



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Les
langues officielles...
c'est une question de
respect

Recueil de
bonnes pratiques

www.tbs-sct.gc.ca/ollo

Canada

Publié par
l'Agence de gestion des ressources humaines de
la fonction publique du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le ministre responsable de l'Agence de gestion
des ressources humaines de la fonction publique du Canada, 2004

N° de catalogue CP54-3/2004
ISBN 0-662-68195-9

Cette publication est offerte également en médias substitués et
est disponible à l'une des adresses suivantes :

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

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Le *Recueil de bonnes pratiques* est une compilation d'initiatives qui sont le fruit du dynamisme et de l'inventivité de bon nombre de personnes qui contribuent à l'avancement et à la promotion des langues officielles dans leur institution. Ces initiatives sont à votre portée si vous voulez vous en inspirer pour mieux servir les Canadiens dans la langue de leur choix ou contribuer à créer un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Nous ne visons rien de moins qu'une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles. Le *Plan d'action pour les langues officielles* est venu confirmer cette vision. C'est en réponse aux besoins exprimés par les différents intervenants du réseau des langues officielles, notamment les responsables et les champions des langues officielles, que nous avons compilé ce deuxième recueil de bonnes pratiques. Je vous encourage à les adapter selon vos besoins ou à en concevoir de nouvelles. Chacune d'elles peut contribuer à un changement de culture.

La liste n'est certes pas exhaustive. Nous sommes conscients qu'il s'agit d'un petit échantillon de toutes les bonnes pratiques qui existent dans les institutions. Les initiatives retenues sont principalement tirées du site Web OLLO. Elles sont regroupées sous quatre thèmes, soit l'apprentissage de la langue seconde, la boîte à outils, la langue de travail et le service au public. Ce recueil représente un encouragement à nous dépasser. Je vous invite à obtenir plus de renseignements sur chacune de ces pratiques ou à amorcer une discussion en communiquant avec la personne-ressource concernée.

Continuez à nous communiquer vos bons coups. Nous continuerons à les afficher sur le site Web OLLO pour que les membres du réseau des langues officielles s'en inspirent. Je félicite toutes les personnes qui sont à l'origine de ces réalisations et toutes celles qui, quotidiennement, déploient des trésors d'imagination pour ancrer les langues officielles dans les valeurs de la fonction publique que sont le respect, la diversité et l'inclusion. Je vous assure de mon soutien inconditionnel dans la poursuite de vos efforts.

Pour tout autre renseignement au sujet du recueil, vous pouvez vous adresser à votre portefeuilliste à la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

J'espère que ce document vous sera utile.

La vice-présidente
de la Direction des langues officielles
de l'Agence de gestion des ressources humaines
de la fonction publique du Canada,

La version papier a été signée par

Diana Monnet

Table des matières

Apprentissage de la langue seconde

| | |
|---|----|
| Apprentissage en direct..... | 7 |
| Apprentissage par le jeu..... | 7 |
| Jumelage et mentorat linguistiques | 9 |
| Maintien des connaissances linguistiques..... | 10 |

Boîte à outils

| | |
|--|----|
| Guides et manuels pour promouvoir le bilinguisme | 11 |
| Inclusion et visibilité des langues officielles..... | 12 |
| Leadership..... | 14 |
| Outils à profusion dans un milieu unilingue | 16 |
| Profileur linguistique..... | 16 |
| Réseautage..... | 17 |
| Trouvilles linguistiques pour la rédaction..... | 19 |

Langue de travail

| | |
|---|----|
| Amélioration des communications..... | 21 |
| Formation sur mesure pour les gestionnaires..... | 21 |
| Guides pratiques pour les gestionnaires et les employés | 22 |
| Milieu propice | 22 |

Service au public

| | |
|------------------------------|----|
| Information sur mesure | 23 |
| Offre active | 24 |
| Outils sur mesure | 24 |
| Satisfaction du public..... | 26 |
| Services sur mesure..... | 26 |

Les langues officielles...

c'est une question de

respect



Apprentissage de la langue seconde

Apprentissage en direct

Air Canada : décollage de la formation linguistique!

Les technologies de l'information sont un excellent soutien à l'apprentissage. Air Canada l'a bien compris et offre un service de formation linguistique en ligne facilement accessible à tous ses employés.

Personne-ressource : Louise McEvoy, louise.mcevoy@aircanada.ca

À l'étranger ou au pays, la formation linguistique en tout temps à Affaires étrangères Canada et à Commerce international Canada

Vous voulez avoir un accès virtuel à un campus de formation linguistique? Que vous soyez à Moscou ou à Rio, c'est désormais possible. Les employés de ces ministères peuvent profiter d'une formation linguistique en ligne mise à leur disposition au Canada et ailleurs dans le monde par le biais de programmes de campus virtuels. L'accès est possible même en dehors des heures de travail pour tous ceux qui tiennent à conserver et à enrichir leurs connaissances de la langue seconde.

Personne-ressource : Gerald Redmond, gerald.redmond@dfait-maeci.gc.ca

Apprentissage par le jeu

À Affaires indiennes et du Nord Canada : l'apprentissage des langues par le jeu!

Mesurer ses aptitudes à trouver l'expression juste dans une des deux langues officielles en s'amusant, c'est possible! Au ministère, les langues de travail sont mises au jeu. La création de jeux linguistiques rend l'apprentissage de la langue seconde plus convivial. Chaque mois, un nouveau jeu permet de parfaire les connaissances.

Essayez le jeu suivant.

Trouver l'expression équivalente.

| Expression française/ French Expression | Expression équivalente en anglais/ Equivalent English Expression |
|--|---|
| A. Tout nouveau, tout beau | 1. The first time I saw him |
| B. C'est une (grande) première pour notre équipe | 2. The month's new releases |
| C. Les nouveautés printanières | 3. There's nothing new |
| D. Il n'y a rien de nouveau | 4. From the very first day |
| E. La première fois que je l'ai vu | 5. People want something new |
| F. Dès le premier jour | 6. A new thing in electronics / a new electronic invention |
| G. Le soir de la première | 7. New spring fashions |
| H. Les nouveautés du mois | 8. It's the flavour of the month |
| I. Les gens veulent du nouveau | 9. On opening night |
| J. Une nouveauté en électronique | 10. It's a first for our team |

Réponse : A-8, B-10, C-7, D-3, E-1, F-4, G-9, H-2, I-5, J-6

Personne-ressource : Guylaine Durand, durandg@ainc-inac.gc.ca

Jumelage et mentorat linguistiques

Apprendre de ceux qui savent à la Banque du Canada!

L'entraide, c'est possible! Apprendre la langue seconde d'un collègue qui la maîtrise rend cet apprentissage plus facile. Le Service des études monétaires et financières de la Banque du Canada a décidé d'encourager cette expérience en créant un programme d'utilisation de la langue seconde entre pairs.

Personne-ressource : Kevin Moran, kmoran@bank-banque-canada.ca

Industrie Canada : le mentorat, une formule gagnante!

Approfondir sa connaissance de la langue seconde en apprenant à mieux connaître ses collègues de travail est une façon doublement payante de rehausser ses compétences dans une langue seconde parlée. Industrie Canada a fait de cette méthode conviviale un projet de mentorat linguistique dans lequel un employé d'expression française et un autre d'expression anglaise forment un partenariat volontaire pour s'entraider et faire l'apprentissage de la langue seconde. Les responsabilités des deux membres de cette équipe sont définies à l'avance. Chaque partenaire peut ainsi découvrir la culture de l'autre tout en augmentant sa capacité de servir autant la clientèle francophone que la clientèle anglophone du ministère.

Personne-ressource : Cindy Sullivan, sullivan.cindy@ic.gc.ca

Maintien des connaissances linguistiques

Stratégies pour maintenir vos connaissances linguistiques à la Défense nationale

Le succès ou l'échec de l'apprentissage d'une langue seconde dépend dans une large mesure des stratégies d'apprentissage apprises et de celles que nous développons. La Défense nationale publie un encart intitulé *L'Express des langues officielles* du journal *La Feuille d'érable* où l'on retrouve trimestriellement des nouvelles sur les langues officielles. Dans un de ces encarts, on décrit des stratégies d'apprentissage permettant aux employés civils et militaires de trouver la stratégie qui leur convient le mieux. « Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises stratégies; si une stratégie convient, il ne faut pas hésiter à s'en servir. [...] Il faut utiliser sa langue seconde sinon on risque de la perdre... », selon l'article.

Le ministère a d'autres atouts pour inciter les employés civils et militaires à maintenir leurs connaissances en langue seconde. Un calendrier de bureau de petit format très discret et utile énumère les cinq principaux engagements du ministre devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes. Chaque mois, on peut lire dans le calendrier une pensée ou un énoncé rappelant les responsabilités des gestionnaires et des officiers supérieurs.

Personne-ressource : Jeffrey de Fourestier; defourestierjd@forces.gc.ca

Boîte à outils

Guides et manuels pour promouvoir le bilinguisme

L'interactivité au service des langues au Centre de la sécurité des télécommunications

Vos communications doivent-elles être rédigées dans les deux langues officielles? Le Centre de la sécurité des télécommunications répond à cette question en mettant à la disposition de ses employés un arbre décisionnel interactif. Un guide, accessible sur l'intranet et présenté sous forme de questions, aide les employés à déterminer si leurs communications écrites doivent être rédigées dans les deux langues officielles. Il est ainsi plus facile de remplir ses obligations envers le public.

Personne-ressource : Jodie Chislett, jodie.chislett@cse-cst.gc.ca

Industrie Canada : faire du bilinguisme une référence!

Appliquer l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* voilà l'objectif visé par Industrie Canada avec la publication d'un outil de référence pour les employés et les gestionnaires. Le manuel présente les politiques relatives au service au public, la langue de travail et la participation des Canadiens anglophones et francophones. La mise en valeur et la vitalité des groupes de langue française et de langue anglaise font également partie des questions abordées dans ce manuel de référence.

Personne-ressource : Cindy Sullivan, sullivan.cindy@ic.gc.ca

Transports Canada : les langues officielles au cœur de la notion de service!

Servir le public dans les deux langues officielles, c'est aussi une question d'éthique à Transports Canada. Afin de s'assurer que les langues officielles font partie intégrante de l'environnement de travail, le ministère a produit une brochure qui met en lumière les droits de ses clients autant que ceux de ses employés. En matière de bilinguisme, le ministère est loin de vouloir modérer ses transports. Il fait de la liberté d'utiliser la langue officielle de son choix une question de respect et une pratique intégrée à la vie quotidienne.

Personne-ressource : Francine Charbonneau, charbof@tc.gc.ca

Langue seconde : au ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada, on affiche ses couleurs!

Création d'un centre de référence, utilisation de brochures, de livres, de journaux, d'affiches dans les salles de réunion, recours à l'intranet, voici quelques-unes des initiatives lancées par le ministère pour favoriser l'usage de la langue seconde au travail. Le comité national des champions des langues officielles du ministère regorge d'idées : création d'événements pour la journée nationale du bilinguisme, mise en circulation de jeux de mots, remise d'épinglettes soulignant le succès des formations linguistiques sont autant de moyens faciles de susciter la fierté dans l'utilisation des langues officielles et d'en améliorer l'apprentissage.

Personne-ressource : Guylaine Durand, durandg@ainc-inac.gc.ca

Inclusion et visibilité des langues officielles

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : planifier à moyen et à long terme l'usage des deux langues officielles

Après s'être livré à une étude approfondie des postes et de la dotation, le ministère propose un plan d'action stratégique en trois étapes dont le déroulement est parallèle sur un calendrier de trois ans. Conformité, amélioration des communications et engagement et enfin intégration quotidienne du Programme des langues officielles composent ces trois étapes.

Personne-ressource : Denis Cuillierier, denis.cuillierier@tpsgc.gc.ca

Commission de la fonction publique du Canada : épingler le bilinguisme!

Afficher le bilinguisme au quotidien fait partie des efforts de sensibilisation de la Commission. Mascottes et épinglettes sont mises à l'honneur pour donner de la visibilité au principe du respect des deux langues officielles. En 2003, la Commission a accru ses efforts de promotion en développant un volet national aux *Rendez-vous de la Francophonie*. Le rapprochement entre les francophones et les francophiles s'est fait par les spectacles, les témoignages, les jeux, les rencontres et le réseautage. Cette initiative a été bien reçue au sein de la Commission.

Personne-ressource : Allan Kimpton, allan.kimpton@psc-cfp.gc.ca

Statistique Canada : une application méthodique des principes du bilinguisme

Depuis plus de 25 ans, l'implication active des employés de Statistique Canada est à la base de l'application et de la gestion du Programme des langues officielles. Rehaussement des profils linguistiques et formation, coopération entre collègues, outils et ressources, responsabilités et reconnaissance des droits, leadership des dirigeants sont parmi les ingrédients d'une recette favorisant l'usage courant des deux langues officielles.

Réunions mensuelles, groupes de discussion avec les coordonnateurs des langues officielles, sondages, études et vérifications internes font également partie de l'approche méthodique développée par le ministère pour atteindre l'efficacité dans l'application du Programme. La publication d'un guide éclair sur les principes de la *Loi sur les langues officielles*, la création d'un module d'orientation à l'intention des nouveaux superviseurs sur leurs responsabilités linguistiques et l'instauration d'une prime d'excellence *Langues officielles* pour récompenser les pratiques exemplaires viennent compléter l'impressionnante panoplie des moyens mis en œuvre pour faire de l'usage des deux langues officielles une pratique quotidienne.

Personne-ressource : Gisèle Battison, battgis@statcan.ca

Affaires indiennes et du Nord Canada : la fête des langues officielles!

Fêter le bilinguisme! Pourquoi pas? Le 14 juin a été désigné *Journée du bilinguisme*. Il faut en profiter. À Affaires indiennes et du Nord Canada, le champion des langues officielles invite les employés à créer des activités dans leur milieu de travail pour souligner cet anniversaire. On prolonge également cette initiative sur le réseau intranet. Et comme le bilinguisme s'impose en tout temps et pas seulement le 14 juin, un rappel sous forme d'affiches invite à tenir des réunions dans les deux langues officielles dans tous les lieux appropriés des régions désignées bilingues.

Personne-ressource : Linda Whyte, whytel@ainc-inac.gc.ca

Leadership

Dualité linguistique : un actif pour Anciens Combattants Canada

La dualité linguistique est une réalité bien ancrée dans la vie du pays et représente une partie intrinsèque de la diversité qui fait la richesse culturelle à Anciens Combattants Canada. Brochure sur la langue de travail, affiches et panneaux sur la tenue des réunions font partie de l'arsenal mis à la disposition des employés pour servir dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Personne-ressource : Hélène Hupé, [hlhupe@vac-acc.gc.ca](mailto:hlupe@vac-acc.gc.ca)

VIA Rail Canada : tout le monde en voiture!

Inviter tous les employés à monter à bord du train des langues officielles est une idée qui va de soi à VIA Rail Canada! En orientant le plan stratégique 2003 sur une plus grande utilisation des deux langues officielles et en organisant des ateliers à travers le pays, les dirigeants ont ouvert un dialogue fructueux sous le thème *Les gens qui vous transportent*. Cadres et employés du transporteur national ont ainsi pu débattre de la nouvelle mission, de la vision, des valeurs et des buts, parmi lesquels figure en bonne place le bon usage des deux langues officielles.

Personne-ressource : Sylvie Leblanc, sylvie_leblanc@viarail.ca

Office national du film : dialogues permanents à l'affiche!

Déjeuner dans les deux langues et joindre l'utile à l'agréable, pourquoi pas? Chaque mois, depuis l'élaboration de son plan stratégique, le commissaire de l'Office national du film organise des déjeuners de travail bilingues. Dialogue permanent et échanges sur la promotion du bilinguisme sont au menu.

Personne-ressource : Isabelle Tessier, i.tessier@onf.ca

Ressources naturelles Canada : bilinguisme recommandé!

Faire progresser le niveau de bilinguisme exige parfois un travail d'analyse de l'organisation. C'est la tâche à laquelle s'est employé un groupe de travail dirigé par un sous-ministre adjoint à Ressources naturelles Canada. Leadership et responsabilisation des gestionnaires, culture, pratiques de travail positives et amélioration de la capacité organisationnelle d'un milieu de travail bilingue figurent parmi les aspects à partir desquels les auteurs du rapport ont élaboré leurs recommandations pour l'amélioration des services dans les deux langues officielles.

Personne-ressource : Gisèle Seck, gseck@nrcan.gc.ca

La Commission canadienne des droits de la personne : un milieu naturel pour les droits linguistiques!

La Commission se doit d'être un milieu exemplaire. Dans le Canada d'aujourd'hui, ses priorités reposent sur les principes d'une bonne gestion et sur la création d'un environnement où dominant le respect des autres, le dialogue permanent avec les employés et la fierté de parler la langue officielle de son choix.

Personne-ressource : Nicole Morin, nicole.morin@chrc.ccdp.ca

À la Société immobilière du Canada, bilinguisme rime avec efficacité!

Atteinte des objectifs de rendement et bilinguisme ne sont pas incompatibles. C'est l'objectif visé par la Société dans le cadre de son programme de gestion du rendement. Son plan d'entreprise autant que son rapport annuel font état d'initiatives, d'indices de rendement et de réalisations dans le but d'implanter le bilinguisme pour tous les postes désignés. À la Société, on est immobilier, mais pas immobile!

Personne-ressource : Gordon McIvor, gmcivor@clc.ca

Outils à profusion dans un milieu unilingue

Financement agricole Canada : vivre en français dans une région unilingue anglaise

Comment maintenir le niveau et la qualité du français dans un univers et une région où l'unilinguisme anglais domine? Il s'agit d'une question importante pour de nombreux citoyens. La Société a lancé cinq initiatives visant le maintien du niveau linguistique en français dans un tel contexte. En plus de proposer une cassette audio et des fiches d'information bilingues pour ses conseillers, la Société organise également des vendredis en français, des jumelages d'employés unilingues et bilingues, des dîners meublés de jeux et de conversations en français et des mini-immersions. Des idées simples et faciles à réaliser!

Personne-ressource : Marie-France Kenny, mariefrance.kenny@fac-fcc.ca

Profileur linguistique

Société canadienne d'hypothèques et de logement : bilingue ou unilingue, that is the question!

À la Société, la connaissance des langues officielles fait partie du bagage nécessaire à l'établissement du profil des compétences requises selon le poste attribué aux personnes intéressées. La Société a ainsi conçu le *Profileur linguistique*, un outil en ligne, afin d'aider les gestionnaires dans la désignation linguistique (bilingue ou unilingue) d'un poste et le choix du profil linguistique approprié selon trois catégories correspondantes aux habiletés exigées. Peu importe les niveaux, les lieux de travail et les fonctions, le *Profileur linguistique* offre une procédure rapide et uniforme à travers toute l'organisation. Les gestionnaires qui veulent approfondir la question de la désignation linguistique ont également accès à un guide en ligne, outil très prisé qui a été emprunté et adapté par d'autres institutions.

Personne-ressource : Denise Doré, ddore@cmhc-schl.gc.ca

Réseautage

Conseil fédéral du Pacifique : union + action = résultats!

Le Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Pacifique ne chôme pas! Créer des réseaux d'échange, explorer de nouvelles façons de promouvoir les mandats des divers intervenants, analyser les plaintes afin de corriger les lacunes et de trouver des solutions sont autant d'aspects de l'initiative énergique entreprise par le Comité pour appuyer la collectivité francophone du Pacifique (Colombie-Britannique et Yukon). Des résultats : dix minutes d'antenne à Radio-Canada toutes les deux semaines; deux heures et demie d'antenne par mois chez les câblodistributeurs Rogers et Shaw et des articles publiés dans *Le Soleil* (C.-B.) et dans *l'Aurore boréale* (Yukon). Diffusion des bonnes pratiques et conférences sur les langues officielles s'ajoutent également à ces activités régionales. Vingt-six institutions fédérales participent à l'initiative du Comité qui relève du Conseil fédéral du Pacifique.

Personne-ressource : Laurette Drolet, laurette.drolet@ccra-adrc.gc.ca

Conseil régional fédéral de l'Île-du-Prince-Édouard : soutenir la langue seconde à l'échelle d'une province!

Mettre en place un mécanisme pour favoriser la croissance et le développement de la minorité de langue française de l'Île-du-Prince-Édouard, recenser les institutions en mesure de mettre leurs efforts en commun, exploiter les technologies de l'information dans le but d'améliorer le niveau et la qualité des services, ce sont là les grands objectifs de l'action entreprise par le Conseil régional fédéral de l'Île-du-Prince-Édouard. Cette approche concertée s'appuie sur l'entente de partenariat dans l'économie du savoir et le soutien des gouvernements fédéral et provincial. C'est pour remplir cette mission que le Comité sur les langues officielles s'est vu confier le mandat de dresser la liste des initiatives susceptibles d'aider les ministères ou les organismes à appuyer les travaux prioritaires établis par la collectivité et de relever les actions qui pourraient profiter de la collaboration d'au moins deux ministères fédéraux ou d'autres organismes.

Personne-ressource : Guy Labonté, guy.labonte@ccra-adrc.gc.ca

Langues officielles : miser sur la force du réseautage!

Resserrer les liens et partager l'information, c'est essentiel! C'est pourquoi la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a élaboré un mécanisme de consultation et de communication entre les organismes centraux et les institutions afin d'échanger sur les orientations, les priorités et les directives reliées à la mise en œuvre du Programme des langues officielles. Sonder, découvrir les tendances globales et proposer des solutions, voilà les trois objectifs de cette initiative. Les partenaires expriment des préoccupations et des idées qui viennent nourrir la réflexion et permettent à l'Agence de renouveler son action en matière de langues officielles.

Plusieurs comités ou réseaux examinent les grands enjeux tels que :

- le réseau des champions des langues officielles : il se consacre à la promotion du Programme au sein de chaque institution;
- le Comité consultatif des ministères sur les langues officielles;
- le Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles;
- le Comité interministériel de concertation des principaux intervenants en langues officielles;
- des sous-comités interministériels créés sous l'égide des conseils régionaux fédéraux : lieux de rencontre en région pour des consultations sur des questions portant sur l'élaboration de politiques et la prestation de services au public.

Personne-ressource : Bernadette Larrue,
larrue.bernadette@hrma-agrh.gc.ca

Trouvailles linguistiques pour la rédaction

Des outils de rédaction faciles à utiliser au Conseil national de recherches du Canada

Dans l'accomplissement d'une tâche, un bon outil fait parfois toute la différence. Au Centre national de recherches du Canada (CNRC), l'esprit pratique sert également à faciliter l'expression des langues officielles. Le CNRC a donc créé un signet destiné à rappeler à ses employés l'adresse URL de sa boîte à outils de rédaction, conçue pour les assister dans l'utilisation de leur langue seconde. Le signet est aussi utile pour les employés qui n'utilisent pas toujours un clavier en format bilingue car on y trouve des caractères et des accents rapidement accessibles grâce à quelques touches de clavier.

Personne-ressource : Christiane Charron,
christiane.charron@nrc-cnrc.gc.ca

Coin linguistique du gouvernement du Canada : éviter les pièges et surmonter les difficultés de la langue!

Virgule, la libellule, n'a pas la langue dans sa poche! Cette mascotte, créée par le Bureau de la traduction pour être l'hôte du Coin de la traduction du gouvernement du Canada, se fait un plaisir de guider les usagers de cet outil convivial à travers les pièges et les difficultés de la langue de Molière. Virgule a son vis-à-vis tout aussi efficace dans l'accroissement de vos compétences langagières dans la langue de Shakespeare. Il s'agit de *Dagan the Dragonfly*, au service des visiteurs du site *Language Nook of the Government of Canada*.

Le Coin linguistique du gouvernement du Canada est un lieu unique de découvertes et de trouvailles linguistiques. Grammaire, syntaxe, bon usage, chroniques diverses, jeux amusants, bibliothèque en ligne et bibliographies linguistiques sont autant de dimensions de la langue à explorer dans ce merveilleux coffre à outils. En plus d'être mis à jour régulièrement, c'est aussi gratuit sur les sites du Bureau de la traduction et de TERMIUM®. Les employés fédéraux de partout au Canada y ont accès à l'adresse suivante : <http://coinlinguistique.bureaudelatraduction.gc.ca>.

Venez vite faire connaissance avec la mascotte.

Personne-ressource : Denise Fournier,
denise.fournier@tpsgc.gc.ca



Patrimoine canadien met la langue en ligne!

Lancée au printemps 2003, la trousse langagière de Patrimoine canadien s'est fixée le double objectif d'augmenter la quantité et la qualité des contenus en langue française dans Internet. Les utilisateurs de la trousse y trouveront de nombreux outils pour faciliter tant la rédaction que la révision dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

Essayez-la en naviguant sur le site **Génies des mots**.

Site Web : www.geniesdesmots.gc.ca

Courriel : info@geniesdesmots.gc.ca

Guichet unique d'aide à la rédaction au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada

Ces deux organismes mettent à la disposition des employés des documents clés qui peuvent se révéler très utiles au quotidien. Ces outils langagiers proviennent de diverses sources, internes et externes, et sont disponibles sur l'intranet ministériel InfoSite.

Ces outils indispensables fournissent des conseils et des tuyaux pratiques sur les difficultés de grammaire, de syntaxe et d'usage, en plus de proposer des liens vers divers outils pratiques. Ils ne demandent qu'à être utilisés, peu importe la langue officielle : lexiques, guide du rédacteur, dictionnaires divers, TERMIUM Plus®, encyclopédies, astuces du mois, etc.

Jouer avec les mots devient un jeu d'enfant! Essayez-les, vous ne pourrez plus vous en passer!

Personne-ressource : Michel Des Rochers,
desrochers.michel@tbs-sct.gc.ca

Langue de travail

Amélioration des communications

Améliorer la qualité des communications dans les régions bilingues à l'Agence du revenu du Canada

L'Agence a mis sur pied un projet pilote de gestion de la qualité en matière de langues officielles pour améliorer la qualité des communications dans les régions désignées bilingues et créer un milieu propice à l'usage des deux langues officielles. La mise en place du projet dans l'ensemble de l'Agence se fait par étape selon les régions, soit la région du Québec, la région du Nord de l'Ontario, la région de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick) et la région de l'administration centrale. Ce projet inspiré de l'approche ISO 9001 préconise le respect et la dimension humaine en ce qui a trait à la langue de travail et fait appel aux changements culturels et structurels dans l'organisation au moyen d'une promesse « qualité », d'un manuel « qualité » et d'une gamme de procédures et d'outils relatifs à la langue de travail. Les avantages de cette approche sont nombreux et permettent notamment l'intégration des langues officielles au sein de l'entreprise.

Personne-ressource : Marcel Éthier, marcel.ethier@ccra-adrc.gc.ca

Formation sur mesure pour les gestionnaires

La langue de travail : dans l'éventail des responsabilités des gestionnaires à la Société canadienne des postes

La Société s'est dotée d'un module de formation explorant les responsabilités de ses gestionnaires au chapitre de la langue de travail. Élaborée à partir d'études de cas, la formation au sein de ce module procure une meilleure compréhension des politiques dans ce domaine. Plus particulièrement, le module décrit les règles et les responsabilités des surveillants en termes de communication avec les employés et dresse une liste des ressources mises à leur disposition.

Personne-ressource : Robert Gauthier,
roberta.gauthier@canadapost.postescanada.ca

Guides pratiques pour les gestionnaires et les employés

Au Conseil national de recherches du Canada, le bilinguisme : un outil de recherche comme un autre!

Dans l'exercice de sa mission, le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) invite les citoyens à *découvrir* et à *innover*, deux passions qui s'expriment avec autant d'ardeur en français qu'en anglais. C'est pourquoi au CNRC la recherche et le développement franchissent aisément les barrières linguistiques. Le CNRC en a fait un principe de base en matière d'emploi. Ses gestionnaires et ses superviseurs bénéficient d'un guide décrivant des objectifs précis en matière de langue de travail et surtout des moyens pour les atteindre.

Personne-ressource : Christiane Charron,
christiane.charron@nrc-cnrc.gc.ca

La langue de travail : un héritage vivant et actuel à Patrimoine canadien!

En collaboration avec la haute direction du ministère, un groupe d'employés a développé un plan d'action portant sur la langue de travail. Des lignes directrices et des normes ont été élaborées pour favoriser l'expression des langues officielles dans les communications verbales, écrites et électroniques. Documents, logiciels, réunions et même boîtes vocales font partie de ce plan qui contient des idées qui faciliteront la vie des utilisateurs.

Une visite du site vous en dira plus long : www.pch-presentations.ca.

Personne-ressource : Chantal Bruyère, chantal_bruyere@pch.gc.ca

Milieu propice

Langue de travail : une question de droits et de respect à Santé Canada

Créer un environnement propice à l'utilisation efficace des deux langues officielles nécessite des actions concrètes selon Santé Canada. Ce ministère a distribué à tous ses employés une brochure intitulée *Français et/ou Anglais C'est votre droit! C'est une question de respect!* En proposant un jeu-questionnaire, la brochure a permis à un grand nombre d'employés de participer à cette entreprise de sensibilisation. Cette initiative était accompagnée de l'installation d'une affiche dans des endroits stratégiques, invitant les employés à s'exprimer dans la langue de travail de leur choix.

Personne-ressource : Ginette Pelletier, ginette_pelletier@hc-sc.gc.ca

Service au public

Information sur mesure

Citoyenneté et Immigration Canada : un cadre de responsabilisation qui marche!

En élaborant un cadre de responsabilisation à l'usage des langues officielles, Citoyenneté et Immigration Canada a voulu assurer une meilleure définition des rôles, des priorités, des droits et des obligations de chacun. Ce cadre vise l'égalité de statut entre le français et l'anglais. Champion des langues officielles et employés se sentent tous interpellés de manière à ne priver personne de l'exercice d'un droit.

Personne-ressource : Brigitte Fortin, brigitte.fortin@cic.gc.ca

Santé Canada : garder les langues en forme!

Le cours d'orientation intitulé *À la découverte de Santé Canada* comporte maintenant une capsule de 30 minutes qui couvre l'essentiel du Programme des langues officielles. Initier les nouveaux employés et les guider afin qu'ils utilisent les deux langues officielles quotidiennement revêt une importance capitale pour Santé Canada. De plus, le programme de formation linguistique s'est enrichi d'un nouveau volet sur le perfectionnement de la première langue officielle.

Personne-ressource : Hélène Mainville, helene_mainville@hc-sc.gc.ca

Radio-Canada : un moyen idéal pour rejoindre la communauté francophone

L'accès et l'utilisation de services en français est un gage d'épanouissement des deux langues officielles. La Société Radio-Canada l'a bien compris en diffusant les messages produits par la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique.

Personne-ressource : Brigitte Tesnière, brigitte_tesniere@radio-canada.ca

Offre active

Parcs Canada offre des cours de formation sur l'offre active de service

Parcs Canada offre cette formation dans l'Ouest et le Nord du Canada depuis 1999 à tous ses employés, aux membres des associations des amis des parcs, aux bénévoles et aux concessionnaires. Chaque module est taillé sur mesure, adapté aux besoins de sa clientèle et se donne, soit sur les lieux ou par téléphone. On y traite du but et de l'historique des parties de la *Loi sur les langues officielles* qui s'appliquent à Parcs Canada en utilisant des méthodes de présentation interactives. La formation se complète au moyen de démonstrations, d'exercices d'application et de matériel de référence.

Personne-ressource : Louis Guyot, louis.guyot@pc.gc.ca

Outils sur mesure

Le bilinguisme au cœur de la vision du Conseil national de recherches du Canada!

Intégrer le bilinguisme dans ses plans d'organisation à long terme, tel est l'engagement du Conseil pour servir le public dans la langue officielle de son choix. Un guide proposant, entre autres, des phrases de dépannage vient appuyer les employés dans la réalisation de cet engagement.

Personne-ressource : Christiane Charron,
christiane.charron@nrc-cnrc.gc.ca

Le Service canadien du renseignement de sécurité cible la qualité en matière de bilinguisme!

Le public peut communiquer en permanence par téléphone avec le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) dans la langue officielle de son choix. Pour s'assurer de maintenir et d'améliorer ce service, le SCRS procède chaque année à une cueillette d'informations au moyen d'un sondage téléphonique auprès des bureaux assujettis à la *Loi sur les langues officielles*.

Personne-ressource : Denise Bisailon, loeole@smpt.gc.ca

Centre fédéral d'Edmonton : le bilinguisme à tous les étages!

Sous la gouverne de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), le Centre fédéral d'Edmonton se fait un devoir de transporter le bilinguisme jusque dans les ascenseurs. *Nous montons/going up – premier étage/first floor* peuvent entendre les passagers qui se déplacent d'un étage à un autre. Preuve que le bilinguisme est en mouvement. Pourtant les gestionnaires de TPSGC veulent faire encore plus et étudient, en partenariat avec d'autres organisations fédérales, la possibilité de créer un bulletin électronique. Cet outil aurait pour vocation de répondre instantanément dans les deux langues officielles aux questions du public et de fournir, à partir d'une simple touche, des renseignements sur les services disponibles. Comme l'ascenseur, les technologies de l'information peuvent être un excellent véhicule des valeurs incarnées par le bilinguisme!

Personne-ressource : Denis Cuillierier, denis.cuillierier@tpsgc.gc.ca

Mieux répondre aux besoins des francophones, le Conseil fédéral Terre-Neuve-et-Labrador s'y attaque!

Le Conseil a mis sur pied un projet qui vise à améliorer les communications et la prestation en français de ses programmes et services par des fonctionnaires bien formés. Ce projet comporte les éléments suivants : un soutien à leur sous-comité sur les langues officielles; un centre de documentation en français; de la formation linguistique pour répondre aux besoins liés à l'acquisition et au maintien des langues, tant pour les formateurs que pour leurs élèves; l'embauche de tuteurs de français pour des cours en groupe ou individuels et un volet de diffusion d'information.

Voici un sommaire de quelques activités :

Parlons français! : Prestation de cours de français à temps partiel.

Le Coin français : Mise sur pied d'un centre de ressources d'apprentissage en français.

Encart du gouvernement du Canada : Diffusion de treize articles de huit organismes dans le journal régional d'expression française, *Le Gaboteur*.

Rencontres casse-croûte : Présentations en français portant sur une variété de sujets.

Séance de formation du formateur : Séance avec le Centre de formation linguistique afin de préparer des formateurs à enseigner le français.

Personne-ressource : Martin Sévigny, martin.sevigny@acoa-apeca.gc.ca

Satisfaction du public

Parcs Canada : satisfaire le public dans les deux langues!

Mesurer la satisfaction du public est une mesure indispensable pour connaître et résoudre les problèmes. En 2002-2003, Parcs Canada a sondé les visiteurs de trois parcs nationaux et de onze sites historiques. Respectivement 92 p. 100 et 98 p. 100 des visiteurs se sont déclarés satisfaits de l'accès à des services de qualité dans les deux langues officielles. Ces résultats sont semblables à ceux de l'année précédente et sont un encouragement à poursuivre les efforts investis.

Personne-ressource : Diane Lépine, diane.lepine@pc.gc.ca

La Société canadienne des postes : branchée sur ses clients!

Les comptoirs désignés bilingues de la Société sont un lieu de rencontre par excellence pour les Canadiens et ceux qui ont pour mission de les servir dans la langue officielle de leur choix. Mieux connaître le degré de satisfaction de ses clients par un programme spécial appelé *Client mystère* permet à la Société d'ajuster ses pratiques.

Personne-ressource : Robert Gauthier,
roberta.gauthier@canadapost.postescanada.ca

Services sur mesure

Bureau des passeports de l'Ouest : bilinguisme sans fil!

Passeport ou visa pour le bilinguisme! Dans l'Ouest, le Bureau des passeports a trouvé un moyen simple et efficace de servir le public dans la langue officielle de son choix. Un employé bilingue est muni d'un téléphone cellulaire et peut être joint en tout temps pour répondre aux questions en français. De plus, dans les régions unilingues disposant de plus d'un bureau, une affiche indique les coordonnées des points de services offrant le service dans l'autre langue officielle. De petits moyens pour de grands résultats!

Personne-ressource : Carole Lavoie, clavoie@ppt.gc.ca

Parcs Canada : le bilinguisme ne connaît pas les distances!

Les parcs nationaux et les sites historiques sont des lieux parfois éloignés mais où le bilinguisme peut s'épanouir. Les Canadiens qui les visitent sont en droit de s'attendre à des services dans les deux langues. Arriver à offrir ces services demande des efforts et Parcs Canada ne les a pas ménagés dans l'Ouest de Terre-Neuve à Gros-Morne, à Port au Choix et à l'Anse aux Meadows. Sensibilisation et formation du personnel, épinglettes, panneaux de signalisation, présentoirs et dépliants bilingues font partie des moyens pour créer une ambiance conviviale pour les visiteurs. Continuer à maintenir ce service alors que les préposés sont répartis sur des milliers de kilomètres carrés est un défi que seul l'engagement des employés permet de relever.

Personne-ressource : Diane Lépine, diane.lepine@pc.gc.ca

Parc national de Banff : les langues officielles au sommet!

Good Morning – Bonjour! C'est l'accueil réservé à plus de 4,7 millions de visiteurs qui pénètrent chaque année dans le majestueux Parc national de Banff et à qui on offre l'accès à un comptoir de services bilingues. Dès la guérite du Parc, le visiteur est invité à syntoniser la fréquence 101,1 FM s'il désire de l'information en anglais et 103,3 FM s'il souhaite se prévaloir de cette même information en français. En période de pointe, l'administration de ce trésor public augmente les ressources bilingues dans tous ses points de services. Les employés se font un point d'honneur de respecter le droit des Canadiens d'être servis dans la langue officielle de leur choix et cette valeur nationale trouve naturellement sa place dans ces paysages somptueux.

Personne-ressource : Diane Lépine, diane.lepine@pc.gc.ca

Maillage linguistique entre l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Patrimoine canadien

Réunir les efforts de deux organismes fédéraux demeure une manière efficace de faire avancer le dossier des langues officielles. C'est ce qu'ont fait l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Patrimoine canadien qui ont travaillé de concert avec le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador pour l'exécution de programmes d'appui au secteur de la culture et du patrimoine. Objectif : s'assurer que le matériel et les services sont accessibles à la communauté francophone. Comme quoi, promotion économique et promotion des langues officielles peuvent aller de pair!

Personne-ressource : Eugène Aucoin, eaucoin@acoa-apeca.gc.ca

Bilinguisme et intégration à Citoyenneté et Immigration Canada

Comment sensibiliser les nouveaux immigrants aux enjeux et aux réalités du bilinguisme? À Citoyenneté et Immigration Canada, cette question a été résolue par la création d'un comité directeur en partenariat avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Double résultat : on sensibilise les communautés francophones, les employés et les fournisseurs de services aux besoins de chaque province en matière de bilinguisme et on facilite l'intégration des nouveaux arrivants.

Personne-ressource : Micheline Doiron, micheline.doiron@cic.gc.ca