquelle il désire être servi.
Vrai _____ Faux _____
6. La Loi oblige les institutions à annoncer que les services sont offerts dans les deux langues officielles.
Vrai _____ Faux _____
7. L'obligation de faire une « offre active » de services ne vise pas les communications avec les personnes en visite au Canada et les délinquants fédéraux.
Vrai _____ Faux _____

ACTIVITÉ 4

Appariement des faits historiques et des dates en matière de langues officielles

(20 minutes)

Mettez en correspondance les dates et les faits historiques. Vérifiez ensuite vos réponses à l'aide du corrigé donné en annexe D. Le corrigé mentionne d'autres faits pour étoffer la longue histoire des langues officielles au Canada.

1867 1969 1973 1977 1982 1988 1991 aujourd'hui

1. La première *Loi sur les langues officielles* introduit les notions d'égalité de statut du français et de l'anglais et de service au public dans les deux langues, notions qui sont reprises



par la *Charte*. Elle crée aussi le poste de commissaire aux langues officielles.

2. La *Charte canadienne des droits et libertés* inscrit les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes.
3. L'*Acte de l'Amérique du Nord britannique*, voté lors de la Confédération, prévoit l'usage du français et de l'anglais dans les parlements et les lois du Canada et du Québec.
4. Les obligations en matière de langues officielles continuent de s'appliquer aux entreprises privatisées (Air Canada, autorités aéroportuaires locales, etc.).
5. La prime au bilinguisme (800 \$) est instaurée.
6. La nouvelle *Loi sur les langues officielles* concrétise l'application de la *Charte* quant aux obligations des institutions fédérales à fournir les services en français et en anglais. Elle établit aussi des obligations dans des domaines tels que la langue de travail et la participation équitable.
7. La *Résolution parlementaire* marque le début de l'instauration du programme des langues officielles dans les institutions fédérales en établissant les exigences linguistiques des postes et le droit de certains employés de rester unilingues (décret d'exclusion).
8. Le *Règlement sur les langues officielles* qui a trait à la prestation des services complète la *Loi sur les langues officielles* en indiquant les endroits où les services au public doivent être fournis en français et en anglais.

Aide-mémoire – Offre active de services dans les deux langues officielles



Annexe A

Votre public a le droit de recevoir ses services dans les deux langues officielles et vous avez l'obligation de les lui offrir activement. Votre professionnalisme en cette matière sera apprécié de votre clientèle et vous serez les premiers à en profiter.

Au téléphone

Accueil

- Répondez toujours dans les deux langues officielles.
- Utilisez, selon la province, la langue officielle de la majorité d'abord et celle de la minorité en second.
- Poursuivez dans la langue officielle choisie par votre client et utilisez la documentation correspondante.

Transfert d'appels

- Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Informez votre client que vous le renvoyez à quelqu'un d'autre.
- Donnez-lui le nom et le numéro de téléphone de la personne à qui vous le renvoyez et indiquez-lui qu'elle est bilingue.
- Informez votre collègue de la langue du client.

Rétroaction

- À la fin d'un échange prolongé, résumez les points traités.
- Sollicitez des commentaires sur la qualité du service.
- Laissez la porte ouverte à d'autres questions.

En personne



Accueil verbal

- Accueillez toujours vos clients dans les deux langues officielles.
- Utilisez, selon la province, la langue de la majorité d'abord et celle de la minorité de langue officielle en second.
- Poursuivez la conversation dans la langue officielle choisie par votre client et utilisez la documentation correspondante.

Accueil – Aspect visuel

- Assurez-vous que le symbole des langues officielles est bien à la vue du public et qu'il l'oriente vers les endroits où il peut être servi dans les deux langues officielles.
- Assurez-vous qu'il y a des documents, des journaux et des magazines, etc., en français et en anglais.
- À l'occasion, demandez à vos clients si l'affichage de votre bureau indique bien son caractère bilingue.
- Faites connaître les vues de vos clients à votre superviseur et signalez-lui ce qui manque ou ce qui pourrait être amélioré dans l'aspect visuel de votre bureau pour le rendre accueillant aux deux groupes linguistiques.

Renvoi à un autre employé

- Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Informez votre client que vous allez demander à quelqu'un d'autre de le voir.
- Donnez-lui le nom de cette personne et, si nécessaire, son numéro de téléphone.
- Indiquez-lui qu'elle est bilingue.



- Informez votre collègue de la langue du client.

Rétroaction

- Faites le bilan de l'échange d'information.
- Assurez-vous que toutes les questions ont été traitées à la satisfaction du client.
- Sollicitez des commentaires sur la qualité du service.

Inscrire ici la formule d'accueil utilisée par votre bureau pour une consultation rapide :

Pour plus de renseignements sur le service au public et l'offre active de services dans les deux langues officielles, visionnez la vidéocassette Les langues officielles... Une question de service produite en 2000 par la Direction des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et ses partenaires qui est disponible dans votre institution.

Dans le présent document, le masculin a valeur de neutre.



Annexe B

Au téléphone

Glossaire français – anglais

Annuaire	<i>Telephone directory, book</i>
Annuler un appel	<i>To cancel a call</i>
La communication est mauvaise.	<i>The line is noisy.</i>
Composer un numéro	<i>To dial a number</i>
De la part de qui, S.V.P.?	<i>Who is speaking, please?</i>
De rien. Il n'y a pas de quoi.	<i>You are welcome.</i>
Donner la communication	<i>To connect</i>
En semaine	<i>Weekdays</i>
Faire le 9	<i>To dial nine</i>
Faire un appel	<i>To make a call</i>
Indicatif régional	<i>Area code</i>
Interurbain	<i>Long distance</i>
La ligne est en dérangement.	<i>There is a problem with the line.</i>
La ligne est occupée.	<i>The line is busy.</i>
Ne quittez pas.	<i>Hold the line.</i>
Passer la communication	<i>To transfer a call</i>
Poste	<i>Local, extension number</i>
Raccrocher	<i>To hang up</i>
Recevoir un appel	<i>To receive a call</i>



Renseignements

Information

Standard

Switchboard

Standardiste

Switchboard operator

Transfert d'appel

Call transfer

Expressions usuelles

Puis-je vous être utile?

May I help you?

Un instant S.V.P.

One moment please.

Merci.

Thank you.

Je regrette.

I'm sorry.

Il (elle) est occupé(e)
présentement.

*He (she) is unable to accept
your call at the moment.*

Il (elle) est absent(e) de son
bureau (aujourd'hui).

*He (she) is away from the
office at the moment(today).*

Vous vous trompez de numéro.

*You have the wrong
number.*

Il (elle) sera de retour demain
(dans dix minutes, une heure,
deux jours, trois semaines).

*He (she) is expected to
return tomorrow (in ten
minutes/one hour/two
days/three weeks).*

Désirez-vous laisser un message?

*Do you wish to leave a
message please?*

Pourriez-vous répéter S.V.P.?

*Would you mind repeating
your message please?*

Aimeriez-vous parler à
quelqu'un d'autre?

*Would you care to speak to
someone else?*



Puis-je avoir votre nom et
votre numéro de téléphone S.V.P.?

*May I take your name and
telephone number please?*

Puis-je lui demander de
vous rappeler?

*May I have him/her return
your call?*

Désirez-vous prendre un
rendez-vous?

*Do you wish to make an
appointment?*

Je vous passe madame X
(monsieur Y).

*I will transfer your call
to Mrs. X, (Mr. Y).*

Madame X (monsieur Y)
ne travaille plus ici.

*Mrs. X (Mr. Y) does not work
here anymore.*

De rien, monsieur (madame),
au revoir.

You are welcome. Goodbye.



Annexe C

Réponses du jeu-questionnaire concernant la Loi sur les langues officielles

1. La Loi a été votée en premier lieu pour garantir des services au public en français et en anglais. **VRAI.**
2. La Loi confère au public l'obligation de demander les services dans la langue officielle de son choix. **FAUX.** Le public peut recevoir les services dans la langue officielle de son choix. De plus, les membres du public ne sont pas obligés de demander les services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles : ce sont les organisations qui doivent faire une offre active de service dans les deux langues officielles.
3. La Loi oblige les institutions à fournir les services dans les deux langues officielles dans certaines circonstances. **VRAI.**
4. Le fonctionnaire a des obligations linguistiques seulement si son poste est bilingue. **FAUX.** Dans les bureaux bilingues et points de service bilingues, même les employés occupant des postes unilingues doivent apporter leur coopération pour faire une offre active de service dans les deux langues officielles.
5. La Loi confère au public le droit de choisir la langue officielle dans laquelle il désire être servi. **VRAI.**
6. La Loi oblige les institutions à annoncer que les services sont offerts dans les deux langues officielles. **VRAI.**
7. L'obligation de faire une « offre active » de services ne vise pas les communications avec les personnes en visite au Canada et les délinquants fédéraux. **FAUX.** Aux points de service bilingues, l'obligation de faire une offre active s'applique aux communications avec n'importe quel membre du public.



Annexe D

Corrigé de l'exercice d'appariement et bref historique des faits touchant les langues officielles

- 1759** Bataille des Plaines d'Abraham.
- 1774** *L'Acte de Québec* accorde des concessions concernant la religion et le droit.
- 1867** *L'Acte de l'Amérique du Nord britannique*, voté lors de la Confédération, prévoit l'usage du français et de l'anglais dans les parlements et les lois du Canada et du Québec.
- 1882** La *Loi sur le service civil* permet au requérant de passer les examens en français ou en anglais.
- 1888** La *Loi sur le service civil* prévoit le versement d'une prime annuelle de 50 \$ aux candidats aptes à rédiger dans l'autre langue officielle.
- 1927** Première utilisation de timbres-poste bilingues.
- 1934** Le Bureau des traductions est créé.
- 1936** Mise en circulation de billets de banque bilingues.
- 1959** Les services d'interprétation simultanée sont fournis à la Chambre des communes.
- 1961** La *Loi sur le service civil* précise que le nombre d'employés qualifiés en français et en anglais ou dans les deux langues doit être suffisant pour fournir des services efficaces au public.
- 1963** La Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme commence ses audiences.



- 1964** Le Bureau de la formation linguistique est établi.
- 1966** La déclaration du Premier ministre Lester B. Pearson fait état des objectifs concernant la prestation des services au public dans la langue officielle de son choix, de la langue de travail et de la protection de la carrière des fonctionnaires unilingues.
- 1967** Les conseillers en bilinguisme sont affectés aux ministères et organismes et le principe du mérite est indiqué dans la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.
- 1969** La première *Loi sur les langues officielles* mentionne l'égalité de statut du français et de l'anglais et les services au public dans les deux langues, qui sont repris par la Charte. Elle crée aussi le poste de commissaire aux langues officielles.
- 1973** La *résolution parlementaire* marque le début de l'instauration du programme des langues officielles dans les institutions fédérales en établissant les exigences linguistiques des postes et le droit de certains employés de rester unilingues (décret d'exclusion).
- 1974** La *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* entre en vigueur et le contrôle de la circulation aérienne est bilingue au Québec.
- 1977** La prime au bilinguisme (800 \$) est introduite.
- 1978** Modifications du *Code criminel* portant sur l'utilisation des langues officielles dans les tribunaux.
- 1980** Création du Comité mixte du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles.
- 1982** La *Charte canadienne des droits et libertés* inscrit les droits des Canadiens et des Canadiennes en matière de langues officielles dans la loi souveraine du pays.



- 1988** La nouvelle *Loi sur les langues officielles* concrétise l'application de la *Charte* quant aux obligations des institutions fédérales à fournir les services en français et en anglais. Elle établit aussi des obligations dans des domaines tels que la langue de travail et la participation équitable.
- 1991** Le *Règlement* complète la *Loi sur les langues officielles* en indiquant les endroits où les services au public doivent être fournis en français et en anglais.
- Aujourd'hui** Les obligations en matière de langues officielles continuent de s'appliquer aux entreprises privatisées (Air Canada, autorités aéroportuaires locales, etc.).