



Table des matières

Introduction

- À propos du site

Une organisation bilingue

- Équité et qualité des services
- Avantages et retombées

Processus de mise en place

- Évaluer et planifier
- Responsabilités
- Énoncés de statut linguistique et directives
- Postes bilingues

Bilinguisme au quotidien

- Actions gagnantes
- Coûts du bilinguisme

Étapes de suivi

- Suivi

Pratiques exemplaires

- Pratiques exemplaires et leçons tirées

Fiches info

- Plan d'action
- Partage des responsabilités
- Désignation des postes bilingues
- Recrutement de personnel bilingue
- Rédaction bilingue
- Accueil
- Symbole des langues officielles
- Réunions bilingues
- Téléconférence bilingue
- Planification de réunions et d'activités bilingues
- Traduction et interprétation
- Apprentissage d'une langue seconde

Outils pratiques

- Contrôle et évaluation
- Politique linguistique
- Mesures et directives
- Profil de poste bilingue
- Mise en page bilingue
- Liste de vérification - traduction
- Liste de vérification - interprétation
- Liste de vérification - la formation linguistique
- Pratique des compétences en langue seconde
- Questionnaire: Satisfaction des membres
- Questionnaire: Satisfaction de la clientèle

Ressources et liens

- Ouvrages et sites de référence

Vos commentaires s'il vous plaît

- Commentaires
- Soumettre une pratique exemplaire

Contactez-nous

- Contactez-nous

Cette version PDF reflète le site Web en date du mois d'août 2006.



Vers une organisation bilingue



Carte du site

Ressources et liens

Vos commentaires s'il vous plaît

Accueil

Une organisation
bilingue

Processus de
mise en place

Bilinguisme au
quotidien

Étapes de
suivi

Pratiques
exemplaires



À propos du site

Bienvenue à **Vers une organisation bilingue**, un guide en ligne et une source d'outils pratiques pour vous aider à offrir des services en anglais et en français.

Ce site offre des outils et des stratégies aux organisations qui désirent favoriser une nouvelle culture organisationnelle bilingue et à celles qui veulent améliorer leur offre de services dans les deux langues officielles du Canada. Le contenu est assez général pour pouvoir s'adapter aux organisations des secteurs privé, public et bénévole.

Il n'existe pas de formule magique pour rendre votre organisation bilingue. Comme tout autre processus de changement, la mise en place doit s'adapter à la situation et aux besoins particuliers de votre organisation, se faire graduellement et, surtout, être régulièrement suivie. Ce site compte cinq grandes sections fournissant de l'information utile qui saura guider votre organisation au cours du processus de changement.

Une organisation bilingue - Découvrez l'importance et les avantages d'offrir des services à vos membres et à vos clients en français et en anglais.

Processus de mise en place - Apprenez à concevoir un plan d'action pour le bilinguisme, à assigner des responsabilités et à élaborer une politique linguistique efficace.

Bilinguisme au quotidien - Profitez d'une grande variété de stratégies gagnantes pour aider votre organisation à offrir des services bilingues. Par exemple, cette section examine les questions de coûts, la traduction, l'interprétation, la planification de réunions bilingues et les communications écrites.

Étapes de suivi - Utilisez les outils d'évaluation pour assurer le suivi de vos initiatives et les améliorer.

Pratiques exemplaires - Des organisations de partout au Canada font part des leçons qu'elles ont apprises en offrant des services en français et en anglais.

De plus, le site offre une série de **fiches info** et d'**outils pratiques** qu'on peut facilement adapter, imprimer et regrouper pour en faire une ressource utile pour les dirigeants et les membres de votre projet.

- La fonction PDF  vous permettra d'imprimer le document tel qu'il est présenté à l'écran.
- La fonction RTF  vous permettra de transférer le contenu du document à votre logiciel de traitement de texte et de le modifier pour

l'adapter aux besoins de votre organisation.

La section **Ressources et liens** regroupe des liens et des références que votre organisation peut utiliser pour se constituer une banque de ressources.

Vos commentaires s'il vous plaît : Faites-nous part de ce que vous pensez du site en remplissant le formulaire des commentaires de cette section. Nous vous invitons également à partager votre expérience avec d'autres organisations en présentant une pratique exemplaire.

Ce site Web est également disponible en version PDF pour impression papier. [Cliquer ici pour télécharger.](#)

Nous espérons que l'information et les outils pratiques présentés dans ce guide vous seront utiles.



haut de page





Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires
---------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------	-----------------	-----------------------

Équité et qualité des services
Avantages et retombées

Équité et qualité des services



Au cours des 20 dernières années, le nombre de Canadiens bilingues a doublé. Pour un nombre croissant de Canadiennes et de Canadiens, le bilinguisme est devenu non seulement une valeur individuelle mais aussi un élément important de leur identité nationale. Fiers et conscients de cette diversité, dans un souci d'équité et de qualité des services offerts, de nombreux organismes souhaitent désormais poursuivre leurs activités dans les deux langues officielles.

Saviez-vous que...



La francophonie canadienne occupe le deuxième rang au monde après la France. Elle est plus importante que celles de la Suisse et de la Belgique réunies.

Le nombre de francophones hors-Québec équivaut à l'entière population d'une province comme la Saskatchewan, le Nouveau-Brunswick ou la Nouvelle-Écosse.

Un Canadien sur quatre est de langue maternelle française et près d'un Canadien sur trois parle français.

Parmi les Canadiens qui parlent français, 1,6 millions sont d'origine autre que française ou anglaise.



haut de page ↑



Avantages et retombées

En plus d'afficher ouvertement votre reconnaissance d'un Canada bilingue dans les faits et dans l'action, offrir des services dans les deux langues officielles donne de nombreux avantages concurrentiels à votre organisation. Votre nouveau positionnement vous permet,



- d'atteindre un plus large segment de votre clientèle cible,
- vous permettre d'augmenter le nombre de vos membres,
- d'offrir de meilleurs services, et
- d'avoir accès à davantage de sources de financement et à de nouveaux commanditaires.

Rappelez-vous qu'offrir des services bilingues c'est payant. Même si l'implantation du bilinguisme demande temps et efforts à votre organisation, communiquer dans la langue choisie par le client est toujours rentable.





- Évaluer et planifier
- Responsabilités
- Énoncés de statut linguistique et directives
- Postes bilingues

Évaluer et planifier

Une fois la décision prise d'offrir des services dans les deux langues officielles dans votre organisation, nous vous suggérons d'évaluer la situation initiale. Imprimez la grille diagnostique de l'**outil pratique « Contrôle et évaluation »** et complétez-la. Cette première évaluation vous aidera à préparer un plan d'action propre à votre organisation. Dans quelques mois, vous pourrez compléter de nouveau ce questionnaire et vérifier les progrès réalisés par votre organisation en matière de bilinguisme.

- Fiches info :**
- ▶ Plan d'action
 - ▶ Partage des responsabilités
 - ▶ Désignation des postes bilingues
 - ▶ Recrutement de personnel bilingue

✦ **Outil pratique:**

Contrôle et évaluation



- Outils pratiques :**
- ▶ Contrôle et évaluation
 - ▶ Politique linguistique
 - ▶ Mesures et directives
 - ▶ Profil de poste bilingue

Il n'existe pas de recette simple pour la mise en place de services bilingues, mais on peut identifier des paramètres communs auprès d'organisations qui ont réussi à le faire. Suite à leurs expériences, on a identifié principalement trois phases: la phase de planification, la phase de mise en œuvre et la phase de suivi.

La phase de planification consiste à sensibiliser les membres à l'implantation progressive de la prestation de services dans les deux langues officielles et à déterminer les ressources en place et nécessaires pour atteindre les objectifs que s'est fixé l'organisation.

La phase de mise en œuvre, plus ou moins élaborée selon les intentions de votre organisation, se caractérise par la mise en place de structures, de processus et d'activités axés sur l'accroissement et l'amélioration des services bilingues au sein de l'organisation.

Finalement, **la phase de suivi** vient évaluer et mettre en valeur les progrès réalisés par votre organisation et permet au comité de mise en œuvre de planifier les prochaines étapes du plan d'action.

Chacune de ces phases comprend une série de responsabilités et d'activités. à titre d'exemple, consultez la **fiche info « Plan d'action »** pour vous aider à établir votre propre plan d'action. Vous pouvez copier le document, l'intégrer dans votre document de travail et le modifier selon vos besoins.

✦ Fiche info:

Plan d'action



haut de page



Date de modification: 2006-04-24

[Avis importants](#)



	Carte du site	Ressources et liens	Vos commentaires s'il vous plaît			
	Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires

- Évaluer et planifier
- Responsabilités
- Énoncés de statut linguistique et directives
- Postes bilingues

- Fiches info :**
- ▶ Plan d'action
 - ▶ Partage des responsabilités
 - ▶ Désignation des postes bilingues
 - ▶ Recrutement de personnel bilingue

- Outils pratiques :**
- ▶ Contrôle et évaluation
 - ▶ Politique linguistique
 - ▶ Mesures et directives
 - ▶ Profil de poste bilingue

Responsabilités

En début de projet, préciser clairement la répartition des responsabilités entre les comités et les personnes est une condition déterminante pour la réalisation de votre plan d'action. La **fiche info « Partage des responsabilités »** donne en exemple une liste de tâches et d'activités qu'aura à exécuter le comité de mise en œuvre pour chacune des phases du projet. Pour adapter cette liste de tâches au plan d'action de votre organisation, vous pouvez copier cette fiche, l'intégrer dans un document de travail et y apporter les modifications souhaitées.

La clé du succès

Respectez la culture et les valeurs de votre organisation.

Les gestionnaires doivent se montrer rassurants et expliquer que c'est l'organisation qui devient bilingue, et non chaque membre ou employé.



Insistez sur le fait que la transition se fera progressivement, de manière souple et adaptée aux besoins de votre organisation.

Consultez vos employés sur la nouvelle orientation que vous avez décidé de prendre et encouragez-les à y participer dès le début. Ainsi, vous obtiendrez plus facilement leur soutien.

Partagez la responsabilité, vous êtes tous partenaires et chacun de vous doit s'intéresser à cette nouvelle orientation.

➔ Fiche info:

Partage des responsabilités



haut de page





	Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires
--	---------	---------------------------	-----------------------------------	--------------------------	-----------------	-----------------------

Évaluer et planifier
Responsabilités
Énoncés de statut linguistique et directives
Postes bilingues

- Fiches info :**
- ▶ Plan d'action
 - ▶ Partage des responsabilités
 - ▶ Désignation des postes bilingues
 - ▶ Recrutement de personnel bilingue

- Outils pratiques :**
- ▶ Contrôle et évaluation
 - ▶ Politique linguistique
 - ▶ Mesures et directives
 - ▶ Profil de poste bilingue

Énoncés de statut linguistique et directives

Politique générale

Pour assurer l'usage quotidien du français et de l'anglais dans l'organisation et pour encourager cette implantation à long terme, il vous faudra établir des règles de conduite claires. Une politique linguistique manifestera clairement à vos employés, aux bénévoles et à votre clientèle que vous avez l'intention d'utiliser couramment le français et l'anglais dans votre organisation. Les deux exemples de résolution concernant les langues officielles que vous trouverez dans l'**outil pratique « Politique linguistique »** vous aideront à rédiger la politique linguistique qui reflétera les intentions de votre organisation.

La clé du succès

Faites en sorte que les exigences linguistiques correspondent bien aux tâches de chaque poste.

Assurez-vous que les exigences linguistiques sont indiquées dans la politique de recrutement.



Rassurez les employés unilingues; la politique ne signifie pas qu'ils perdront leur emploi ou qu'ils devront parler couramment l'autre langue.

➔ Outil pratique:

Politique linguistique



Mesures et directives

Une fois que vous aurez adopté une politique linguistique de services dans les deux langues officielles, il serait bon d'aller encore plus loin en établissant des directives à suivre pour les réunions, les activités de communication, les postes bilingues, etc. Pour assurer un engagement à long terme de vos membres envers cette nouvelle orientation, ces directives devraient être inscrites dans le manuel de procédures de votre organisation. Sans être exhaustive, vous trouverez dans l'**outil pratique « Mesures et directives »** une liste de lignes directrices que votre organisation pourrait adopter progressivement. Ces changements devraient être implantés en respectant les façons de faire de votre organisation.

➔ Outil pratique:

Mesures et directives





- Évaluer et planifier
- Responsabilités
- Énoncés de statut linguistique et directives
- Postes bilingues**

- Fiches info :**
- Plan d'action
 - Partage des responsabilités
 - Désignation des postes bilingues
 - Recrutement de personnel bilingue

- Outils pratiques :**
- Contrôle et évaluation
 - Politique linguistique
 - Mesures et directives
 - Profil de poste bilingue

Postes bilingues

La prestation de services dans les deux langues officielles signifie nécessairement que certains comités ou certains postes seront désignés « bilingues ». Pour déterminer les exigences linguistiques d'un poste, vous devez identifier avec la direction le nombre, la nature et la fréquence des tâches devant être exécutées en français et en anglais. Consultez la **fiche info « Désignation des postes bilingues »**.

Autre possibilité :



La désignation de postes bilingues n'est pas l'unique option. L'organisation peut aussi mettre sur pied des équipes composées de francophones et d'anglophones qui garantiront, en tout temps, l'accès à des services bilingues.

Cependant, la personne occupant le poste de réceptionniste peut être tenue de parler couramment les deux langues pour communiquer avec les membres de l'organisation, de même qu'avec le grand public. L'**outil pratique « Profil de poste bilingue »** vous aidera à déterminer le profil linguistique requis et à rédiger la désignation de postes bilingues au sein de l'organisation.

La **fiche info « Recrutement de personnel bilingue »** offre des suggestions pour vous aidez à trouver des individus qualifiés pour ces postes.

Fiches info: Désignation des postes bilingues 

Recrutement de personnel bilingue 

Outil pratique: Profil de poste bilingue  

Quelques définitions utiles

Anglophone - personne d'expression anglaise - Toute personne dont la première langue officielle est l'anglais, quelle que soit son origine ethnique ou sa langue maternelle.

Francophone - personne d'expression française - Toute personne dont la première langue officielle est le français, quelle que soit son origine ethnique ou sa langue maternelle.

Langue maternelle - Première langue apprise à la maison dans l'enfance et encore comprise par le recensé au moment du recensement.

Poste bilingue - Poste qui comporte au moins une fonction nécessitant la connaissance et l'usage des deux langues officielles.

Première langue officielle - Celle à laquelle l'employé s'identifie le mieux (la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Profil linguistique - Description des exigences linguistiques d'un poste bilingue et du niveau de compétence requis dans la langue seconde pour chacune des habiletés, soit compréhension de l'écrit, expression écrite et interaction orale.

Symbole des langues officielles - Symbole qui indique que le service est disponible dans les deux langues officielles.



haut de page 



Carte du site		Ressources et liens		Vos commentaires s'il vous plaît	
Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires

Actions gagnantes

- Promotion et communications
- Accueil
- Réunions et activités bilingues
- Traduction et interprétation
- Apprentissage d'une langue seconde

Coûts du bilinguisme

- Fiches info :**
- Rédaction bilingue
 - Accueil
 - Symbole des langues officielles
 - Réunions bilingues
 - Téléconférence bilingue
 - Planification de réunions et d'activités bilingues
 - Traduction et interprétation
 - Apprentissage d'une langue seconde

- Outils pratiques :**
- Mise en page bilingue
 - Liste de vérification - traduction
 - Liste de vérification - interprétation
 - Liste de vérification - formation linguistique
 - Pratique des compétences en langue seconde

Actions gagnantes

Le succès de la mise en place de services dans les deux langues repose en grande partie sur la manière dont vous ferez la promotion de votre projet auprès des membres de l'organisation. Dès l'énoncé de votre politique linguistique, il est important de mettre en opération votre plan de communication afin de bien informer vos membres, employés et clients de vos intentions de les servir dans la langue de leur choix.

Le bilinguisme au quotidien de votre organisation, c'est d'abord offrir à vos membres la possibilité de communiquer et de participer aux activités dans la langue de leur choix. Songez à diverses suggestions pour aider le bilinguisme à s'enraciner et à prospérer au sein de votre organisation en consultant les nombreux « **fiches info** » et « **outils pratiques** » que nous avons mis à votre disposition.

Promotion et communications

Afin de projeter une image claire d'organisation bilingue, utilisez judicieusement les outils à votre disposition, comme les événements, les rencontres, les bulletins, les babillards, etc. Utilisez une signalisation bilingue pour annoncer que vos services sont offerts dans les deux langues. Répondez à la correspondance dans la langue de la demande.

Dépliant, site Web, bulletin, rapport annuel, matériel publicitaire, avis de convocation, quel que soit le document, faites en sorte que la présentation choisie soit appropriée pour chaque public visé et reflète bien les intentions de l'organisation en matière de bilinguisme. Dès le départ, établissez des critères de qualité et des normes graphiques de présentation.

La **fiche info** « **Rédaction bilingue** » souligne les pratiques qui aideront votre organisation à produire des documents de qualité dans les deux langues officielles. L'**outil pratique** « **Mise en page bilingue** » propose des choix de présentation pour l'utilisation des deux langues officielles dans les communications de votre organisme. Évaluez avec soin les avantages et inconvénients de chacune de ces options dans le contexte de votre organisation. La **fiche info** « **Symbole des langues officielles** » offre des renseignements sur les coordonnées où commander des écriteaux de langues officielles à utiliser à la réception de votre entreprise.

➤ Fiches info:

Rédaction bilingue





→ Outil pratique:

Mise en page bilingue



haut de page



Accueil

L'accueil de vos membres, que ce soit au téléphone ou en personne, est un premier contact très important. Lors de vos communications téléphoniques ou face à face, la capacité d'offrir à votre clientèle le choix d'utiliser l'anglais ou le français est un service de grande valeur. La **fiche info « Accueil »** offre des suggestions afin d'aider votre organisation à accueillir ses clients dans les deux langues officielles. Jetez un coup d'œil à la documentation qui vous est suggérée pour vous aider à offrir un accueil bilingue.

→ Fiches info:

Accueil



Symbole des langues officielles



haut de page



Réunions et activités bilingues

Les réunions sont des lieux de rencontre et de communication particulièrement importantes. Chacun devrait donc s'y sentir libre de participer aux échanges en français ou en anglais, et même de passer d'une langue à l'autre, si tel est son choix.

Offrir des réunions bilingues, oui c'est possible, mais il est essentiel d'avoir un président de réunion et une équipe bien préparés. La **fiche info « Réunions bilingues »** vous donnera quelques recommandations judicieuses pour la tenue de réunions utilisant les deux langues officielles.

● Une bonne idée :
Réunions bilingues

**Une semaine en anglais...
Une semaine en français!**

Alternez les réunions hebdomadaires dans l'une ou l'autre des langues officielles. À chaque semaine, tous les documents, y compris les exposés des participants, sont présentés dans la langue de la réunion. Au quotidien, cet effort encourage l'utilisation des deux langues officielles et accélère aussi la maîtrise de la langue seconde des employés.



La téléconférence est une alternative aux rencontres en personne. Consultez la fiche info « **Téléconférence bilingue** » pour obtenir des suggestions utiles.

En plus des réunions quotidiennes, votre organisation pourrait organiser des réunions annuelles, des activités spéciales ou des conférences. Consultez la fiche info « **Planification de réunions et d'activités bilingues** » pour l'organisation de ces rencontres.

➔ **Fiches info:**

Réunions bilingues



Téléconférence bilingue



Planification de réunions et d'activités bilingues



haut de page



Traduction et interprétation

Un traducteur est une personne qui traduit du texte écrit d'une langue à une autre. Un interprète est une personne qui traduit les propos d'un orateur en temps réel. Consultez la **fiche info** « **Traduction et interprétation** » pour des conseils pratiques sur l'utilisation des services d'un traducteur ou interprète dans votre région. Consultez les listes de vérification des **outils pratiques** à votre disposition pour vous aider à vous préparer à sous-traiter des services de traduction ou d'interprétation pour votre organisme.

➔ **Fiche info:**

Traduction et interprétation



➔ **Outils pratiques:**

Liste de vérification - traduction



Liste de vérification - interprétation



haut de page



Apprentissage d'une langue seconde

Il existe plusieurs façons pour une organisation d'aider ses employés à améliorer et à conserver leurs connaissances en langue seconde. La formation linguistique est une des façons les plus efficaces pour améliorer la capacité de votre organisation d'offrir des services dans une langue seconde. En plus des programmes de langue formels, les employés peuvent aussi

● **Apprendre tout en s'amusant : ça encourage la participation!**

Augmentez l'attrait de votre programme avec :

- des journées où l'on ne parle qu'une seule langue;
- des déjeuners discussions;
- des certificats, des lettres de félicitations, des prix;



conserver leurs compétences à l'aide de méthodes simples et informelles, comme regarder la télévision ou écouter les nouvelles en anglais à la radio. Consultez notre **fiche info**

« **Apprentissage d'une langue seconde** » pour y lire quelles options de formation linguistique sont disponibles, ainsi que des conseils pratiques pour faciliter l'apprentissage des langues!

- des célébrations, des jeux, des événements spéciaux, etc.

→ **Fiche info:**

Apprentissage d'une langue seconde



→ **Outils pratiques:**

Liste de vérification - formation linguistique



Pratique des compétences en langue seconde



haut de page





	Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires
--	---------	---------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------	-----------------------

Actions gagnantes

Coûts du bilinguisme

- Fiches info :**
- ▶ Rédaction bilingue
 - ▶ Accueil
 - ▶ Symbole des langues officielles
 - ▶ Réunions bilingues
 - ▶ Téléconférence bilingue
 - ▶ Planification de réunions et d'activités bilingues
 - ▶ Traduction et interprétation
 - ▶ Apprentissage d'une langue seconde

- Outils pratiques :**
- ▶ Mise en page bilingue
 - ▶ Liste de vérification - traduction
 - ▶ Liste de vérification - interprétation
 - ▶ Liste de vérification - formation linguistique
 - ▶ Pratique des compétences en langue seconde

Coûts du bilinguisme

Évitez les mauvaises surprises. Afin de rejoindre adéquatement, et selon votre stratégie de communication, tant la clientèle francophone qu'anglophone, il est important, dès le départ, d'ajouter les coûts d'adaptation et de traduction de votre projet à ceux de graphisme, d'impression et de distribution. De cette façon, la répartition du budget et la recherche de financement se fera en tenant compte de l'ensemble des coûts réels du projet.

Les coûts du bilinguisme sont aussi dans les activités quotidiennes de l'organisation. La coordination des activités reliées au bilinguisme prend du temps et mobilise certaines ressources, d'où la nécessité d'en tenir compte dans l'élaboration du budget. Aussi, à ces coûts du bilinguisme, il faudra inclure les dépenses de formation destinées aux membres de votre organisation.

Pour plus de détails concernant les coûts, référez-vous aux « **Listes de vérification de traduction et d'interprétation** » ainsi qu'à l'**outil pratique de « Mise en page bilingue »**.

Outils pratiques:

- Liste de vérification - traduction  
- Liste de vérification - interprétation  
- Mise en page bilingue 



haut de page 



Carte du site		Ressources et liens		Vos commentaires s'il vous plaît	
Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires

Suivi

- Fiches info :**
- ▶ Plan d'action
 - ▶ Partage des responsabilités

- Outils pratiques :**
- ▶ Contrôle et évaluation
 - ▶ Questionnaire:
 - Satisfaction des membres
 - Satisfaction de la clientèle

Suivi

Le maintien du nouveau statut bilingue de votre organisation demandera des efforts continus et de la vigilance. Il est essentiel de prendre le temps de faire régulièrement un bilan de la situation pour évaluer la satisfaction des membres et des employés et pour planifier les prochaines étapes du plan d'action.

Établissez un plan de suivi

- Confirmez et renouvelez l'intérêt de votre organisation envers le bilinguisme au besoin
- Évaluez vos progrès en :
 - développant des indicateurs de rendement à partir desquels vous mesurerez vos résultats;
 - complétant la grille de diagnostic **Contrôle et évaluation** une deuxième fois;
 - questionnant vos membres clients à l'aide des questionnaires **Satisfaction des membres** ou **Satisfaction de la clientèle**
- Révisez les points précédents et apportez les correctifs nécessaires aux documents **Plan d'action** et **Partage des responsabilités**
- Faites connaître les succès et les impacts positifs de votre initiative

➔ **Fiches info:**

Plan d'action		
Partage des responsabilités		

➔ **Practical tools:**

Contrôle et évaluation		
Satisfaction des membres		
Satisfaction de la clientèle		



Vers une organisation bilingue



Carte du site

Ressources et liens

Vos commentaires s'il vous plaît

Accueil

Une organisation
bilingue

Processus de
mise en place

Bilinguisme au
quotidien

Étapes de
suivi

Pratiques
exemplaires

Pratiques exemplaires et leçons tirées

➔ Politique linguistique

➔ Communications écrites

➔ Réunions et activités
bilingues

➔ Traduction et
interprétation

Soumettre une
pratique exemplaire

Pratiques exemplaires et leçons tirées

Afin d'illustrer quelques uns des principaux concepts du site, nous sommes heureux de vous communiquer quelques exemples de pratiques exemplaires et de leçons tirées d'après les commentaires reçus d'organismes tels que le vôtre. Une pratique exemplaire fait référence à une stratégie ou à une technique qu'un organisme a adoptée et qu'il trouve efficace et efficace dans la prestation de services en français et en anglais.

Nous espérons que la communication de ces expériences contribuera à aider votre organisation à élaborer ou à améliorer sa propre stratégie pour l'offre de services en français et en anglais. Veuillez partager vos expériences ou une pratique exemplaire en remplissant le formulaire intitulé « **Soumettre une pratique exemplaire** ».

Politique linguistique

En plus d'établir des directives pour la mise en oeuvre du bilinguisme, une politique linguistique claire fournit d'autres avantages à une organisation. La section « **Avantages et retombées** » du site Web et les commentaires suivants illustrent certains de ces avantages.

- L'établissement d'une politique linguistique offre une accessibilité accrue à l'information et aux ressources pour les membres ou les clients. Si une organisation offre des services à la fois en français et en anglais, elle peut joindre une clientèle plus nombreuse.

« (Une politique linguistique) garantit qu'il est possible d'utiliser les documents et autres ressources partout au Canada. Une politique garantit l'absence de raccourcis et le respect des deux langues. »

Association canadienne de soins palliatifs

« En offrant tout le matériel éducatif produit au bureau national dans les deux langues officielles, nous pouvons joindre davantage de personnes et échanger des connaissances dans les deux langues. »

La fondation canadienne du rein

- L'établissement d'une politique linguistique fournit une orientation durable à une organisation. La politique garantit qu'avec le temps les dispositions nécessaires sont en place pour la prestation de services dans les deux langues officielles (en ce qui a trait, par exemple, aux questions de finances et d'échéances, à la planification de budgets ou de projets, à la désignation de postes bilingues).

« Une politique linguistique garantit la prise en compte de l'accessibilité des services en français dans le cadre de nos activités : traduction, accessibilité à du personnel francophone, offres d'ateliers et de séances de congrès en français, si possible. »
Fondations communautaires du Canada

- L'établissement d'une politique linguistique encourage les membres ou les clients ainsi que le personnel à communiquer et à participer. La politique signale que les personnes sont les bienvenues de participer dans la langue officielle de leur choix.

« Centraide Canada - United Way of Canada tient à démontrer un engagement actif à l'égard de la prestation de services bilingues; il s'agit là d'une de nos valeurs fondamentales. Afin de concrétiser cet engagement, Centraide Canada - United Way of Canada a élaboré des principes directeurs et des directives de fonctionnement qui nous permettent de communiquer dans les deux langues officielles avec nos membres et partenaires partout au Canada. »
Centraide Canada

Exemples de politiques linguistiques

Pour faciliter la création d'une politique linguistique, ce guide fournit des modèles pouvant être adaptés aux besoins de différents organismes. Examinez les politiques linguistiques concrètes des organisations qui suivent pour voir comment elles ont intégré le bilinguisme à leurs activités quotidiennes. Vous pouvez en outre consulter la rubrique **outil pratique** « **Mesures et directives** » pour vous aider à créer une politique linguistique pour votre organisation.

« Une politique linguistique est utile, car elle donne une orientation quant à la façon dont nous exerçons nos activités relativement aux pratiques et aux services bilingues, garantissant ainsi qu'il est toujours tenu compte des services bilingues dans le cadre de tous les documents et initiatives de communication et de promotion qui émanent du Conseil national de la Société canadienne d'évaluation. La politique linguistique accroît notre sensibilisation et la nécessité d'offrir des services bilingues aux membres. Elle contribue à augmenter notre capacité d'offrir des services bilingues. »
Société canadienne d'évaluation (SCÉ)

Pour voir la politique linguistique de la SCÉ :
www.evaluationcanada.ca/txt/bylaw200205_f.pdf

Pour voir la politique de traduction de la SCÉ :
www.evaluationcanada.ca/site.cgi?section=2&ssection=41&lang=fr

« À titre d'organisme qui favorise la participation de tous les membres, nous veillons à ce que tous peuvent solliciter des postes au conseil d'administration et jouer d'autres rôles représentatifs au sein de l'organisation. En l'absence de politiques à l'égard du français et de l'anglais, tous les membres ne pourraient poser leurs candidatures. L'obligation de bien connaître l'organisation pour occuper ces fonctions requiert entre autres d'être au courant de nos politiques. »
Association des étudiant(e)s infirmier(ère)s du Canada (AEIC)

Pour voir la politique linguistique de l'AEIC :
www.cnsa.ca/aboutus/policies/

Communications écrites

Des communications écrites efficaces s'avèrent essentielles au succès d'une organisation. En communiquant en français et en anglais, le message de votre organisation rejoint davantage de membres et encourage une plus grande participation de la part des membres et du personnel. Étudiez certaines des suggestions des organisations lors de la planification de communications en français et en anglais.

- Planifiez suffisamment de temps pour la traduction et l'impression des documents à diffuser simultanément. Votre produit aura plus d'impact s'il est livré aux membres et aux clients dans les deux langues officielles, en même temps. N'oubliez pas que le processus de traduction comporte plusieurs étapes, notamment la traduction, la correction d'épreuves et par la suite la révision des documents. Il est souvent plus avantageux de faire imprimer en même temps les deux versions d'un même document. Pour plus d'information relativement aux pratiques rentables en matière de traduction, consultez la rubrique **outil pratique** « **Liste de vérification - traduction** ».

« Nous avons créé un nouveau bulletin d'information bilingue à l'intention de nos membres. Dorénavant, toutes nos communications partent en même temps, dans les deux langues, ce qui a aidé à élargir notre base de membres francophones. »

Association canadienne des agences de voyages

« Tout notre matériel de communication et de promotion est disponible et distribué simultanément dans les deux langues officielles. Il est élaboré parfois en français, parfois en anglais, corrigé, puis envoyé à la traduction. Il n'est diffusé qu'une fois que les documents sont disponibles dans les deux langues officielles. »

Association canadienne des entraîneurs

- Déterminez d'avance les exigences linguistiques des documents promotionnels et autres documents de manière à s'assurer que les besoins linguistiques des membres ou des clients sont satisfaits. Chaque organisation a une approche personnelle concernant la satisfaction des besoins des membres ou des clients. Quelques choix s'offrent à vous :
 - Demandez à vos membres ou à vos clients d'indiquer leur langue préférée. Dans ce cas, vous devez pouvoir inscrire leur préférence dans votre base de données. Toute la documentation devrait être disponible en français et en anglais.
 - Fournissez la documentation sous une forme bilingue. Planifiez la présentation de matériel bilingue la plus avantageuse. Pour des conseils utiles, consultez la rubrique **outil pratique** « **Mise en page bilingue** ».

« Si possible, nous offrons une présentation recto verso des documents que nous trouvons avantageuse. »;

Fondations philanthropiques Canada

« Tous nos documents sont en français d'un côté et en anglais de l'autre. ».

« Toujours publiés dans les deux langues et en même temps. Exemple : bulletin des nouvelles, dépliants, etc. ».

Société Alzheimer de Montréal

« Tous nos documents officiels sont diffusés dans les deux langues. La formule a donné d'excellents résultats lors de la semaine nationale de sensibilisation, car le matériel pouvait être acheminé aux quatre coins du pays et utilisé dans les deux langues officielles. »

Association canadienne de soins palliatifs

« Nos membres préfèrent recevoir du matériel de communication uniquement dans leur langue de choix. Par exemple, nous imprimons un bulletin en français pour les francophones et un bulletin en anglais pour les anglophones. »

Association canadienne des femmes en communications

haut de page



Réunions et activités bilingues

- Prévoyez les besoins linguistiques de vos membres ou de votre clientèle à l'occasion d'activités spéciales, dans le cadre de l'organisation d'une conférence, d'un gala ou d'une réunion annuelle. Assurez-vous que vos membres ou vos clients estiment qu'on a tenu compte de leurs exigences linguistiques. Y-a-t il eu promotion de l'activité en français et en anglais dans les journaux? Les invitations sont-elles bilingues? A-t-on avisé les conférenciers que les documents doivent convenir à un public bilingue? Les présentations visuelles ou les imprimés sont-ils offerts dans les deux langues? Pour des conseils utiles, consultez la **fiche info** « **Planification de réunions et d'activités bilingues** ».

« À chaque année, nous tenons un gala à Ottawa. Plusieurs ministres et autres personnes marquantes du secteur canadien des communications sont présentes. La présentatrice du gala est toujours bilingue. Le texte de la soirée et les discours sont également bilingues. »

Association canadienne des femmes en communications

« Nous avons mis en place un plan afin de permettre à tous les membres d'entendre tous les conférenciers dans les deux langues, en répartissant les conférenciers et les étudiants dans des salles spécifiques. »

Association des étudiant(e)s infirmier(ère)s du Canada

- La téléconférence constitue une bonne solution pour surmonter les obstacles que représente la distance. N'oubliez pas qu'il est possible d'organiser une téléconférence pour satisfaire aux besoins de participants francophones et anglophones. Pour des conseils utiles concernant l'organisation d'une téléconférence bilingue réussie, consultez la **fiche info** « **Téléconférence bilingue** ».

« Le service d'interprétation dans le cadre de téléconférences s'avère un outil puissant pour accroître la participation aux comités, aux organisations et autres activités de membres francophones qui ne pouvaient participer aux téléconférences, aux Webémissions, etc., qu'en anglais. Le service a reçu un bon accueil partout où il a été offert. Nous sommes heureux qu'il devienne mieux connu et nous espérons qu'il sera davantage utilisé. Le service comporte deux volets : le service d'interprétation proprement dit et la téléconférence sous jacente (ou Webémission). Dans certains cas les organismes obtiennent des services distincts; toutefois, la pratique habituelle et la plus commode consiste à requérir les services d'interprétation avec ceux de la téléconférence. »

Conseil des ministres de l'éducation (Canada)

haut de page



Traduction et interprétation

Pour de nombreuses organisations, les coûts de traduction et d'interprétation peuvent représenter des défis en matière de budget. Considérez certaines des approches que d'autres organisations utilisent pour aider à réduire les coûts et contrôler la qualité lorsqu'elles fournissent des services en français et en anglais à leurs membres ou à leurs clients. Pour plus de renseignements, consultez les **outils pratiques** « **Liste de vérification - traduction et Liste de vérification - interprétation** ».

- Assurez-vous que les documents traduits reflètent correctement le message de votre organisation. Faites réviser le document par une personne familière avec l'organisation.

« Au besoin, nous acheminons les traductions à notre succursale du Québec qui les vérifie. Nous nous assurons ainsi que non seulement le texte respecte la grammaire, mais aussi qu'à tous égards son contenu convient à un public francophone. »

La fondation canadienne du rein

- Ayez recours aux mêmes traducteurs, si possible, pour plus d'uniformité. Une personne familière avec votre organisation aura plus de chance de fournir des traductions fiables et à un coût avantageux.

« Nous utilisons les mêmes traducteurs depuis quelque temps déjà afin de nous assurer de la cohérence entre les documents et de l'uniformité de la terminologie et de gagner du temps lors des révisions et des corrections d'épreuves à l'interne. »

La fondation canadienne du rein

« Nous avons embauché un traducteur excellent qui comprend nos activités et qui traduit pratiquement tout notre matériel de communication et tous nos documents de formation. »

Fondations communautaires du Canada

- Donnez la priorité aux documents qui nécessiteront les services d'un traducteur. En vertu de contraintes budgétaires ou d'un manque de ressources humaines, il ne sera peut être pas toujours possible d'offrir tous les documents dans les deux langues. Des mesures et des directives peuvent aider une organisation à déterminer quels

sont les documents qui devraient être traduits. Consultez l'**outil pratique « Mesures et directives »** à ce sujet. Par exemple, certains organismes décident de faire traduire les principaux documents et matériel internes destinés au public, tandis qu'ils désignent une personne bilingue au sein de leur personnel pour la préparation des brèves communications ou de textes qui n'ont pas une portée cruciale. Rappelez-vous cependant que le fait de parler la langue ne remplace pas les qualifications d'un traducteur professionnel.

- Communiquez avec une école de traduction et d'interprétation pour vous renseigner si des étudiants pourraient effectuer des travaux dans le cadre de leur formation ou à titre de participants à un programme coopératif. Consultez l'**outil pratique « Liste de vérification - traduction »** pour des liens vers les écoles.

« Demander, accueillir et encadrer des étudiants stagiaires dans ce domaine. À titre d'exemple, nous avons le privilège de pouvoir bénéficier régulièrement d'étudiants en traduction de l'université Concordia, par l'entremise de leur programme COOP. »

Société Alzheimer de Montréal



haut de page





● Fiche info:

Plan d'action

1. Phase de planification

But : sensibiliser les membres à l'implantation progressive du bilinguisme et déterminer les ressources en place et nécessaires pour atteindre les objectifs.

Activités :

- sensibilisation et recrutement d'alliés au projet;
- contrôle et évaluation de la situation actuelle;
- évaluation des ressources, coûts et efforts nécessaires à la prestation de services dans les deux langues;
- adoption d'une résolution de politique linguistique;
- élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication visant à gagner l'appui des employés et des membres;
- évaluation des besoins de formation linguistique;
- formation des comités et attribution des responsabilités (**voir la fiche info « Partage des responsabilités »**).

2. Phase de mise en œuvre

But : mettre en place les structures, processus et activités clés en vue du bilinguisme.

Activités :

- élaboration et mise en œuvre de mesures et directives linguistiques (**voir l'outil pratique « Mesures et directives »**);
- prestation de services dans les deux langues officielles (**voir la section « Actions gagnantes »**);
- création d'une image bilingue (logo, accueil, etc.);
- production de documents bilingues;
- prestation de services de traduction;
- début de la formation linguistique;
- tenue de réunions dans les deux langues officielles;
- désignation de postes bilingues;
- prestation de services d'interprétation;
- intégration de ces coûts dans le budget de fonctionnement.

3. Phase de suivi

But: évaluer les progrès et planifier les prochaines étapes.

Activités:

- évaluation des résultats (**voir l'outil pratique « Contrôle et évaluation »**);
- questionnaires sur la satisfaction des membres des employés et des clients (**voir l'outil pratique « Satisfaction des membres »**);
- identification des correctifs;
- diffusion des réalisations et retombées positives du projet;
- élaboration d'un plan de suivi.



Fiche info:

Partage des responsabilités

Phase de planification :

- préparer et mettre en œuvre un plan de communication afin de garantir des échanges ouverts entre toutes les parties;
- transmettre toute l'information pertinente pour la mise en œuvre de services en français et en anglais aux employés et aux bénévoles à tous les niveaux de l'organisation;
- démontrer les retombées positives d'un tel projet (augmentation du nombre de membres, augmentation de revenus, etc.);
- mettre sur pied un comité de mise en œuvre;
 - faire en sorte que la représentation soit équitable au sein du comité (groupe linguistique minoritaire, employés avec des fonctions et niveaux différents, etc.);
 - engager tous les joueurs clés dans le comité;
 - faire en sorte que le comité dispose de véritables pouvoirs de décision;
- élaborer des politiques sur les services en français et en anglais, en collaboration avec le comité de mise en œuvre;
- identifier les exigences auxquelles l'association doit satisfaire concernant la prestation de services en français et en anglais;
- élaborer un plan d'action y compris un budget et un échéancier en vue de la mise en place de ces services;
- favoriser un échange dynamique à la fois au sein du comité et entre le comité et la haute direction;
- consulter tous les intervenants afin d'obtenir leur appui.

Phase de mise en œuvre :

- identifier et mobiliser les ressources humaines et financières nécessaires;
- favoriser une participation maximale des employés et des membres à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet;
- favoriser un sentiment d'appartenance à l'égard du projet;
- superviser la qualité des services offerts, en coordonnant la formation linguistique, la traduction, l'interprétation, etc.;
- gérer les aspects financiers du projet.

Phase de suivi :

- distribuer les questionnaires de satisfaction auprès des membres et des employés;
- compiler les résultats;
- identifier les correctifs à apporter;
- planifier les prochaines actions à entreprendre et un échéancier;
- attribuer les nouvelles responsabilités;
- diffuser les résultats et retombées positives du projet.



● Fiche info:

Désignation des postes bilingues

Selon la politique linguistique, les services seront offerts aux membres, aux clients et aux employés dans les deux langues officielles. Pour une offre active de services en anglais et en français, certains postes au sein de votre organisation devront être désignés bilingues.

Qu'est-ce qu'un poste bilingue ?

Si les fonctions d'un poste doivent être assurées en anglais et en français, les exigences linguistiques sont dites bilingues. Si tel est le cas, votre organisation doit déterminer le niveau de compétence requis dans les deux langues officielles. Le niveau de compétence doit :

- refléter les fonctions et les responsabilités qui devront être assumées dans le cadre du poste;
- garantir une offre de service de qualité comparable dans les deux langues officielles.

Établissement des habiletés linguistiques

Au moment de désigner un poste bilingue, il faut clairement établir :

- les habiletés linguistiques (p. ex. : compréhension de l'écrit, expression écrite et interaction orale) requises dans les deux langues officielles;
- les fonctions et les responsabilités qui requièrent ces habiletés linguistiques;
- le niveau de compétence requis pour chacune de ces habiletés.

Par exemple, si un poste de réception bilingue ne requiert qu'une compréhension et une expression écrites de base et un niveau d'interaction orale élevé dans une langue, les exigences doivent être les mêmes pour l'autre langue. De plus, il est possible que certains postes bilingues ne requièrent pas toutes les habiletés linguistiques. Par exemple, si l'expression écrite n'est pas requise pour un poste, on n'établira pas de niveau de compétence pour cette habileté. Consultez l'**outil pratique «Profil de poste bilingue»**.

Établissement des niveaux de compétence linguistique

Pour chacune des habiletés linguistiques (p. ex. : compréhension de l'écrit, expression écrite et interaction orale), votre organisation devrait établir une description normalisée des tâches qui la requièrent ainsi que le niveau de compétence requis. Un système hiérarchique numérique (I, II, III) ou alphabétique (A, B, C) peut être utilisé pour attribuer un niveau de compétence linguistique. Consultez l'**outil pratique «Profil de poste bilingue»**.

Évaluation de la compétence linguistique

Il n'est pas permis d'évaluer et de noter la compétence linguistique d'un candidat à moins que les exigences linguistiques ne soient directement reliées au poste. Une évaluation peut être nécessaire pour déterminer le niveau de compétence requis relativement aux habiletés linguistiques (compréhension de l'écrit, expression écrite et interaction orale). L'évaluation peut être effectuée par une entreprise extérieure comme un établissement de formation linguistique spécialisé dans l'évaluation de la compétence linguistique. Il faut s'assurer de fournir à l'entreprise une copie de la description de travail ainsi que les normes de l'organisation relatives au niveau de compétence linguistique.

Pratiques équitables en matière d'embauche

Comme pour toute qualité professionnelle, les exigences linguistiques doivent être liées aux fonctions et responsabilités du poste. La description de travail devrait préciser quelles habiletés linguistiques sont requises et quels niveaux de compétence sont nécessaires pour satisfaire aux exigences du poste. Établir le niveau de compétence linguistique ne convient que si c'est expressément exigé pour le poste. Pour des informations supplémentaires sur ce dernier point et sur les pratiques de présélection et de sélection en matière d'embauche, on consulte les organismes des droits de la personne de la province ou du territoire. Ces derniers peuvent fournir des lignes directrices aux employeurs pour éviter toute forme de discrimination dans les pratiques d'embauche, les formulaires de demande d'emploi et l'affichage des postes. Consultez la rubrique **Ressources additionnelles** ci-dessous.

Ressources additionnelles

Le site mentionné ci-dessous explique la procédure de désignation des postes bilingues du gouvernement du Canada. Cependant, il peut servir d'outil de référence pour d'autres organisations.

Établissement du profil linguistique pour les postes bilingues - Commission de la fonction publique du Canada

www.psc-cfp.gc.ca/ppc/sle_pg_06_f.htm

Pour de l'information concernant les droits de la personne dans les pratiques d'embauche au Canada, on consulte les sites suivants :

Commission canadienne des droits de la personne – Discrimination et harcèlement – Organismes sous réglementation fédérale

www.chrc-ccdp.ca/discrimination/federally_regulated-fr.asp?lang_update=1

Commission canadienne des droits de la personne – Organismes provinciaux et territoriaux des droits de la personne

www.chrc-ccdp.ca/links/default-fr.asp?lang_update=1



Fiche info:

Recrutement de personnel bilingue

De quelle façon une organisation recrute-t-elle du personnel qualifié bilingue? Vous pouvez joindre un nombre plus élevé de candidats potentiels bilingues en accroissant la visibilité de votre offre d'emploi. Voici quelques stratégies simples à ajouter à vos procédures de recrutement existantes.

- **Publicité dans les journaux**

À l'occasion du recrutement de personnel bilingue, envisagez la possibilité de faire passer votre annonce dans les journaux anglophones et francophones. En plus des grands quotidiens, songez à utiliser les journaux locaux. Pour localiser un journal communautaire anglophone ou francophone au Canada, vous pouvez consulter les sites Web suivants :
Association de la presse francophone – Membres (Journaux communautaires francophones à l'extérieur du Québec – site Web en français seulement)
Quebec Community Newspaper Association – Members (Journaux communautaires anglophones au Québec – site Web en anglais seulement)

- **Publicité en ligne**

L'affichage des offres d'emploi dans Internet est devenue une méthode de publicité populaire et efficace. Certains sites d'emploi sont disponibles en français et en anglais. N'oubliez pas d'afficher votre offre d'emploi dans les deux langues sur votre site Web.
Service Canada – Guichet emploi (permet aux employeurs d'afficher les possibilités d'emploi par l'entremise d'Internet)
Service Canada – Formation et carrières (un répertoire de sites d'emplois)

Songez à afficher vos offres d'emploi sur les sites d'emplois spécifiques aux communautés francophones du Canada.

Accès emploi Alberta (site Web offert en français seulement)

Guichet unique – Info emploi Saskatchewan (site Web en français seulement)

Défi Nunavut – Affaires et emplois en français au Nunavut (site Web en français seulement)

SOFA Yukon – Services d'orientation et de formation des adultes (site Web en français seulement)

La francophonie en Colombie Britannique – Emploi

233-allô Service emploi – Manitoba

- **Réseaux**

D'autres organismes peuvent vous aider dans votre recherche de candidats bilingues, car ils ont des affiliations avec des communautés francophones ou anglophones. Pensez à visiter les sites Web suivants pour localiser une association communautaire près de chez vous.

Fédération des communautés francophones et acadienne – Membres (Associations francophones au Canada – site Web en français seulement)

Quebec Community Groups Network (groupes communautaires anglophones au Québec – site Web bilingue)

- **Associations de traduction et d'interprétation**

Contactez votre association provinciale ou territoriale de traduction et d'interprétation pour des possibilités de recrutement. Certaines associations peuvent afficher des offres d'emploi par l'entremise de communiqué ou de bulletin d'information aux membres.

Visitez le site Web national du Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada pour trouver une association dans votre région.

Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada – Sociétés

- **Universités et collèges**

Un grand nombre d'universités et de collèges canadiens offrent divers programmes en français de certificat ou menant à l'obtention d'un diplôme. Par exemple, à Toronto, le Collège Glendon de l'Université York offre une variété de programmes menant à un grade dans les deux langues officielles. De plus, certains collèges et universités offrent des programmes coopératifs pouvant représenter des possibilités intéressantes de recrutement.

La plupart des institutions d'enseignement offrent des services d'orientation professionnelle à leurs étudiants et certains services aux employeurs. Beaucoup organisent aussi des « Salons de l'emploi » où les étudiants ont l'occasion de rencontrer les organismes et les entreprises.

Le répertoire des universités canadiennes (pour localiser une université aussi bien qu'un programme coopératif au Canada)

Association des collèges communautaires du Canada (pour localiser un collège ou un institut)

Association des universités de la francophonie canadienne (pour localiser une université de la francophonie canadienne à l'extérieur du Québec – site Web en français seulement)

Établissements d'enseignement collégial au Québec (pour localiser un collège ou un cégep au Québec – site Web en français seulement)

Établissements universitaires au Québec (pour localiser une université au Québec – site Web en français seulement)



Fiche info:

Rédaction bilingue

Répondre à vos correspondants dans la langue de leur choix est une autre façon de démontrer le bilinguisme de votre organisation. C'est la preuve de votre respect des besoins linguistiques de vos clients. Songez aux stratégies suivantes pour aider votre organisation à produire des documents de qualité dans les deux langues officielles.

- Utilisez une papeterie bilingue ainsi qu'une signature de courriel bilingue.
- Facilitez l'accès aux dictionnaires.
- Facilitez l'accès aux guides de rédaction. Par exemple :
Le guide du rédacteur, 2e édition (pour la rédaction française)
The Canadian Style: A Guide to Writing and Editing, 2nd Edition (pour la rédaction anglaise)
- Placez un signet sur un dictionnaire en ligne pour consultation rapide. Par exemple :
Grand dictionnaire terminologique (en français seulement)
- Placez un signet sur les sites qui offrent des outils de rédaction. Par exemple :
Office québécois de la langue française – Le banque de dépannage linguistique (en français seulement)
Bureau de la traduction – Boîte à outils
- Utilisez un glossaire de la terminologie appropriée pour faciliter la traduction. Par exemple:
Office québécois de la langue française – Publications linguistiques (en français seulement)
Bureau de la traduction – Publications par domaine
- Élaborez votre propre glossaire contenant les termes pertinents à votre travail. Songez à collaborer avec d'autres organisations de votre secteur pour créer un glossaire commun des termes à utiliser.
- Conservez en filière des copies de lettres que vous avez rédigées précédemment. Vous pourrez vous y référer lorsque vous rédigerez vos prochaines lettres.

- Consultez la **fiche info « Traduction et interprétation »** pour des conseils sur l'utilisation de services professionnels.
- Consultez la page **« Ressources et liens »** pour des liens et des références additionnels portant sur les communications, la traduction et l'interprétation.



Fiche info:

Accueil

L'accueil des clients, que ce soit par téléphone ou en personne, constitue souvent la meilleure chance pour votre organisation de laisser une bonne impression. En offrant des services en anglais comme en français, votre clientèle appréciera la chance qui lui est offerte de poursuivre dans la langue officielle de son choix. Songez à des stratégies et conseils parmi les choix suivants afin d'améliorer le bilinguisme dans votre service de réception.

Réception téléphonique

- Répondez au téléphone dans les deux langues officielles
 - Conservez une liste de « phrases clés » à portée de la main près du téléphone afin de répondre aux appels.
 - Identifiez les personnes bilingues de votre organisation à qui les appels peuvent être référés.
- Assurez-vous que la messagerie vocale est enregistrée dans les deux langues officielles.
- Si votre organisation n'a pas de réceptionniste ou est incapable de combler ce poste avec une personne bilingue, songez à diriger les appels vers une messagerie vocale bilingue. Assurez-vous que tous les appels soient retournés par une personne préalablement identifiée possédant les capacités linguistiques nécessaires.

Réception face à face

- Accueillez votre client dans les deux langues officielles.
 - Si vous avez une aire de réception, songez à y faire travailler un employé bilingue.
 - Conservez une liste de vos employés bilingues à portée de la main.
- Assurez-vous que la documentation écrite qui se trouve à la réception soit disponible et affichée dans les deux langues officielles.
- Assurez-vous de bien indiquer à votre clientèle que vous parlez les deux langues officielles. (Consultez la **fiche info** « **Symbole des langues officielles** »).

Ressources additionnelles

Pour des conseils pratiques et faciles sur la façon d'offrir un accueil bilingue, veuillez consulter les documents suivants :

Langues officielles – publications et guides – Service au public

Hello à Good-bye – Expressions usuelles au téléphone

Aide-mémoire – Conseils pour offrir un service de qualité dans les deux langues officielles

Au téléphone – Glossaire et expressions usuelles pour offrir un service de qualité dans les deux langues officielles.

www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/index_f.asp

Pour mettre en valeur le bilinguisme de votre aire de réception, songez à commander l'affiche suivante :

Langues officielles - Affiches

Français ou anglais...Allez-y, c'est votre choix!

www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pos-aff/index_f.asp



Fiche info:

Symbole des langues officielles

Il est important de créer une atmosphère bilingue qui permette à vos membres et à vos clients de savoir que votre organisation offre des services dans les deux langues officielles. Invitez les membres et les clients à utiliser la langue de leur choix en affichant le symbole facilement reconnaissable des langues officielles ou en créant votre propre symbole.

Utilisation du symbole des langues officielles

Ce symbole identifie les organisations qui sont en mesure de communiquer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada.

- Quand le mot « Français » est présenté au-dessus du mot « English », la personne ou l'organisation a le français comme première langue et a une capacité de communiquer en anglais.
- Quand le mot « English » est présenté au-dessus du mot « Français », la personne ou l'organisation a l'anglais comme première langue et a une capacité de communiquer en français.

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.

Français en premier :



Anglais en premier :



Formats disponibles :

- Panneau mural
- Panneau suspendu à double face
- Panneau mural perpendiculaire à double face
- Panneau amovible pour comptoir
- Autocollant (pour plaque nominative ou pour montage sur verre)
- Insignes-boutons

Pour plus d'information, veuillez visiter le site : Agence de la fonction publique du Canada
Symbole des langues officielles

www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pos-aff/index_f.asp

ou communiquez avec :
Ensignes Pattison
Téléphone : (613) 247-7762
1-800-661-2493

Créez votre propre symbole des langues officielles

Votre organisation peut vouloir créer son propre symbole des langues officielles. Cette approche comporte certains avantages :

- La capacité d'incorporer le logo de votre organisation dans votre offre visuelle de services bilingues;
- La possibilité d'indiquer le niveau de service que vous fournissez dans les deux langues. Par exemple, votre organisation peut être en mesure d'offrir des services bilingues :
 - en tout temps
 - sur demande
 - dans certains documents
 - de façon saisonnière (p. exemple, pendant la saison touristique)

Visitez les liens ci-dessous pour voir certaines approches novatrices adoptées par d'autres organisations.

« Bonjour! », Réseau national de développement économique et d'employabilité Yukon (un document PDF bilingue)
www.rdee-yukon.ca/Documentations/bonjour_2005.pdf

« Ici on parle français », Nova Scotia Department of Tourism, Culture and Heritage (site Web offert en anglais seulement)
<http://novascotia.com/partners/ici/ici.htm>

« C'est si bon. Ensemble - Together », Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba
www.cdem.com/francais/sibon.htm



 Fiche info:

Réunions bilingues : Étape par étape

Convocation

Vérifiez si la convocation et l'ordre du jour indiquent bien que la réunion se tiendra dans les deux langues officielles et que des arrangements ont été pris pour permettre aux unilingues de participer aux délibérations.

Ouverture

Employez les deux langues officielles dès le début et invitez les participants à se servir de la langue de leur choix. N'hésitez pas à nommer un co-président si vous ne vous sentez pas à l'aise dans les deux langues officielles.

Demandez aux participants s'ils comprennent les deux langues officielles. Si certains ont besoin d'aide, offrez-leur accès à un sommaire des éléments qui les concernent dans la langue de leur choix.

Rappelez aux participants que la présence de personnes unilingues n'empêche nullement une discussion bilingue.

Délibérations

Si cela devient nécessaire, faites appel aux participants qui appuient votre initiative et demandez-leur de parler dans la langue de la minorité.

Adressez-vous aux participants dans leur langue maternelle.

Clôture

Rappelez aux participants qu'ils peuvent rédiger en français ou en anglais les documents à l'état d'ébauche ou à l'étape finale.

Demandez aux participants de vous faire part de leurs commentaires.

Si les circonstances s'y prêtent, recueillez les commentaires des participants.

Prenez note des suggestions et des moyens qui donnent de bons résultats; bref, dialoguez avec votre groupe.

Extrait de : *La présidence des réunions : Comment tenir vos réunions avec succès dans les deux langues officielles.*

Ressources additionnelles

Pour de la documentation plus complète sur les réunions bilingues, consultez :

Langues officielles – publications et guides – Langue de travail

La présidence des réunions - Comment tenir vos réunions avec succès dans les deux langues officielles.

Prendre la parole - Traite de la langue de travail dans les régions désignées bilingues.

www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/g/index_f.asp



Fiche info:

Téléconférence bilingue

L'organisation d'une téléconférence se trouve parfois une façon plus économique de réunir des personnes. Une conférence téléphonique habituelle ne tient toutefois pas compte des besoins linguistiques des participants. Envisagez d'organiser une téléconférence bilingue de sorte que les membres ou les clients francophones et anglophones puissent participer pleinement.

Choix de téléconférences bilingues

- Il est possible d'organiser une téléconférence bilingue à condition qu'elle soit présidée dans les deux langues et que les participants puissent participer dans la langue de leur choix. Pour des conseils sur la façon de présider une réunion bilingue, consultez notre **fiche info «Réunions bilingues»**.
- Une téléconférence bilingue peut en outre se tenir si des services d'*interprétation simultanée* sont offerts par l'entremise d'un fournisseur de services de téléconférence. Les participants francophones et anglophones profitent tous deux de la traduction immédiate de l'information d'une langue à l'autre. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire que le président de la téléconférence soit bilingue. Les propos d'un intervenant d'un groupe linguistique sont transmis à l'interprète qui renvoie l'interprétation aux participants de l'autre groupe linguistique. Avec l'interprétation simultanée, il n'existe aucun retard – il y a traduction du message dès son émission.

Une téléconférence bilingue réussie exige une préparation de votre part et, si vous voulez offrir une interprétation simultanée, vous pouvez avoir besoin de services additionnels de votre fournisseur de services de téléconférence. Considérez les suggestions suivantes :

Préparation générale pour une téléconférence bilingue

- Veillez à ce que la documentation pour la téléconférence soit préparée dans les deux langues (par exemple, l'ordre du jour de la réunion, les documents pertinents, la liste des participants) et distribuée d'avance.

Organisation de services d'interprétation simultanée

- Choisissez un fournisseur de services de téléconférence et discutez de vos besoins précis. Votre fournisseur de services pourra décrire les différentes possibilités qu'il peut vous offrir. Assurez vous que l'entreprise peut fournir des services d'interprétation simultanée.
- S'il s'agit de la première fois que votre organisation planifie une téléconférence bilingue, fournissez des instructions aux participants dans les deux langues.



Fiche info:

Planification de réunions et d'activités bilingues

L'objectif premier d'une réunion ou d'une conférence est de réunir des personnes pour échanger de l'information. Il y aurait lieu d'intégrer dès le départ les besoins linguistiques au processus de planification, afin de garantir que les personnes puissent participer pleinement dans la langue officielle de leur choix.

Engagement et responsabilité

Votre plan devrait garantir que tous les participants se sentent à l'aise dans la langue de leur choix.

- Confirmez l'engagement de la haute direction de votre organisme que les deux langues officielles seront reconnues comme un élément important à intégrer aux activités.
- Mettez en place un comité de planification ayant la responsabilité de veiller à ce que les besoins linguistiques soient pris en compte pour tous les aspects de la réunion ou de l'activité.

Planification efficace

Pour créer un plan efficace, considérer les éléments suivants :

- Connaissez vos participants. Inclure une question relative à la langue préférée dans le formulaire d'inscription.
- Précisez les services que votre organisation devra fournir afin de satisfaire les besoins linguistiques des participants (par exemple, contenu de programme, accueil, signalisation, documentation, publicité, relations avec les médias, contrats, services d'alimentation et autres sur le site).
- Efforcez-vous d'avoir des conférenciers francophones et anglophones. Avisez tôt tous les conférenciers qu'ils devront se préparer pour un public bilingue.
- Prévenez les fournisseurs de services et les agents contractuels que leurs services devront être accessibles dans les deux langues.
- Prévoyez tôt le budget pour l'offre de services bilingues.

Rappelez vous qu'il existe d'autres éléments importants à considérer dans le cadre de la planification d'une réunion ou d'une activité inclusive. Les organisateurs doivent tenir compte des besoins des participants handicapés et respecter les différences religieuses ou culturelles.

Création d'une liste de vérification

Préparez une liste de vérification à l'occasion de la tenue d'une réunion ou d'une activité afin de vous assurer de ne rien oublier et que le plan se déroule conformément aux échéances spécifiques. Consultez la rubrique **Ressources additionnelles** pour vous aider à préparer votre liste de vérification.

Ressources additionnelles

Comment tirer profit des langues officielles dans les événements populaires d'envergure nationale ou internationale, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

http://epe.lac-bac.gc.ca/100/201/301/tbs-sct/tb_manual-ef/Pubs_pol/hrpubs/TB_A3/WELCDOC_f.html

Guide de préparation de présentation et de participation dans un congrès bilingue, Université d'Ottawa

www.uottawa.ca/services/saea/sapes2004/pages/SAPESguide.htm

Guide de planification de rencontres et de conférences inclusives, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TB_852/gpimc-gprci_f.asp

Liste de contrôle pour l'organisation d'événements, Patrimoine canadien

www.canadianheritage.gc.ca/progs/cpsc-ccsp/pe/list_f.cfm



 Fiche info:

Traduction et interprétation

La traduction et l'interprétation sont deux activités différentes : le traducteur est une personne qui traduit un texte écrit d'une langue à une autre, tandis que l'interprète traduit les propos d'un orateur en temps réel.

Faire appel aux services d'un traducteur

Si le volume de documents de votre organisation ne justifie pas l'embauche d'un traducteur interne, vous pouvez utiliser les services d'un traducteur pigiste. Un traducteur agréé possède une connaissance approfondie de la langue et a complété une formation rigoureuse. Vous trouverez des traducteurs qui travaillent dans divers domaines, comme les sciences, la technologie, le droit, la santé, l'économie, etc. Ils s'assurent de la rigueur grammaticale de la traduction et de sa formulation appropriée à l'usage voulu.

Une fois que vous avez trouvé un traducteur, préparez-vous à répondre à ses questions et à poser vous-même quelques questions. Vous trouverez quelques conseils et des indications de prix en consultant notre **outil pratique** « **Liste de vérification - traduction** ».

Faire appel aux services d'un interprète

L'interprétation permet à un orateur et aux autres participants d'utiliser la langue de leur choix. L'interprète doit se préparer à la conférence en fonction du sujet traité. Il existe deux types d'interprétation :

- Simultanée : l'interprétation est faite à l'intention de tous les participants au moment même où le conférencier parle (ce qui implique souvent l'utilisation d'équipement électronique).
- Consécutives : destinée à une personne ou à un petit groupe; l'interprète parle après l'orateur.

Une fois que vous avez trouvé un interprète, préparez-vous à répondre à ses questions et à poser vous-même quelques questions. Vous trouverez quelques conseils et des indications de prix en consultant notre **outil pratique** « **Liste de vérification – interprétation** ».

Pour trouver un traducteur ou un interprète

Visitez le site du Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada au www.cttic.org. Vous pouvez consulter la liste des membres de votre association provinciale afin de trouver un traducteur ou interprète agréé qui répond à vos besoins précis.

Appui financier à la traduction et à l'interprétation

Lorsque vous présentez des demandes de financement, vous devez inclure tous les coûts reliés à l'exécution de votre projet en anglais et en français.

Le programme d'*Appui à l'interprétation et à la traduction* du ministère du Patrimoine canadien a pour but d'aider les organismes qui encouragent la participation des Canadiens et Canadiennes à des activités publiques dans les deux langues officielles ainsi que d'augmenter le nombre de documents disponibles dans les deux langues officielles. Pour en savoir plus, consultez le site Internet suivant :

Appui à l'interprétation et à la traduction – Patrimoine canadien
www.pch.gc.ca/progs/lo-ol/progs/mev-pdl-ait_f.cfm

Pour en savoir plus sur un programme semblable offert aux organismes du NouveauBrunswick, consultez l'adresse suivante :

Programme de traduction, Secrétariat à la Culture et au Sport – NouveauBrunswick
www.gnb.ca/0131/languages-f.asp



Fiche info:

Apprentissage d'une langue seconde

Il existe plusieurs façons d'apprendre ou de conserver une langue seconde. La section qui suit examine diverses approches visant à développer ses compétences dans une langue seconde.

Cours de langue

Les cours de langue sont une excellente façon d'améliorer la capacité de votre organisation à offrir des services dans les deux langues officielles.

Plusieurs options de formation peuvent être envisagées :

- Les cours de langue offerts à l'extérieur de l'organisation par les écoles de langues privées, les collèges, les universités et les commissions scolaires locales;
- Les cours sur mesure offerts sur place;
- Les cours autodidactes (Internet, vidéo, cassettes audio, logiciels, etc.);
- La formation à distance.

Pour choisir un programme convenant aux employés de votre organisation, consultez l'**outil pratique** « **Liste de vérification – formation linguistique** ».

Pratique de la langue

Conserver vos compétences en langue seconde ne requiert pas nécessairement un programme linguistique formel. Il existe plusieurs façons de pratiquer une langue seconde sans même quitter le confort de votre foyer! Écoutez la radio, regardez les émissions de télé ou jouez à des jeux de lettres dans la langue seconde. Consultez l'**outil pratique** « **Pratique des compétences en langue seconde** » pour obtenir de nombreuses suggestions destinées à améliorer vos compétences de langue seconde.

Placement ou échange professionnel

Afin d'améliorer vos compétences langagières, songez à un placement au sein d'une organisation qui travaille dans votre langue seconde. Afin de vous assurer de la valeur de l'expérience professionnelle, choisissez une organisation comparable à la vôtre. Un échange réciproque de personnel ou de bénévoles entre organismes complémentaires peut aussi être une excellente option.

Ressources additionnelles

La banque de données canadiennes qui suit vous mènera vers :

- Les organismes de formation linguistique (privés et publics) regroupés par province ou territoire;
- Des milliers de ressources pédagogiques en langue seconde afin de pratiquer et d'améliorer vos compétences.

LangCanada.ca

www.langcanada.ca

Langues officielles – Publications et guides - Agence de la fonction publique du Canada

Dix avantages de l'apprentissage et de l'utilisation d'une autre langue

Trucs pour maintenir vos acquis dans votre nouvelle langue - Livret décrivant des activités pour maintenir les acquis dans une nouvelle langue

www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/g/index_f.asp



● Outil pratique:

Contrôle et évaluation

« VERS UNE ORGANISATION BILINGUE » GRILLE DIAGNOSTIQUE	Contrôle et évaluation au moment de l'énoncé Date :	Évaluation des progrès Date :
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obtention de l'appui: <ul style="list-style-type: none"> ▪ du conseil d'administration ▪ des membres/bénévoles ▪ des directeurs/gestionnaires ▪ des employés/syndicat 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Services aux membres : <ul style="list-style-type: none"> ▪ réponse au téléphone dans les deux langues ▪ messages de répondeur bilingues ▪ accueil des personnes dans les deux langues ▪ correspondance dans la langue choisie par le correspondant 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Organisation : <ul style="list-style-type: none"> ▪ énoncé officiel de statut linguistique ▪ adoption de mesures et directives dans les deux langues officielles ▪ intégration des coûts associés dans le budget ▪ promotion du bilinguisme à l'intérieur de l'organisation ▪ désignation de postes bilingues 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>Possibilité d'utiliser et d'obtenir une réponse dans la langue de son choix lors :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'assemblées générales annuelles, conférences, etc. ▪ de réunions du conseil d'administration, d'autres comités et réunions internes 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Outils de travail dans les deux langues :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ logiciels, claviers, dictionnaires, etc. ▪ guides et manuels ▪ courrier électronique 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Documents disponibles en français et en anglais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ publications et brochures ▪ bulletins d'information ▪ communiqués de presse ▪ procès-verbaux des réunions ▪ notes de service internes ▪ documents sur le Web ▪ rapports annuels 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Formation linguistique disponible aux membres et employés</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Au bureau ou à l'occasion d'activités ou de conférences:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'aire d'accueil démontre clairement que le français et l'anglais sont utilisés (revues, journaux, dépliants, documentation, etc.); ▪ la signalisation bilingue est placée en évidence; ▪ les employés bilingues sont identifiés au moyen d'un insigne (surtout à l'occasion d'activités ou de conférences). 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



● Outil pratique:

Énoncés de politique linguistique

Résolution concernant les langues officielles :

Exemple 1 :

Attendu que _____ *nom de l'organisation* _____ reconnaît l'importance de la livraison des services dans les deux langues officielles pour répondre adéquatement aux besoins de l'ensemble de ses membres;

Attendu que _____ *nom de l'organisation* _____ devra affecter des ressources pour s'assurer que la politique de livraison des services dans les deux langues officielles est mise en œuvre :

Le conseil d'administration de _____ *nom de l'organisation* _____, par le biais d'une résolution, appuie l'amélioration et l'accroissement de la livraison des services dans les deux langues officielles dans l'ensemble de ses activités.

Entériné par le conseil d'administration de _____ *nom de l'organisation* _____ en date du _____.

Exemple 2 :

Le conseil d'administration a adopté la résolution sur les langues officielles qui engage _____ *nom de l'organisation* _____ à offrir tous ses services dans les deux langues officielles.

Il est convenu que _____ *nom de l'organisation* _____ identifie la prestation de services bilingues comme une priorité et s'engage à offrir ses services dans les deux langues officielles à tous les niveaux. _____ *nom de l'organisation* _____ instaurera toute mesure nécessaire pour atteindre ce but et s'assurera qu'aucun employé ne sera lésé par ces nouvelles mesures.

Entériné par le conseil d'administration de _____ *nom de l'organisation* _____ en date du _____.



● Outil pratique:

Mesures et directives

Attendu que _____ *nom de l'organisation* _____ s'est engagé à offrir des services en français et en anglais, nous convenons d'adopter les mesures et directives suivantes.

IDENTIFICATION OFFICIELLE

- Des documents bilingues seront utilisés pour transmettre une image bilingue (par exemple, logo, en-tête, blocs signatures électroniques, cartes professionnelles, signalisation).
-

COMMUNICATION ÉCRITE

Documents d'information, publicité et promotion

- Dans la mesure du possible, on utilisera un format bilingue.
- Les brochures, les dépliants et tout le matériel publicitaire à large distribution devront être disponibles dans les deux langues officielles.
- Les publications comprendront l'avis suivant, selon le cas : «This document is also available in French» ou «Ce document est également disponible en anglais».
- Lorsqu'une publication est produite uniquement dans une langue, on devra examiner la possibilité de fournir un résumé dans l'autre langue.
- La publicité sera faite à la fois dans les médias francophones et anglophones.

Correspondance

- Les réponses au courrier provenant des membres ou du public devront être écrites dans la langue officielle dans laquelle le courrier a été reçu.
- Dans toute correspondance, la préférence linguistique du destinataire sera déterminée et respectée.
- La préférence linguistique sera notée dans la base de données des clients.

Formulaires et contrats

- Tous les formulaires utilisés par les membres et clients devront être offerts en français et en anglais et de préférence en version bilingue. Si des versions séparées sont produites, on doit indiquer que le formulaire est offert dans l'autre langue.
- Les contrats seront offerts en français et en anglais.
- Les fournisseurs de services contractuels seront tenus d'offrir leurs services en français et en anglais.

Bulletins et publications

- Les bulletins, publications et autres documents, comme les lois et les règlements, seront offerts en français et en anglais.
- Les publications produites dans des versions distinctes indiqueront qu'elles sont également disponibles dans l'autre langue.
- Lorsqu'une publication est produite uniquement dans une langue, on devra examiner la possibilité de fournir un résumé dans l'autre langue.

Site Web

- Tous les documents doivent être affichés sur le Web en français et en anglais.
- Les mises à jour sur le Web seront simultanément faites dans les deux langues.

Relations avec les médias

- Tous les communiqués de presse doivent être publiés en français (pour les médias francophones) et en anglais (pour les médias anglophones);

COMMUNICATION ORALE

Centre d'appels et réception

- Les postes du centre d'appels et de la réception seront pourvus par des titulaires capables de répondre aux appels et d'accueillir le public en français et en anglais.

Messages téléphoniques enregistrés

- Tous les messages vocaux seront enregistrés dans les deux langues officielles.

Réunions, conférences et autres événements

- Dans le cadre des réunions, des conférences ou autres événements, des efforts seront faits pour veiller à ce que les participants se sentent libres d'utiliser la langue officielle de leur choix.
- Dans le cadre d'une activité ou événement promotionnel, une image bilingue sera projetée (par exemple, la signalisation, les publications et les services disponibles dans les deux langues).
- Les mots d'accueil des événements publics et officiels devront être prononcés en français et en anglais.

- Les réunions et les événements seront présidés dans les deux langues et les présentateurs seront informés des exigences linguistiques des participants.
 - Les conférences de presse tenues dans une des deux langues officielles devront prévoir un porte parole dans l'autre langue.
-

PROCÉDURES ORGANISATIONNELLES

Conseil d'administration

- Toute réponse à une demande d'information, verbale ou écrite, ayant trait aux affaires du conseil d'administration sera donnée en utilisant la langue dans laquelle la demande a été faite.
- Les participants aux réunions du conseil d'administration pourront utiliser la langue de leur choix pour s'exprimer.
- Les deux groupes linguistiques seront représentés au conseil d'administration.

Divers comités organisateurs et exécutifs

- Toute réponse à une demande d'information, verbale ou écrite, ayant trait aux affaires des divers comités sera donnée en utilisant la langue dans laquelle la demande a été faite.
- Les participants aux réunions et aux activités pourront utiliser la langue de leur choix pour s'exprimer.
- Les deux groupes linguistiques pourront être représentés au sein des divers comités.

Assemblée générale annuelle

- Toute l'information concernant l'assemblée générale annuelle (par exemple, l'invitation, l'avis de convocation, l'ordre du jour, le procès-verbal) sera distribuée dans les deux langues officielles.
 - Lors de l'assemblée générale annuelle, les membres pourront utiliser la langue de leur choix pour s'exprimer.
 - La traduction simultanée sera disponible, au besoin.
 - La convocation à l'assemblée annuelle devra être émise dans les deux langues officielles.
-

POSTES BILINGUES

- Les postes seront désignés bilingues, au besoin.
 - Les exigences linguistiques des postes désignés bilingues seront déterminées et un processus d'évaluation linguistique sera élaboré.
 - Des procédures de recrutement ciblé seront utilisées pour faciliter l'embauche de personnel bilingue qualifié.
-

FORMATION LINGUISTIQUE

- Au moment de l'élaboration de programmes de formation ou de perfectionnement professionnel, des programmes de formation linguistique seront inclus.
 - Des mesures incitatives seront accordées aux employés qui veulent acquérir une compétence dans leur langue seconde en dehors des heures de travail.
-

MISE EN OUVRE DE LA POLITIQUE

- Le président désigné est chargé de veiller à l'application globale de la politique, mais les employés de tous les niveaux seront tenus responsables.
-

Pour voir des exemples de mesures et de lignes directrices élaborées par des organisations, consultez les liens suivants :

Association canadienne de radioprotection - Politique en matière de langue
www.crpa-acrp.ca/en/crpa/documents/language_policy.php

Association des architectes du Nouveau-Brunswick - Règlements administratifs relatifs aux langues officielles
www.aanb.org/main/English/general_public/pdfs/Official%20Languages%20By-Law.pdf

Institut canadien de l'immeuble - Politique en matière de langues officielles de l'ICI
www.reic.ca/main/LanguagesPolicyF.html

Association canadienne de canotage - Politique sur les langues officielles de l'ACC
www.canoekayak.ca/files/FinalOfficialLanguagesPolicyFRMay04.pdf

Association canadienne des orthophonistes et audiologistes - Politique de l'ACOA sur les langues officielles et sur le bilinguisme
www.caslpa.ca/francais/resources/fr%20official%20languages.asp



Outil pratique:

Profil de poste bilingue

Au moment d'établir un profil de poste bilingue, il importe de se rappeler que les exigences en matière de langues officielles doivent être liées aux tâches et aux responsabilités du poste. Pour désigner un poste bilingue, on utilise les descriptions de niveau de compétences pour les habiletés requises (p. ex. : compréhension de l'écrit, expression écrite et interaction orale). Les descriptions soulignent le niveau de compétence requis dans les langues officielles et donnent des exemples de tâches qui y seraient rattachées. Pour des exemples de profils de poste bilingue, consultez la rubrique **Ressources additionnelles** ci-dessous.

Un exemple de profil de poste bilingue

S'efforçant de servir ses membres dans la langue officielle de leur choix, le conseil d'administration a adopté la résolution qui engage désormais _____ *nom de l'organisation* _____ à offrir des services dans les deux langues officielles.

Suite à cette adoption, le poste de _____ *nom du poste* _____ est désigné bilingue.

Description de tâches :

Selon la description de tâches, le niveau des compétences linguistiques requis pour ce poste s'évalue comme suit :

Profil linguistique

Selon la description des tâches, les compétences et habiletés linguistiques requises sont les suivantes :

Langue	Français			Anglais			
	Habileté	Compréhension de l'écrit	Expression écrite	Interaction orale	Compréhension de l'écrit	Expression écrite	Interaction orale
Niveau*							

Compréhension de l'écrit :	<u>décrire le niveau requis et les tâches associées à l'habileté</u>
Expression écrite :	<u>décrire le niveau requis et les tâches associées à l'habileté</u>
Interaction orale :	<u>décrire le niveau requis et les tâches associées à l'habileté</u>

* Déterminer le niveau de compétence requis en fonction des critères de compétence linguistique de l'organisation.

Ressources additionnelles

Les sites suivants présentent une approche gouvernementale de l'établissement des niveaux de compétences et des exemples de profils linguistiques. Cependant, ils peuvent servir d'outils de référence pour d'autres organisations.

Établissement du profil linguistique pour les postes bilingues - Commission de la fonction publique du Canada

www.psc-cfp.gc.ca/ppc/sle_pg_06_f.htm

Profil linguistique - Société du Musée canadien des civilisations

www.civilization.ca/societe/emploi/languf.html



● Outil pratique:

Mise en page bilingue

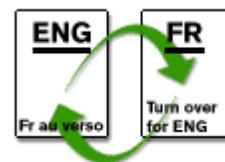
Documents écrits

Options :

Tête-bêche ou recto verso

Avantage : image bilingue claire

Désavantage : coût



Deux colonnes côte à côte, une en français, l'autre en anglais

Avantage : image bilingue claire

Désavantage : un défi à formater



Deux éditions distinctes

(Informez toujours le lecteur que le texte est disponible dans l'autre langue [au verso ou sur demande]. Cette indication sert aussi à promouvoir le caractère bilingue de votre organisation.)

Avantage : coût avantageux

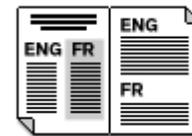
Désavantage : ne présente pas une image bilingue claire



Articles tantôt en français, tantôt en anglais

Avantage : peut être employé pour présenter un changement de politique

Désavantage : difficile à lire, information incomplète



Présentation Power Point

Options :

En alternance: une diapo en anglais, une diapo en français

Avantage : une image bilingue évidente

Désavantage : l'information est incomplète dans chacune des deux langues



Présentation simultanée dans les deux langues

Avantage : une image bilingue évidente

Désavantage : frais de production et de location d'équipement plus élevés



Site Internet

Options :

Une page d'accueil offrant clairement le choix des deux langues officielles

Avantage : une image bilingue claire

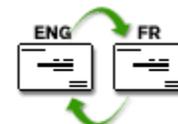


Cartes professionnelles

Options :

Recto verso, un côté en français, l'autre en anglais

Avantage : une image bilingue et une présentation claire et nette



Intégration des deux langues

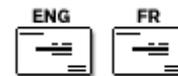
Avantage : image bilingue évidente

Désavantage : difficile de présenter clairement beaucoup d'information



Deux versions distinctes

Désavantage : absence d'image bilingue et difficile de s'assurer que la personne reçoive la bonne carte



Papier à lettre à en-tête

Options :

Une langue au-dessus de l'autre dans le haut du document

Avantage : image bilingue évidente

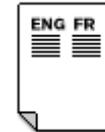
Désavantage : comment décider quelle langue mettre en premier?



Les deux langues côte à côte dans le haut du document

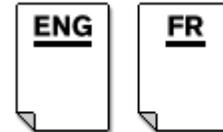
Avantage : image bilingue évidente

Désavantage : la langue placée à gauche a une certaine préséance



Deux versions séparées

Désavantage : cher et ne présente pas une image bilingue évidente





● Outil pratique:

Liste de vérification - traduction

Alors que vous vous préparez à avoir recours aux services d'un traducteur, veuillez passer en revue cette liste de vérification afin de vous aider à rendre cette expérience aussi efficace et économique que possible. Cette liste de vérification n'est pas exhaustive et chacun des points ne correspond pas nécessairement à votre cas. Considérez-les comme des suggestions afin de vous guider dans vos démarches (une partie du matériel a été adapté à partir du site Web de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec www.ottiaq.org).

Questions qu'un traducteur est susceptible de vous poser

- De quoi traite le document? Par exemple, votre document est-il de nature juridique ou technique, est-il destiné à une utilisation promotionnelle (comme une brochure ou un site Web) ou à la communication interne (manuel d'entreprise, procès-verbal de comité)?
- Quelle est la longueur du document? (essayez d'en connaître le nombre de pages et de mots)
- Ce document est-il en cours de révision? (En d'autres mots existe-t-il un document original qui ferait en sorte que seulement certaines parties doivent être révisées et traduites?)
- Existe-t-il des documents de référence? (par exemple, un glossaire des termes spécifiques à votre organisation ou des références à d'autres documents lors de la préparation de ce document?)
- L'auteur du document est-il disponible pour répondre à des questions?
- Quand avez-vous besoin de ce document?
- Le document peut-il être soumis sous forme électronique?

Questions à poser au traducteur :

- Quelle est votre expérience de ce sujet? (par exemple, le traducteur a-t-il déjà rempli des mandats de nature comparable et quelles références peut-il offrir?)
- De quelle façon facturez-vous vos services et quels sont vos tarifs (par exemple, au mot ou à l'heure)?

- Quels autres services sont compris avec la traduction? (par exemple, correction d'épreuves, mise en page de documents, que faire en cas de révisions de dernière minute?)
- Dans quel format avez-vous besoin du document? (par exemple en format électronique)

Considérations monétaires

- Lorsque vous faites affaire avec un traducteur, vous pourriez vouloir rédiger un contrat. Il est important d'y mentionner les tarifs, les services fournis, la date de tombée et toute autre considération. Vous pouvez consulter plusieurs exemples de contrats sur les sites suivants. Ces contrats ont été rédigés par les associations provinciales respectives et fournis ici à titre de références.

Exemple de contrat - L'Association des traducteurs et interprètes de la Nouvelle-Écosse
www.atins.org/francais/tools/contract.shtml

Modèle de contrat de traduction - L'Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario (en anglais seulement)
www.atio.on.ca/info/contract.html

- Planifiez vos traductions à l'avance. Accordez autant de temps que possible pour la traduction d'un document. Vous donnez ainsi le temps de réviser et de détecter les erreurs qui auraient pu se glisser lors de la traduction. Évitez les demandes de traduction de dernière minute, car vous pourriez payer plus cher pour vos travaux urgents.
- Idéalement, tous les documents devraient être produits dans les deux langues simultanément, mais selon la taille du document, sa distribution (interne ou externe) et ses objectifs (soutenir la prise de décision ou à des fins d'information seulement), plusieurs options s'offrent à vous. Vous pourriez par exemple :
 - Faire traduire le document plus tard.
 - Rédiger les documents en parallèle dans les deux langues afin d'éviter d'avoir besoin de les traduire.
 - Résumer le contenu du document dans l'autre langue.
- Une personne de votre organisation devrait réviser la traduction. Ce processus aide à s'assurer que le traducteur, qui n'est pas familier avec la culture de votre organisation, a saisi l'essence de votre document.
- Tenez compte du nombre et de la longueur des documents à traduire. Rappelez-vous que les documents doivent encore être imprimés et distribués.
- Vous pourriez aussi communiquer avec une école de traduction locale. Certains étudiants pourraient être disponibles pour faire de courtes traductions dans le cadre de leur formation. Vous pouvez visiter les sites Web suivants pour trouver une école de traduction près de chez vous et vous en informer :

Association canadienne des écoles de traduction
www.uottawa.ca/associations/acet/prog_membr.htm

Association des universités et collèges du Canada
Domaine d'études: Traduction et interprétation
http://oraweb.aucc.ca/showdcu_f.html



Outil pratique:

Liste de vérification - interprétation

Alors que vous vous préparez à avoir recours aux services d'un interprète, veuillez passer en revue cette liste de vérification afin de vous aider à rendre cette expérience aussi efficace et économique que possible. Cette liste de vérification n'est pas exhaustive et chacun des points ne correspond pas nécessairement à votre cas. Considérez-les comme des suggestions afin de vous guider dans vos démarches.

Questions qu'un interprète est susceptible de vous poser :

- Quels types des services d'interprétation désirez-vous?
 - Simultanée – qui signifie que l'interprétation sera offerte aux participants en même temps que l'orateur parle. (ce qui nécessite souvent de l'équipement électronique)
 - Consécutives – destinée à une personne ou à un petit groupe, où l'interprète parle après l'orateur.
- À quel moment de la journée avez-vous besoin de ces services? (par exemple, entre 9 h et 17 h ou après les heures de bureau?)
- Pendant combien de temps aurez-vous besoin des services d'un interprète? (par exemple, moins de 4 heures ou toute la journée?)
- Quel sera le sujet traité et existe-t-il du matériel disponible pour se préparer?

Questions à poser à un interprète :

- De quel type d'équipement électronique ou de local avez-vous besoin? (selon le type de services d'interprétation requis)
- Avez-vous d'autres exigences spéciales?
- Quelle expérience possédez-vous de ce sujet?
- Quels sont vos tarifs, y aura-t-il plus d'un interprète et quels sont les frais à prévoir? (par exemple, frais de déplacement?)

Considérations monétaires

- Veuillez noter que l'équipement nécessaire à l'interprétation simultanée n'est pas fourni par les interprètes. Un contrat avec un autre fournisseur de service est donc nécessaire.
- Demandez plus d'une soumission pour le travail à effectuer.
- Planifiez d'avance. Évitez les ententes de dernière minute. Avec une bonne planification de l'équipement, des salles et des activités, vous pourriez n'avoir besoin que d'une seule équipe d'interprètes.
- Déterminez d'avance les exigences linguistiques de vos participants. (par exemple, lors de la préinscription à l'activité)
- Évaluez quelles portions de l'activité demanderont de l'interprétation. (par exemple, les plénières et les ateliers à interpréter ou offerts séparément en français et en anglais)
- Considérez que les heures normales de bureau sont habituellement de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h, après quoi vous devrez payer du surtemps.
- Deux interprètes suffisent habituellement pour une demi-journée.
- Louez seulement l'équipement dont vous aurez besoin. (par exemple, commandez uniquement le nombre de casques d'écoute dont vous aurez besoin et utilisez un microphone pour deux orateurs)
- Cherchez des installations dotées de cabines d'interprétation fixes pour économiser des frais de location.
- Planifiez les activités de sorte que celles qui nécessitent des services d'interprétation se tiennent dans la même salle. Vous économiserez ainsi les frais liés à la location d'autre équipement ou au déplacement de celui-ci.
- Préparez à l'avance la documentation dont les interprètes auront besoin pour leur donner le temps de l'étudier.
- L'interprétation en sourdine par des professionnels ou des volontaires peut être appropriée dans certaines situations et peut vous faire économiser des frais d'interprétation et de location d'équipement.
- Vous pourriez aussi communiquer avec une école de traduction et d'interprétation locale. Certains étudiants pourraient être disponibles pour de petits mandats d'interprétation dans le cadre de leurs études. Vous pouvez visiter les sites Web suivants pour localiser une école de traduction et d'interprétation près de chez vous et vous informer de cette possibilité.

Association canadienne des écoles de traduction
www.uottawa.ca/associations/acet/prog_membr.htm

Association des universités et collèges du Canada
Domaine d'études: Traduction et interprétation
http://oraweb.aucc.ca/showdcu_f.html



 ● Outil pratique:

Liste de vérification - formation linguistique

Quelles sont les stratégies gagnantes pour apprendre une langue? Plusieurs facteurs contribuent au succès de l'apprentissage d'une langue seconde. Par exemple, la méthode de formation, le matériel utilisé, la taille du groupe et les objectifs du programme. D'autres facteurs d'ordre personnel affectent l'apprentissage, comme la motivation et le désir de pratiquer les compétences nouvellement acquises. Songez aux stratégies suivantes lorsque vous proposerez la participation à des programmes de formation linguistique.

Stratégies d'un programme de formation linguistique :

- Déterminez le niveau de langue approprié des participants grâce à un outil d'évaluation linguistique.
- Déterminez les objectifs du programme. Sont-ils reliés à un besoin linguistique précis de votre organisation? Par exemple, vos employés ont-ils besoin de formation à la réception, de compétences en conversation ou de compétences à l'écrit? Songez à un programme qui convient aux besoins.
- Offrez des incitatifs afin de maintenir l'intérêt et la participation au programme.
- Mesurez régulièrement les progrès d'ensemble du programme ainsi que les progrès individuels des participants.

Stratégies d'apprentissage d'une langue :

- Définissez-vous des objectifs clairs. Déterminez quels sont vos besoins et ce que vous espérez accomplir au cours de votre formation linguistique.
- Soyez réaliste quant au temps qu'il vous faudra pour apprendre une langue seconde. Vous devrez réserver du temps dans votre horaire pour des cours et de l'étude si vous désirez apprendre une langue.
- Connaissez votre style d'apprentissage. Quelles ressources amélioreraient votre expérience? Demandez à l'institution et à l'instructeur quelle approche ils utilisent pour enseigner une langue seconde.
- Profitez au maximum de votre expérience d'apprentissage de la langue. Votre participation active en classe est importante, mais il y a d'autres façons d'améliorer vos compétences linguistiques. Recherchez les occasions de pratiquer vos compétences nouvellement acquises. Songez aux suggestions qui se retrouvent dans l'**outil pratique** « **Pratique des compétences en langue seconde** ».



● Outil pratique:

Pratique des compétences en langue seconde

Apprendre et conserver une langue seconde requiert la chance de pratiquer les compétences nouvellement acquises. Les cours de langue formels impliquent une approche structurée, mais la pratique d'une langue seconde peut s'effectuer de plusieurs façons informelles et innovatrices. La liste qui suit regroupe les compétences linguistiques en catégories et offre des suggestions pour pratiquer chaque compétence particulière. Les méthodes suggérées sont simples et peuvent facilement s'insérer dans vos activités quotidiennes.

Compétence linguistique	Pratique des compétences en langue seconde (LS)
Lecture	<ul style="list-style-type: none">▪ Lire un journal ou un livre en LS▪ S'abonner à un magazine de LS▪ Essayer une activité en LS<ul style="list-style-type: none">- Jouer à un jeu de société- Lire ou préparer une nouvelle recette
Écriture (grammaire et vocabulaire)	<ul style="list-style-type: none">▪ Correspondre avec une personne dans votre LS▪ Utiliser des dictionnaires, guides grammaticaux et guides de rédaction efficace pour vos tâches écrites▪ Visiter et placer un signet sur les sites qui offrent en ligne des dictionnaires, glossaires et conseils de rédaction, etc.▪ Profiter des exercices ou jeux grammaticaux en ligne
Compréhension	<ul style="list-style-type: none">▪ Écouter les nouvelles à la radio dans la LS▪ Regarder une émission de télé ou un événement sportif dans la LS▪ Écouter de la musique en LS▪ Regarder un film en LS▪ Assister à un spectacle culturel en LS<ul style="list-style-type: none">- Théâtre- Concert

Parole et écoute

- Visiter un musée ou aller au restaurant en LS
- Prendre des cours ou des ateliers donnés en LS
 - Cours de danse ou de tennis
 - Cours de cuisine
- S'abonner à un club dont les membres sont de LS
 - Activité sportive telle un club cycliste
 - Club de lecture
 - Club d'ornithologie
- Parler en langue seconde avec des collègues de travail et leur demander de corriger vos erreurs
- Faire l'essai d'un cédérom ou d'un logiciel qui développe les compétences de communication orale en LS
- Songer à prendre vos vacances dans un endroit où on parle la LS



● Outil pratique:

Satisfaction des membres

QUESTIONNAIRE

_____ *Nom de l'organisation* _____ a mis en place des mesures visant à offrir à ses membres ses services dans les deux langues officielles du Canada. Dans le but de toujours mieux vous servir, nous désirons connaître vos commentaires sur les points suivants :

1. La personne qui vous répond au téléphone identifie-t-elle adéquatement l'organisation en français et en anglais?
2. Vous sentez-vous à l'aise de poursuivre la conversation dans la langue de votre choix?
3. Pouvez-vous utiliser la langue de votre choix à l'occasion de réunions?
4. La correspondance qui vous est envoyée (y compris les bulletins d'information, les rapports annuels, les procès-verbaux de réunions) est-elle dans la langue de votre choix?
5. La qualité des documents traduits diffusés par l'organisme est-elle constante et acceptable?
6. Croyez-vous que l'organisation transmet une image bilingue à ses membres, à ses clients et au grand public?
7. Êtes vous satisfait(e) des services fournis dans la langue de votre choix?
8. Qu'est-ce qui pourrait être fait pour améliorer la prestation des services offerts dans les deux langues officielles ?



● Outil pratique:

Satisfaction de la clientèle

QUESTIONNAIRE

_____ *Nom de l'organisation* _____ a mis en place des mesures visant à offrir à ses clients ses services dans les deux langues officielles du Canada. Dans le but de toujours mieux vous servir, nous désirons connaître vos commentaires sur les points suivants :

1. La personne qui vous répond au téléphone identifie-t-elle adéquatement l'organisation en anglais et en français?
2. Vous sentez-vous à l'aise de poursuivre la conversation dans la langue de votre choix?
3. Pouvez-vous utiliser la langue de votre choix lors d'échanges avec notre organisation?
4. La correspondance qui vous est envoyée est-elle dans la langue de votre choix?
5. La qualité des documents traduits diffusés par l'organisation est-elle constante et acceptable?
6. Croyez-vous que l'entreprise transmet une image bilingue à ses clients et au grand public?
7. Êtes vous satisfait(e) des services fournis dans la langue de votre choix?
8. Qu'est-ce qui pourrait être fait pour améliorer la prestation des services offerts dans les deux langues officielles ?



Carte du site		Ressources et liens		Vos commentaires s'il vous plaît	
Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires

Ouvrages et sites de référence

- Communications
- Réunions et activités bilingues
- Postes bilingues
- Traduction et interprétation
- Apprentissage d'une langue seconde
- Langues officielles en contexte
- Liens utiles



Ressources et liens

Bienvenue à la section **Ressources et liens** du site. Vous y trouverez des liens et des références portant sur les communications (réceptions, rédaction et réunions bilingues), la traduction et l'interprétation, ainsi que sur l'apprentissage d'une langue seconde. De plus, afin de vous aider à mettre en contexte votre stratégie en matière de langues officielles, des liens vous sont proposés pour trouver de l'information sur l'histoire et le statut des langues officielles au Canada.

Certains liens vous dirigent directement vers une ressource et d'autres, vers des documents qui contiennent des sources offertes dans des librairies locales ou des librairies en ligne. Bien que certains liens vous amènent à des sites conçus pour la fonction publique, l'information et les suggestions que fournissent ces sites peuvent facilement s'adapter à votre situation.

L'échantillon de ressources suivant ne représente pas tout l'éventail des possibilités. Il suggère aux organismes des moyens de constituer leur propre collection de ressources.

Communications

- Dictionnaires

The Canadian Oxford Dictionary, 2nd edition, Oxford University Press (2004)

Le Petit Robert : Dictionnaire de la langue française, Dictionnaires le Robert (2006)

Le Robert & Collins Senior : Dictionnaire français-anglais, anglais-français, Dictionnaires le Robert (2005)

- Dictionnaires spécialisés

Bescherelle : L'Art de conjuguer, nouvelle édition, Hurtubise HMH (1998)

Bescherelle: Complete Guide to Conjugating 12000 French Verbs, bilingual edition, Hurtubise HMH (1999)

Canadian Oxford Paperback Thesaurus, Oxford University Press (2003)

Le Grand Druide des synonymes, Éditions Québec Amérique (2001)

Multidictionnaire de la langue française, 4e édition, Éditions Québec Amérique (2003)

Roget's International Thesaurus, 6th edition, HarperCollins Publishers (2002)

- Glossaires et documents terminologiques

Le grand dictionnaire terminologique - Office québécois de la langue française (en français seulement)

Le grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française vous donne accès à près de 3 millions de termes français et anglais du vocabulaire industriel, scientifique et commercial, dans 200 domaines d'activité.

www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html

Boîte à outils - Bureau de la traduction, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

La Boîte à outils met à votre disposition un vaste éventail de ressources terminologiques qui vous permettront de surmonter vos problèmes de langue, de terminologie ou d'usage les plus épineux.

www.translationbureau.gc.ca/pwgsc_internet/fr/outils_tools_f.htm

Publications - Bureau de la traduction, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Le Bureau de la traduction publie donc nombre de vocabulaires et de bulletins de terminologie (plus de cent titres à ce jour) dans les divers domaines d'activité des ministères. Ces publications sont mises à la disposition de la population canadienne et du monde entier et sont devenues les outils essentiels des langagiers et du public en général.

http://www.translationbureau.gc.ca/pwgsc_internet/fr/publications/publications_f.htm

TERMIUM ® - Bureau de la traduction, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Plus qu'un dictionnaire, TERMIUM ® renferme des termes spécialisés et ultraspecialisés qui ne figurent dans aucun dictionnaire bilingue courant. TERMIUM ® intègre également les trois ouvrages d'aide à la rédaction publiés par le Bureau, soit *Le guide du rédacteur*, *The Canadian Style* et *le Lexique analogique*.

www.termium.gc.ca/site/accueil_home_f.html

- Guides de rédaction et ouvrages de référence

La banque de dépannage linguistique - Office québécois de la langue française (en français seulement)

Outil pédagogique en constante évolution qui propose des réponses claires aux questions les plus fréquentes portant sur la grammaire, l'orthographe, la ponctuation, le vocabulaire général et les abréviations.

www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt_bdl2.html

The Canadian Style: A Guide to Writing and Editing, 2nd edition, Translation Bureau, Public Works and Government Services Canada (1997) (en anglais seulement)

Vous pouvez vous servir de cette référence pour trouver rapidement la manière d'utiliser : abréviations, usage du trait d'union, orthographe, majuscules, ponctuation, graphie et emploi erronés de certains mots, noms géographiques, etc. Il prodigue en outre des conseils sur la rédaction de lettres, de notes de service, de rapports, d'index et de bibliographies. Vous trouverez également une annexe expliquant comment insérer des mots

français dans un texte anglais.

www.pubgouv.com/lexiques/cdn_style.htm

Editing Canadian English, 2nd édition, Editor's Association of Canada, MacFarlane Walter & Ross (2000) (en anglais seulement)

Cet ouvrage porte sur l'orthographe, la ponctuation, l'utilisation de mots français en anglais, la canadianisation, l'écriture objective, etc.

www.editors.ca/resources/eac_publications/ece.html

Le français au bureau, 6e édition, Office québécois de la langue française (2005) (en français seulement)

Le français au bureau aide à résoudre les difficultés de nature linguistique qui se posent dans les lettres, les formulaires et les autres écrits administratifs et commerciaux.

www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/home.php

Le guide du rédacteur, 2e édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (1996) (en français seulement)

Révisée et mise à jour, cette édition comporte des chapitres sur la ponctuation, l'utilisation des majuscules, les références bibliographiques, les formulaires pour la correspondance, en fait, tout ce qui est utile à une communication efficace en français.

www.fedpubs.com/subject/commun/redact.htm

Le guide de rédaction du gouvernement de l'Ontario, Service de traduction du gouvernement, Ontario (2001) (en français seulement)

Cette publication, outil de travail destiné à toutes les personnes qui doivent préparer des documents en français pour le gouvernement de l'Ontario, devrait permettre de résoudre les problèmes les plus courants en matière de communications. Cette nouvelle édition contient notamment des recommandations en ce qui concerne la nouvelle notation des numéros de téléphone à dix chiffres.

www.onterm.gov.on.ca/guide.html

Pour un style clair et simple, Gouvernement du Canada (1991)

(Version anglaise aussi disponible: *Plain Language: Clear and Simple*)

Ce manuel constitue une précieuse ressource pour quiconque veut produire des documents accessibles, clairs et précis. Il comprend des chapitres sur la planification et la préparation des documents, l'organisation des idées, le style des phrases et des paragraphes, le choix des mots, et la présentation. Renferme une liste utile des points à retenir à la fin de chaque chapitre.

www.pubgouv.com/lexiques/style_clair.htm

- Signalisation, affiches et feuillets d'information

Symbole des langues officielles - Agence de la fonction publique du Canada

http://www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pos-aff/index_f.asp

Affiches des langues officielles - Agence de la fonction publique du Canada
Français ou anglais...Allez-y, c'est votre choix!

www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pos-aff/index_f.asp

Langues officielles - Publications et guides - Agence de la fonction publique du Canada

Hello à Goodbye - Expressions usuelles au téléphone.

Aide-mémoire - Conseils pour offrir un service de qualité dans les deux langues officielles.

Le service au public : moi, j'embarque! - Offrir au public canadien un service

de qualité dans les deux langues officielles.
www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/index_f.asp

[haut de page](#) 

Réunions et activités bilingues

- Réunions bilingues : Étape par étape

Langues officielles - Publications et guides - Agence de la fonction publique du Canada

La pièce à succès - la présidence des réunions bilingues
La présidence des réunions - Comment tenir vos réunions avec succès dans les deux langues officielles
www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/index_f.asp

- Planification des réunions et d'activités bilingues

Comment tirer profit des langues officielles dans les événements populaires d'envergure nationale ou internationale, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

http://epe.lac-bac.gc.ca/100/201/301/tbs-sct/tb_manual-ef/Pubs_pol/hrpubs/TB_A3/WELCDOC_f.html

Guide de préparation de présentation et de participation dans un congrès bilingue, Université d'Ottawa

www.uottawa.ca/services/saea/sapes2004/pages/SAPESguide.htm

Guide de planification de rencontres et de conférences inclusives, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TB_852/gpimc-gprci_f.asp

Liste de contrôle pour l'organisation d'événements, Patrimoine canadien
www.canadianheritage.gc.ca/progs/cpsc-ccsp/pe/list_f.cfm

[haut de page](#) 

Postes bilingues

- Recrutement de personnel bilingue

Voir la **fiche info** « **Recrutement de personnel bilingue** » pour une liste de ressources.

- Désignation des postes bilingues

Le site mentionné ci-dessous explique la procédure de désignation des postes bilingues du gouvernement du Canada. Cependant, il peut servir d'outil de référence pour d'autres organisations.

Établissement du profil linguistique pour les postes bilingues - Commission de la fonction publique du Canada

www.psc-cfp.gc.ca/ppc/sle_pg_06_f.htm

Profil linguistique - Société du Musée canadien des civilisations
www.civilization.ca/societe/emploi/languf.html

- Pratiques équitables en matière d'embauche

Pour de l'information concernant les droits de la personne dans les pratiques d'embauche au Canada, on consulte les sites suivants :

Commission canadienne des droits de la personne - Discrimination et harcèlement - Organismes sous réglementation fédérale
www.chrc-ccdp.ca/discrimination/federally_regulated-fr.asp?lang_update=1

Commission canadienne des droits de la personne - Organismes provinciaux et territoriaux des droits de la personne
www.chrc-ccdp.ca/links/default-fr.asp?#provincial

haut de page 

Traduction et interprétation

- Associations

Pour trouver un traducteur ou un interprète, veuillez consulter la section Sociétés membres du site Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada (CTTIC) et choisir l'association, l'ordre, ou la société de traducteurs, d'interprètes et de terminologues de votre province ou territoire.

www.cttic.org/f_member.htm

- Exemple d'un contrat de traduction

L'Association des traducteurs et interprètes de la Nouvelle-Écosse
Exemple de contrat

www.atins.org/francais/downloads/contract/Sample_Contract_Fr.pdf

L'Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario
Modèle de contrat de traduction (en anglais seulement)

www.atio.on.ca/info/what_is_atio.asp

- Écoles et programmes de traduction et d'interprétation

Association canadienne des écoles de traduction

www.uottawa.ca/associations/acet/prog_membr.htm

Association des universités et collèges du Canada
Domaines d'études: Traduction et interprétation

http://oraweb.aucc.ca/showdcu_f.html

- Appui financier à la traduction et à l'interprétation

Appui à l'interprétation et à la traduction - Patrimoine canadien

www.pch.gc.ca/progs/lo-ol/progs/mev-pdl-ait_f.cfm

Pour en savoir plus sur un programme semblable offert aux organismes du Nouveau-Brunswick, consultez l'adresse suivante :

Programme de traduction, Secrétariat à la Culture et au Sport -
Nouveau-Brunswick

www.gnb.ca/0131/languages-f.asp

haut de page 

Apprentissage d'une langue seconde

- Outils éducatifs et programmes de langue seconde

LangCanada.ca

Un guichet unique dans Internet qui donne accès à de l'information et à des ressources sur l'enseignement et l'apprentissage d'une seconde langue officielle.

www.langcanada.ca

- Fiches info

Langues officielles - Publications et guides - Agence de la fonction publique du Canada

Dix avantages de l'apprentissage et de l'utilisation d'une autre langue

Trucs pour maintenir vos acquis dans votre nouvelle langue - Livret

décrivant des activités pour maintenir les acquis dans une nouvelle langue

www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/index_f.asp

haut de page



Langues officielles en contexte

Nos langues officielles : Pour finir un siècle et commencer un millénaire, Commissariat aux langues officielles (2001)

Publication spéciale préparée à l'occasion du 30e anniversaire du Commissariat aux langues officielles.

www.ocol-clo.gc.ca/archives/op_ap/histo/annivers/annivers_f.htm

Profils des communautés francophones et acadiennes du Canada, 2e édition, La fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) (2004)

Remarque : Bien que ce site ne soit qu'en français, la documentation relative au profil de chaque province ou territoire est offerte en français comme en anglais.

www.fcfa.ca/home/index.cfm?id=112

Profils statistiques 2005 : Les francophones en Ontario, Office des affaires francophones, Gouvernement de l'Ontario (2005)

L'Office des affaires francophones offre une série de profils statistiques des francophones en Ontario. Ces études se fondent sur les données du recensement de 2001 par Statistique Canada. Elles dressent un portrait révélateur de la population franco-ontarienne sous plusieurs aspects.

www.ofa.gov.on.ca/francais/stats.html

Statistiques - Langues officielles au Canada, Commissariat aux langues officielles (2001)

Carte et fiches de renseignements sur les Canadiens et Canadiennes qui présentent des données démologiques pour chaque province et territoire.

www.ocol-clo.gc.ca/youth_jeunes/tools_outils/stat_can.asp?Lang=Francais

haut de page



Liens utiles

Agence de la fonction publique du Canada
Direction des langues officielles

www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/index_f.asp

Commissariat aux langues officielles
www.ocol-clo.gc.ca

Patrimoine canadien
Programmes d'appui aux langues officielles
www.pch.gc.ca/offlangoff



[haut de page](#) 

Date de modification: 2006-04-24

[Avis importants](#)



Carte du site		Ressources et liens		Vos commentaires s'il vous plaît	
Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires

Vos commentaires s'il vous plaît

➤ Commentaires

➤ Soumettre une pratique exemplaire



Qu'en pensez-vous?

Nous attachons une importance particulière à vos commentaires et à vos suggestions. Faites-nous part de vos observations et des pratiques exemplaires de votre organisation pour nous aider à améliorer la qualité de notre site Web. Veuillez prendre quelques instants pour remplir le formulaire **Commentaires** ci-dessous ou le formulaire **Soumettre une pratique exemplaire**.

Commentaires

De quel secteur est votre organisation ?

- Bénévole/Communautaire
- Privé
- Public

Avez-vous trouvé l'information que vous cherchiez sur le site Web?

- Oui
- Non

Dans la négative, que cherchez-vous?

Quelle autre information utile le site pourrait-il contenir?

Avez-vous d'autres observations à formuler?

Dites-nous comment communiquer avec vous :

Nom de votre organisation : _____

Personne-ressource :

Téléphone :

Courriel :

Merci

Soumettre vos commentaires

Effacer



haut de page



Date de modification: 2006-04-24

[Avis importants](#)



Carte du site		Ressources et liens		Vos commentaires s'il vous plaît	
Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires

Vos commentaires s'il vous plaît

➤ Commentaires

➤ Soumettre une pratique exemplaire



Soumettre une pratique exemplaire

Nous aimerions connaître les stratégies gagnantes employées par votre organisation pour mettre en œuvre le bilinguisme. Le partage de vos expériences peut aider à inspirer et à guider d'autres organisations vers l'atteinte de leurs objectifs en matière d'offre de services bilingues. Nous vous invitons à présenter vos pratiques exemplaires en remplissant le formulaire ci-dessous.

Veillez décrire les pratiques exemplaires de votre organisation en ce qui a trait à la prestation de services en français et en anglais.

Votre organisation a-t-elle rencontré des difficultés relativement à la prestation de services en français et en anglais? Veuillez décrire les stratégies employées par votre organisation pour surmonter ces difficultés.

Veillez indiquer le nom d'une personne que nous pourrions joindre, au besoin, pour clarifier certaines de vos réponses.

Nom de l'organisation : _____

Personne-ressource: _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Nous aimerions mettre certaines pratiques exemplaires en valeur sur notre site Web. Nous accordons-vous l'autorisation de publier le nom de votre organisation, qui est associée aux exemples que vous avez soumis? Veuillez lire et répondre en conséquence.

Oui. Vous pouvez faire directement référence à notre organisation.

Non. Ces renseignements sont destinés à des fins générales et aucune référence directe à notre organisation ne peut être indiquée.

Merci!

Soumettre une pratique exemplaire

Effacer



haut de page



Date de modification: 2006-04-24

[Avis importants](#)



Accueil	Une organisation bilingue	Processus de mise en place	Bilinguisme au quotidien	Étapes de suivi	Pratiques exemplaires
---------	---------------------------	----------------------------	--------------------------	-----------------	-----------------------



Contactez-nous

Pour nous faire part de vos questions et commentaires sur ce site, nous vous invitons à communiquer avec nous en utilisant l'une des options suivantes :

En remplissant les formulaires de la section : Qu'en pensez-vous?

Par courriel : offlangoff@pch.gc.ca

Par téléphone : (819) 994-2224

Par la poste :

*Direction générale des programmes d'appui aux langues officielles
Patrimoine canadien
15, rue Eddy, 7e étage
15-7-K
Gatineau, (Québec)
K1A 0M5*



[haut de page](#)