

Consommation et Corporations Canada

**POLITIQUE MINISTERIELLE
EN MATIERE DE
LANGUES OFFICIELLES**

1^{er} octobre 1990

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

**POLITIQUE MINISTÉRIELLE
EN MATIÈRE DE
LANGUES OFFICIELLES**

Date: 1^{er} octobre 1990



E

t



J

r



AVANT-PROPOS

L'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur les langues officielles, le 15 septembre 1988, a nécessité la mise à jour de la politique ministérielle en matière de langues officielles, conformément aux dispositions de la nouvelle législation.

La présente politique reflète la volonté expresse de Consommation et Corporations Canada de respecter ses obligations dans les domaines du service au public et de la langue de travail et de réaliser l'engagement du gouvernement relativement à la pleine participation des Canadiens d'expression française et anglaise.

Les employés trouveront, dans les pages qui suivent, des règles et des lignes de conduite à adopter dans leurs activités quotidiennes.

Cette politique aidera le personnel du Ministère à mieux comprendre les implications de la loi et ses répercussions au plan du service au public, de la langue de travail et de la pleine participation.

Votre collaboration est un élément essentiel au succès de cette initiative de renouveau dans le domaine des langues officielles. Je vous invite à l'appuyer fermement et à en respecter scrupuleusement les dispositions.



Jocelyne Bourgon



TABLE DES MATIERES

	PAGE
AVANT-PROPOS	iii
CHAPITRE I - INTRODUCTION	1
1. Objet	1
2. Fondements	1
2.1 Constitution canadienne	1
2.2 Loi sur les langues officielles	1
3. Obligations et engagements	1
3.1 Obligations	1
3.1.1 Communications avec le public et prestations des services	2
3.1.2 Langue de travail	2
3.2 Engagements	2
3.2.1 Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise	2
4. Entrée en vigueur	2
CHAPITRE 2 - RESPONSABILITÉS	3
1. Le Secrétariat du Conseil du Trésor	3
2. Le Commissariat aux langues officielles	3
3. Le Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes	3
4. Le Sous-ministre	3
5. Les gestionnaires	4
6. La Direction des langues officielles et de la formation	4
7. La Direction de la vérification interne	6
8. Les employés	6
CHAPITRE 3 - COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET PRESTATION DES SERVICES	7
1. Généralités	7
1.1 Identification du Ministère	7
1.2 Utilisation des médias - Mode de communication	7
1.3 Enregistrements téléphoniques	7
2. Offre active	7
2.1 Définition	7
2.2 Répertoire	8
2.3 Relations avec les groupes de langue officielle minoritaire	8
2.4 Symbole des langues officielles	8
2.5 Offre active orale	8
2.5.1 Au téléphone	8
2.5.2 En personne	9

3.	Circonstances d'offre active	9
3.1	Demande importante	9
3.2	Vocation du bureau	9
3.3	Services fournis par des tiers	10
4.	Autres circonstances	10
5.	Communications écrites	10
5.1	Correspondance	10
5.2	Formulaires	10
5.3	Documents déposés au Sénat ou à la Chambre des communes	10
5.4	Avis et annonces publiés sous le régime d'une loi	10
5.5	Publicité et communiqués de presse	11
5.6	Publications scientifiques, techniques et professionnelles	11
5.7	Autres documents destinés au public	11
6.	Autres contacts avec le public	11
6.1	Visites	11
6.2	Expositions	11
6.3	Rencontres publiques	12
6.4	Matériel audio-visuel	12
6.5	Négociations	12
6.6	Participation à une affaire civile	12
6.7	Participation à des événements internationaux	12
6.8	Appels d'offres, dispositions contractuelles et marchés de service	12
6.9	Organismes bénévoles recevant une aide financière du Ministère	12
	CHAPITRE 4 - LANGUE DE TRAVAIL	13
1.	Généralités	13
2.	Régimes linguistiques concernant la langue de travail	13
3.	Communications entre bureaux	13
4.	Langues utilisées lors des réunions	14
5.	Services personnels	15
6.	Services auxiliaires centraux	15
7.	Surveillance	15
7.1	Évaluations de rendement	16
8.	Présentation et règlement des griefs	16
9.	Descriptions de postes et énoncés de qualités	16
10.	Dotation des postes bilingues	16
11.	Systèmes informatiques	17
12.	Instruments de travail	17
12.1	Définition	17
12.2	Disponibilité	17
12.3	Diffusion	17
13.	Formulaires et articles de papeterie	17
14.	Études et travaux écrits	18
15.	Traduction	18
16.	Bibliothèque	18
17.	Formation	18

17.1	Formation et perfectionnement professionnels	18
17.2	Formation linguistique	19
18.	Prime au bilinguisme et confirmation d'admissibilité	19
18.1	Prime au bilinguisme	19
18.2	Confirmation d'admissibilité	19
18.3	Période de validité	19
18.4	Résultats d'ELS négatifs ou refus de subir l'ELS	19
18.5	Rétablissement de la prime	20
19.	Droits acquis des titulaires de postes unilingues réidentifiés bilingues, ou de postes bilingues dont on rehausse le niveau linguistique	20
20.	Droits et devoirs des titulaires suite à une réorganisation, à une mise en disponibilité ou à certains congés	20
CHAPITRE 5 - DISPOSITION DES LANGUES OFFICIELLES DANS LES COMMUNICATIONS ÉCRITES		21
1.	Identification du Ministère	21
1.1	Dans les bureaux	21
1.2	Dans un journal	21
2.	Symbole des langues officielles	21
3.	Documents destinés au public	21
4.	Instruments de travail	22
5.	Formulaires	22
6.	Articles de papeterie	22
7.	Cartes de visite	22
CHAPITRE 6 - PLEINE PARTICIPATION		23
1.	Généralités	23
2.	Engagements	23
3.	Mise en oeuvre	23

CHAPITRE 1

INTRODUCTION

1. Objet

Le présent document a pour objet d'exposer les politiques du Ministère en matière de langues officielles, conformément aux dispositions de la Constitution canadienne, de la Loi sur les langues officielles adoptée par le Parlement en 1988 et aux politiques gouvernementales présentement en vigueur.

2. Fondements

2.1 Constitution canadienne

La Constitution canadienne adoptée par le Parlement du Canada en décembre 1981 énonce le droit à l'usage des langues officielles. Elle assure à chaque individu le droit d'utiliser le français ou l'anglais pour traiter avec les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. De plus, elle stipule que le français et l'anglais, étant les langues officielles du Canada, ont un statut égal dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.

2.2 Loi sur les langues officielles

La loi qui est entrée en vigueur le 15 septembre 1988 vise à assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité des droits et des privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales, notamment en ce qui touche les débats et les travaux du Parlement, les actes législatifs et autres, l'administration de la justice, les communications avec le public et la prestation des services, la langue de travail, et enfin, la pleine participation des Canadiens d'expression française et anglaise. Cette loi a aussi pour objet d'appuyer le développement des minorités francophones et anglophones et de favoriser au sein de la société canadienne, la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais. Enfin, la loi de 1988 précise les pouvoirs et les obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles.

3. Obligations et engagements

3.1 Obligations

La Loi sur les langues officielles énonce deux obligations visant les institutions fédérales. Ces obligations touchent les communications avec le public et la prestation des services ainsi que la langue de travail.

3.1.1 Communications avec le public et prestation des services

Les institutions fédérales doivent veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles, conformément aux dispositions de la loi.

3.1.2 Langue de travail

Les institutions fédérales doivent créer et maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles tout en permettant à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre puisque le français et l'anglais y sont les langues de travail, et ce, conformément aux dispositions de la loi.

3.2 Engagements

3.2.1 Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise

Tout en tenant compte du principe du mérite, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens d'expression française et anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales et que les effectifs de ces institutions tendent à refléter la présence au pays des deux collectivités de langue officielle.

4. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} octobre 1990. Elle annule la politique ministérielle émise le 1^{er} avril 1983 et celles qui l'auraient précédée.

CHAPITRE 2

RESPONSABILITÉS

1. Le Secrétariat du Conseil du Trésor

Le Secrétariat du Conseil du Trésor est chargé de l'élaboration et de la coordination générales des politiques et programmes fédéraux d'application concernant les trois volets de la Loi soit: la communication avec le public et la prestation des services, la langue de travail ainsi que la participation des Canadiens d'expression française et anglaise dans les institutions fédérales.

Il peut établir des principes d'application ou en recommander au Gouverneur en conseil, recommander au gouverneur en conseil des mesures réglementaires d'application, donner des instructions, surveiller et vérifier l'observation des principes, instructions et règlements, évaluer l'efficacité des principes et programmes des institutions fédérales, informer le public et le personnel sur les principes et programmes d'application ainsi que déléguer certaines de ses attributions aux administrateurs généraux.

2. Le Commissariat aux langues officielles

Dans le cadre de sa compétence, le commissaire aux langues officielles doit prendre toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. Pour s'acquitter de sa mission, le commissaire procède à des enquêtes, soit de sa propre initiative, soit à la suite de plaintes qu'il reçoit, et présente ses rapports et recommandations. Enfin, le commissaire peut d'office examiner les règlements ou instructions d'application de la loi ainsi que tout autre règlement ou instruction visant ou susceptible de viser le statut ou l'emploi des langues officielles.

3. Le Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes

Ce comité est chargé spécialement de suivre l'application de la Loi sur les langues officielles, des règlements et des instructions qui en découlent ainsi que la mise en oeuvre des rapports du commissaire, du président du Conseil du Trésor et du secrétaire d'État du Canada.

4. Le Sous-ministre

Le Sous-ministre est responsable de la mise en oeuvre des dispositions de la Loi sur les langues officielles et des règlements, des principes d'application et instructions s'y rapportant. Il est responsable de la mise en oeuvre des politiques énoncées dans le présent document et de l'atteinte des objectifs énoncés dans le Protocole d'entente signé avec le secrétaire du Conseil du Trésor dans le cadre du Régime d'accroissement des pouvoirs et responsabilités ministériels. Il doit soumettre un rapport annuel de gestion

en matière de langues officielles au Secrétariat du Conseil du Trésor pour rendre compte des progrès réalisés. Il doit aussi fournir des prévisions annuelles de besoins au Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de formation linguistique et de services de traduction, pour les fins de gestion de l'agence centrale.

5. Les gestionnaires

Les gestionnaires, à tous les niveaux hiérarchiques du Ministère, sont imputables de la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles, des mesures réglementaires, des principes d'application et instructions s'y rapportant ainsi que de la politique ministérielle des langues officielles et des dispositions du Protocole d'entente établi avec le secrétaire du Conseil du Trésor.

Les gestionnaires ont la responsabilité d'établir des buts et des objectifs en matière de langues officielles propres à leur situation particulière, qui rejoignent les objectifs globaux du Ministère en cette matière, de les énoncer dans leur Rapport annuel de gestion et d'en discuter avec leur personnel. Ils doivent rendre compte des progrès réalisés à leur supérieur hiérarchique, c'est-à-dire à leur chef de bureau ou d'activité.

Les gestionnaires jusqu'aux niveaux de délégation décrits dans le document intitulé **Instrument de délégation des pouvoirs en gestion du personnel** sont responsables de l'identification des exigences linguistiques des postes et du profil linguistique des postes bilingues de leur organisation. Les gestionnaires seront dûment informés en temps opportun de toute modification apportée à cet instrument de délégation.

Enfin, les gestionnaires régionaux sont spécifiquement responsables d'établir des contacts efficaces avec les associations minoritaires de langues officielles de leur région.

Tous les gestionnaires sont évalués annuellement sur la gestion efficace et efficiente de l'organisation dont ils sont responsables en tenant compte du programme des langues officielles.

6. La Direction des langues officielles et de la formation

La Direction des langues officielles et de la formation est chargée de surveiller la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles au Ministère. Elle est également chargée d'interpréter les principes d'application, les mesures réglementaires et les instructions émanant tant du Secrétariat du Conseil du Trésor que du Gouverneur en conseil.

Elle conseille le Ministre et le Sous-ministre dans leurs présentations au Conseil des ministres, au Conseil du Trésor et au Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes chargé de suivre l'application de la Loi sur les langues officielles.

Elle est responsable de la planification à long terme du programme. Elle conçoit les politiques et stratégies en vue d'assurer la progression constante vers l'atteinte des objectifs et engagements gouvernementaux et vers la réalisation des objectifs ministériels énoncés dans le Protocole d'entente en matière de langues officielles.

La Direction des langues officielles et de la formation prépare deux fois l'an des indices de rendement. Elle analyse les rapports annuels de gestion en matière de langues officielles remplis par les gestionnaires et recommande les mesures de redressement appropriées. Elle consolide le tout dans un Rapport annuel sur les langues officielles qu'elle soumet à l'approbation du Sous-ministre et qu'elle achemine au Secrétariat du Conseil du Trésor.

De concert avec la Direction de la vérification interne du Ministère, elle conçoit et élabore des procédures et des critères d'évaluation de l'efficience et de l'efficacité du programme.

De sa propre initiative ou à la demande des gestionnaires, elle procède à des analyses ponctuelles et présente des rapports contenant des recommandations et / ou des rapports de progrès.

La Direction veille à ce que les gestionnaires établissent les dispositions administratives nécessaires lorsqu'un titulaire ne satisfait pas aux exigences linguistiques de son poste bilingue.

Elle assure la mise en oeuvre de la politique ministérielle et des lignes directrices en matière de traduction et veille à la coordination ministérielle des services de traduction, conformément aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Elle coordonne un programme de formation linguistique. Elle assure la disponibilité de formation linguistique adéquate pour permettre aux employés d'améliorer leurs habiletés linguistiques augmentant ainsi leur possibilité de carrière et la satisfaction générale.

Au nom du Ministère, la Direction maintient des relations avec le Commissariat aux langues officielles et assure la coordination des réponses ministérielles aux plaintes émanant de cet organisme.

Elle élabore et met en oeuvre des programmes d'information destinés au public, aux gestionnaires et aux employés du Ministère en vue d'assurer la compréhension du programme et de la loi ainsi que leur mise en oeuvre.

Elle veille à l'intégration du programme dans le processus décisionnel des gestionnaires et dans les procédures administratives existantes, en conservant un droit de regard sur les décisions opérationnelles où intervient le facteur linguistique.

Enfin, la Direction des langues officielles et de la formation surveille le déroulement des activités déléguées. Par exemple, elle révisé de façon continue l'identification linguistique des postes et le profil linguistique des postes bilingues, elle assure la surveillance des activités liées à l'Évaluation de langue seconde (ELS), particulièrement en ce qui concerne la confirmation d'admissibilité à la prime au bilinguisme et elle surveille l'admissibilité à la prime au bilinguisme, en général.

7. La Direction de la vérification interne

La vérification du programme des langues officielles est partagée entre la Direction de la vérification interne et la Direction des langues officielles et de la formation.

8. Les employés

Les employés du Ministère ont la responsabilité de respecter les dispositions de la Loi sur les langues officielles. Ils doivent se conformer à la politique ministérielle en matière de langues officielles et l'appliquer dans l'exercice de leurs fonctions. Enfin, les employés doivent, à l'intérieur de leurs responsabilités, collaborer à l'atteinte des objectifs ministériels en cette matière.

CHAPITRE 3

COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET PRESTATION DES SERVICES

1. Généralités

Le public doit pouvoir communiquer avec le Ministère et être servi dans la langue officielle de son choix. Les services ministériels doivent être disponibles et fournis au public à tous les niveaux et dans tous les programmes, dans les deux langues officielles.

1.1 Identification du Ministère

L'identification du Ministère doit être bilingue sur les enseignes, signalisations, avis, affiches, panneaux indicateurs, écriteaux permanents ou temporaires, dans les bureaux, sur les édifices et sur les véhicules du Ministère ainsi que sur les enveloppes, le papier à en-tête, les cartes de visite, les timbres de caoutchouc et dans les annuaires téléphoniques publics.

La disposition de l'anglais et du français est dictée par la majorité de la population de la province où est situé le bureau.

1.2 Utilisation des médias - Mode de communication

Lorsque le Ministère communique avec le public en général dans les deux langues officielles, il est tenu d'utiliser les médias qui lui permettent une communication efficace avec chaque groupe linguistique dans la langue officielle de son choix. C'est ainsi que la Direction des communications du Ministère est chargée de l'établissement et de la mise à jour d'une liste nationale des médias afin d'assurer un mode optimal de communication entre le Ministère et le public canadien des deux groupes de langue officielle.

1.3 Enregistrements téléphoniques

Pour les bureaux situés dans les régions où il y a une demande importante, tout enregistrement téléphonique doit être bilingue. Les bureaux situés dans les autres régions sont encouragés à faire de même.

2. Offre active

2.1 Définition

Dans les circonstances où le Ministère doit offrir activement ses services, oralement ou par écrit, dans les deux langues officielles, il ne suffit pas qu'il ait la capacité linguistique nécessaire pour que les droits linguistiques de la clientèle soient respectés. Il doit aussi informer les clients afin que ceux-ci soient convaincus que l'utilisation de la langue officielle de leur choix ne réduira pas la qualité du service demandé. Le client ne doit

pas se demander si les services sont disponibles dans l'une ou l'autre langue officielle, le Ministère faisant en sorte que ce soit évident.

2.2 Répertoire

A cette fin, la liste des bureaux qui offrent leurs services au public dans les deux langues officielles en raison de la demande importante ou de la vocation du bureau paraît dans la publication du Secrétariat du Conseil du Trésor intitulée **A votre service dans les deux langues officielles, Répertoire des bureaux des ministères et organismes fédéraux qui offrent leurs services au public dans les deux langues officielles**. A l'occasion, il utilise aussi la presse de langue officielle minoritaire pour rappeler aux membres de la population minoritaire de langue officielle les endroits où sont situés les bureaux capables de fournir les services dans la langue officielle de leur choix. Au besoin, le Ministère utilise également la presse minoritaire pour annoncer toute modification nécessaire à la liste des bureaux offrant leurs services au public dans les deux langues officielles.

2.3 Relations avec les groupes de langue officielle minoritaire

Les directeurs régionaux entretiennent d'étroites relations avec les principales associations et fédérations de langue officielle minoritaire afin de mieux comprendre les besoins et de mieux servir la clientèle minoritaire de langue officielle, et afin de recueillir les critiques et les suggestions. De plus, à l'occasion de ses tournées en régions, le Directeur des langues officielles et de la formation rencontre les représentants des principales associations et fédérations de langue officielle minoritaire afin de s'enquérir de la qualité des services ministériels et du niveau de satisfaction de la clientèle quant aux services rendus dans sa langue officielle.

2.4 Symbole des langues officielles

Depuis le 1^{er} mars 1988, le Ministère doit désigner ses bureaux et points de services qui servent le public dans les deux langues officielles au moyen du symbole des langues officielles créé par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

2.5 Offre active orale

2.5.1 Au téléphone

Dans les bureaux où il y a une demande importante et là où la vocation du bureau le justifie, le public doit pouvoir communiquer au téléphone avec le Ministère et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Les personnes répondant au téléphone doivent utiliser les deux langues officielles pour identifier le Ministère ou leur unité de travail ou se présenter à l'interlocuteur sans pour cela répéter l'information donnée dans l'une ou l'autre langue. Le message d'accueil doit être articulé soigneusement; il doit être facile à comprendre pour les anglophones et les francophones. Il faut utiliser, selon la province, la langue officielle de la majorité en premier lieu et celle de la minorité de langue officielle en second lieu. Cette entrée en

matière doit être formulée de telle sorte que l'interlocuteur soit par la suite à l'aise d'utiliser le français ou l'anglais. Il faut toujours tenir pour acquis que le client connaît ses droits et qu'il préfère poursuivre la conversation dans sa première langue officielle. En aucun cas, les personnes répondant au téléphone ne doivent suggérer ou imposer leur choix de langue à leurs clients, même indirectement et même si ces derniers sont de toute évidence bilingues.

Chaque téléphoniste ou réceptionniste devrait connaître les capacités linguistiques des agents ou personnes qui pourraient servir les clients efficacement. Lorsque le message est transmis par fiche de service, on devrait y indiquer la langue utilisée par le client pour que l'agent, l'expert ou le gestionnaire puisse donner suite dans cette langue. Le cas échéant, il appartient à chaque unité de prévoir des procédures pour que les employés unilingues puissent diriger les clients qui s'adressent à eux dans l'autre langue officielle vers un collègue qui s'exprime dans cette langue et puissent les prévenir, dans leur langue, de la nécessité de changer d'interlocuteur.

A toutes les occasions, il est important de s'assurer que le client est satisfait du service reçu en sollicitant ses commentaires.

2.5.2 En personne

Dans les bureaux où il y a une demande importante et là où la vocation du bureau le justifie, le Ministère doit s'assurer que l'environnement visuel des aires d'accueil reflète le caractère bilingue des bureaux en disposant magazines, journaux, dépliants, documentation, etc., en français et en anglais. Le public y sera accueilli dans les deux langues officielles et servi dans la langue officielle de son choix. Le cas échéant, le service souhaité sera rendu par le recours immédiat à un collègue apte à le fournir dans la langue officielle appropriée.

3. Circonstances d'offre active

3.1 Demande importante

Dans les bureaux où il y a une demande importante, le Ministère doit offrir de façon active, oralement et par écrit, les services disponibles dans la langue officielle choisie par le client et ce, même si ce dernier est de toute évidence bilingue. Ceci s'applique actuellement aux bureaux situés à : Halifax, Dartmouth, Saint-Jean (N.-B.), Moncton, Fredericton, Bathurst, Rimouski, Sherbrooke, Montréal, Hull, Ottawa, Toronto, Windsor, Sudbury et Winnipeg.

3.2 Vocation du bureau

Dans les bureaux touchant à la santé ou à la sécurité du public, les bureaux où le caractère national ou international de leur mandat le justifie ou dans toutes les circonstances déterminées par règlement, le Ministère doit offrir de façon active, oralement et par écrit, les services disponibles dans la langue officielle choisie par le client et ce, même si ce dernier est de toute évidence bilingue.

3.3 Services fournis par des tiers

Le Ministère doit s'assurer que les services offerts au public par des tiers pour son compte le sont dans les deux langues officielles dans les cas où, offrant lui-même les services, il serait tenu à une telle obligation, soit en raison de la demande importante, soit en raison de la vocation du bureau. C'est ainsi qu'une clause linguistique stipulant cette exigence doit être incluse dans le marché de service conclu entre le Ministère et le tiers concerné offrant les services pour son compte.

4. Autres circonstances

Dans les autres circonstances, les gestionnaires doivent s'assurer qu'un mécanisme efficace et approprié permet que la communication orale, soit en personne, soit au téléphone, se fasse dans la langue officielle choisie par l'interlocuteur.

5. Communications écrites

5.1 Correspondance

Le Ministère doit répondre à toute lettre dans la première langue officielle du correspondant. Lorsque la première langue de l'individu n'est pas connue, la réponse doit se faire dans la langue utilisée par le correspondant.

Lorsque la première communication avec un participant émane du Ministère et qu'il est impossible de déterminer la première langue officielle de ce dernier, il faut porter à l'attention du destinataire qu'à sa demande, toute correspondance subséquente peut se faire dans la langue officielle de son choix.

5.2 Formulaires

Tout formulaire destiné à l'usage du public doit être bilingue et permettre à l'utilisateur d'identifier la langue officielle dans laquelle il désire recevoir les services.

5.3 Documents déposés au Sénat ou à la Chambre des communes

Les documents émanant du Ministère et déposés au Sénat ou à la Chambre des communes par le gouvernement fédéral le sont simultanément dans les deux langues officielles.

5.4 Avis et annonces publiés sous le régime d'une loi

Les textes - notamment les avis et annonces - que le Ministère doit ou peut publier ou faire publier, sous le régime d'une loi, et qui sont principalement destinés au public, doivent là où cela est possible, paraître dans des publications qui sont largement diffusées dans chacune des régions visées, la version française dans au moins une publication d'expression principalement française et la version anglaise dans au moins une publication d'expression principalement anglaise.

En l'absence de telles publications, ils doivent paraître dans les deux langues officielles dans au moins une publication qui est largement diffusée dans la région.

5.5 Publicité et communiqués de presse

Tous les communiqués du Ministère rédigés pour la presse en vue d'une diffusion publique doivent être émis simultanément en anglais et en français.

5.6 Publications scientifiques, techniques et professionnelles

Toutes les publications de nature scientifique, technique et professionnelle destinées à un public canadien spécialisé, publiées par le Ministère ou pour son compte devront paraître simultanément dans les deux langues officielles. Les articles imprimés dans des revues diffusées à l'échelle internationale et publiés par le Ministère ou pour son compte seront publiés dans la langue officielle choisie par l'auteur et devront comprendre un sommaire complet dans l'autre langue officielle.

5.7 Autres documents destinés au public

Tous les articles qui servent à informer le public à l'égard des politiques, des services, des programmes ou activités du Ministère, ou à amener le public à y participer (p. ex. les avis, la documentation, les dépliants, les brochures, les directives, les signalisations, les affiches, les formulaires), et qui sont destinés, soit à l'usage du public à l'échelle nationale, soit dans les régions où il y a une demande importante, soit là où la vocation du bureau le justifie, doivent paraître simultanément dans les deux langues officielles.

Par ailleurs, rien n'empêche le Ministère de rédiger et de distribuer aussi dans les deux langues officielles la documentation destinée exclusivement au public des autres endroits du pays quand cela est possible.

6. Autres contacts avec le public

6.1 Visites

Lors des visites organisées des locaux du Ministère, les guides doivent avoir la capacité de s'exprimer dans la ou les langues officielles des visiteurs.

6.2 Expositions

Lorsque le Ministère organise des expositions, il doit veiller à ce que toutes les exigences en matière de prestation de services au public soient respectées par tous les participants. Lorsqu'il participe à des expositions gouvernementales ou privées, il doit s'assurer que les affiches, les étiquettes, les notes explicatives, le matériel et la documentation présentés en étalage sont en anglais et en français.

Les représentants ministériels doivent être bilingues ou, le cas échéant, il doit y avoir au moins un représentant d'expression française et un d'expression anglaise.

6.3 Rencontres publiques

Le Ministère doit être en mesure de faire ses présentations et de répondre aux questions dans les deux langues officielles. Ceci s'applique aux conférences de presse et aux entrevues à la radio ou à la télévision.

6.4 Matériel audio-visuel

Le matériel audio-visuel mis à la disposition du public (films, diapositives, enregistrements sonores ou visuels, etc.) doit être disponible dans les deux langues officielles et accompagné de commentaires ou de modes d'emploi en anglais et en français.

6.5 Négociations

Toutes les négociations entre le Ministère et des individus et des groupes doivent se dérouler dans la langue officielle choisie par les personnes en cause.

6.6 Participation à une affaire civile

Dans une affaire civile à laquelle il est partie devant un tribunal fédéral, le Ministère doit utiliser, pour les plaidoiries ou les actes de la procédure, la langue officielle choisie par les autres parties à moins qu'il n'établisse le caractère abusif du délai de l'avis l'informant de ce choix. Faute de choix ou d'accord entre les autres parties, le Ministère utilise la langue officielle la plus justifiée dans les circonstances.

6.7 Participation à des événements internationaux

La délégation ministérielle à des événements internationaux, soit au Canada ou à l'étranger, doit être bilingue.

6.8 Appels d'offres, dispositions contractuelles et marchés de service

Tous les appels d'offres y compris les plans et devis afférents doivent être disponibles dans les deux langues officielles. Pour les rendre publics, le Ministère doit utiliser les médias qui permettent d'assurer une communication efficace avec chacun dans la langue officielle de son choix. Ainsi, les deux groupes linguistiques auront également accès à ces contrats.

Les documents reliés à un contrat doivent être disponibles en anglais et en français.

6.9 Organismes bénévoles recevant une aide financière du Ministère

Les organisations de consommateurs et de bénévoles oeuvrant au niveau national qui reçoivent une aide financière substantielle du Ministère sont encouragées à fournir leurs services en français et en anglais et à favoriser la reconnaissance et l'usage de ces deux langues particulièrement dans les régions de demandes importantes reconnues par le Ministère.

CHAPITRE 4

LANGUE DE TRAVAIL

1. Généralités

Conformément à la Constitution canadienne et à la Loi sur les langues officielles de 1988, le français et l'anglais sont les langues de travail au ministère de la Consommation et des Corporations.

Compte tenu de l'obligation institutionnelle d'assurer le service au public dans la langue de son choix dans les régions de demande importante et là où la vocation du bureau le justifie ainsi que de l'identification linguistique du poste de l'employé, le Ministère doit offrir à ses fonctionnaires la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans les régions désignées bilingues pour la langue de travail.

2. Régimes linguistiques concernant la langue de travail

Le Ministère compte trois différents régimes linguistiques concernant la langue de travail:

- Dans la région de la capitale nationale et dans les autres régions désignées bilingues, le français et l'anglais sont les langues de travail. Le milieu de travail doit être propice à l'usage effectif de ces deux langues. Ceci s'applique aux bureaux situés à: Saint-Jean (N.-B.), Moncton, Fredericton, Bathurst, Montréal, Sherbrooke, Hull, Ottawa et Sudbury.
- Dans les bureaux du Québec situés à l'extérieur des régions désignées bilingues le français est la langue de travail.
- Dans les bureaux des autres provinces situés hors des régions désignées bilingues, l'anglais est la langue de travail.

Par ailleurs, à l'extérieur de la région de la capitale nationale ou des autres régions désignées bilingues pour la langue de travail, la situation des deux langues officielles doit être comparable entre les régions ou secteurs où l'une ou l'autre prédomine.

3. Communications entre bureaux

En règle générale, les communications émanant de n'importe quel bureau et diffusées aux employés à l'échelle nationale doivent être bilingues. De plus, toute communication émanant de n'importe quel bureau et visant un vaste public d'employés répartis dans des régions à régimes linguistiques différents doivent être bilingues. Lorsque les deux langues officielles sont utilisées, les versions française et anglaise doivent être de qualité égale et disponibles simultanément.

- Les communications entre les bureaux de la région de la capitale nationale et ceux du Québec se feront normalement en français ou en format bilingue, le cas échéant.
- Les communications entre les bureaux de la région de la capitale nationale et les bureaux des autres provinces se feront normalement en anglais ou en format bilingue, le cas échéant.
- Les communications entre les bureaux situés dans la même région désignée bilingue, ou dans d'autres régions désignées bilingues, peuvent se faire dans l'une ou l'autre langue officielle ou en format bilingue, le cas échéant. Lorsque la langue de travail diffère, il revient au bureau qui reçoit la communication de la comprendre.
- Les communications entre les bureaux situés dans des régions désignées bilingues et les autres bureaux de la même province se feront dans la langue de la majorité de la population de la province.

Dans tous les autres cas, les communications se feront selon la langue de travail du bureau émetteur. Lorsque la langue de travail du bureau émetteur diffère de celle du récepteur, il appartient au bureau qui reçoit la communication de la comprendre. Ce dernier peut ensuite répondre dans sa propre langue de travail.

N.B. Toutes les communications portant sur les services personnels et auxiliaires centraux doivent être émises sous forme bilingue lorsqu'ils s'adressent à des employés situés dans des régions désignées bilingues peu importe le régime linguistique du bureau émetteur.

4. Langues utilisées lors des réunions

Lorsque des employés d'expression française et d'expression anglaise participent à des réunions tenues dans une région désignée bilingue, les communications verbales et écrites de ces réunions doivent refléter l'égalité de statut des deux langues officielles. Conséquemment, lorsqu'ils président ces réunions, les employés du Ministère doivent s'assurer que:

- L'ordre du jour et le procès-verbal sont publiés sous une forme bilingue, ou comprennent des rubriques en français et d'autres en anglais, ou encore - dans le cas d'une série de rencontres - sont rédigés tantôt en français, tantôt en anglais, alternativement;
- Les documents de travail et les ébauches sont distribués dans la langue officielle du choix de l'auteur;
- Les participants peuvent utiliser la langue officielle de leur choix lors de la réunion;

- Des dispositions sont prises pour permettre aux unilingues de participer à la réunion. Par exemple, s'il est prévu qu'on utilisera l'interprétation simultanée au cours de la réunion, il faut s'assurer de la disponibilité du matériel nécessaire dans la salle de réunion. De plus, il faut faire parvenir aux interprètes, plusieurs jours avant la réunion, toute la documentation pertinente dans les deux langues officielles.

Cette politique s'applique aux réunions des comités de gestion ministériels, aux réunions internes, aux réunions de comités interministériels, de groupes de travail et de comités ad hoc présidés par des fonctionnaires du Ministère. Elle s'applique également aux réunions organisées à l'échelle nationale.

5. Services personnels

Les services qui touchent les employés sur le plan personnel doivent être fournis aux employés travaillant dans les régions désignées bilingues dans la langue officielle de leur choix, nonobstant les exigences linguistiques de leur poste. Ces services qui sont donnés à titre individuel comprennent les services du personnel, de paie, de counselling, de bibliothèque, de sécurité, d'information et les services médicaux.

Dans les régions unilingues, ces services seront généralement fournis dans la langue officielle de la majorité de la population.

6. Services auxiliaires centraux

Les services qui sont essentiels aux employés dans l'exercice de leurs fonctions doivent être offerts à ceux qui travaillent dans les régions désignées bilingues dans la ou les langue(s) officielle(s) exigée(s) pour s'acquitter des fonctions de leur poste. Les services auxiliaires centraux comprennent, entre autres, les services administratifs, les services juridiques, les services de bibliothèque et d'information, les services de traduction, les services d'achats et d'approvisionnement, les services de finances, la gestion du matériel, des biens, des formules et des documents, et les services d'informatique.

Dans les régions unilingues, ces services seront généralement offerts dans la langue officielle de la majorité de la population.

7. Surveillance

D'ici le 31 mars 1998, tous les membres du groupe de la direction (EX) de la catégorie de la gestion occupant des postes bilingues dans des régions désignées bilingues doivent atteindre le niveau C de compétence linguistique en compréhension de l'écrit et en interaction orale. L'exigence minimale pour l'entrée au groupe EX demeure toutefois le niveau B.

Dans les régions désignées bilingues, les exigences linguistiques des postes subalternes déterminent les exigences linguistiques du poste de surveillance. C'est ainsi que :

- Si les postes subalternes comprennent des postes bilingues, des postes réversibles, ou une combinaison de postes français essentiel et anglais essentiel, le poste de surveillance doit être bilingue.
- Si les postes subalternes comprennent uniquement des postes anglais essentiel, le poste de surveillance peut être désigné anglais essentiel.
- Si les postes subalternes comprennent uniquement des postes français essentiel, le poste de surveillance peut être désigné français essentiel.

Dans les autres régions, la surveillance sera assurée dans la langue officielle de la majorité de la population de la province où est situé la bureau.

7.1 Evaluations de rendement

Dans les régions désignées bilingues, tout titulaire de poste bilingue doit être évalué dans sa première langue officielle à moins d'avis contraire de la part de l'employé.

Dans toutes les autres circonstances, le Ministère encourage les surveillants à remplir les rapports d'évaluation dans la première langue officielle de l'employé, quand il est possible de le faire.

8. Présentation et règlement des griefs

Quel que soit le lieu de travail et indépendamment des exigences linguistiques de leur poste, les employés ont le droit de présenter un grief et d'en obtenir le règlement dans la langue officielle de leur choix. Il doit donc y avoir une capacité bilingue suffisante à tous les paliers de grief de l'organisation.

9. Descriptions de postes et énoncés de qualités

Les descriptions de postes bilingues doivent être traduites seulement quand le poste en question fait l'objet d'une mesure de dotation. La demande de service en personnel doit accompagner la demande de traduction.

Dans les cas de postes bilingues qui ne font l'objet d'aucune mesure de dotation, le titulaire désirant obtenir sa description de poste dans sa première langue officielle doit en faire la demande par écrit et la joindre à la demande de traduction.

Tout énoncé de qualités doit être disponible en français et en anglais.

10. Dotation des postes bilingues

Lors de la dotation des postes bilingues, lorsque la sélection est fondée sur une entrevue, chaque membre du comité de sélection doit pouvoir communiquer efficacement avec tous les candidats sans avoir à recourir à un interprète.

Les examens, les tests ou les entrevues visant à évaluer les qualités des candidats en vue d'une nomination, à l'exception des compétences linguistiques, doivent être donnés dans une ou dans les deux langues officielles, au choix du candidat.

11. Systèmes informatiques

Dans les régions désignées bilingues, les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé, y compris les progiciels et la documentation connexe, acquis ou produits à compter du 1^{er} janvier 1991, peuvent être utilisés par les employés dans l'une ou l'autre des langues officielles.

12. Instruments de travail

12.1 Définition

Les instruments de travail sont des documents tels que les manuels, les bulletins, les directives, les circulaires, les notes de services et autres textes qui sont nécessaires aux employés pour l'exercice de leurs fonctions.

12.2 Disponibilité

Dans les régions désignées bilingues, la documentation et le matériel d'usage courant et généralisé produits par le Ministère ou pour son compte doivent être fournis aux employés dans les deux langues officielles.

Ailleurs, en règle générale, les instruments de travail doivent être disponibles dans la ou les langues officielles selon les exigences linguistiques des postes des employés qui les utilisent.

12.3 Diffusion

Les instruments de travail rédigés en français et en anglais doivent être diffusés simultanément dans les deux langues officielles.

13. Formulaires et articles de papeterie

Tous les formulaires utilisés au Ministère sont assujettis au Programme de l'image de marque fédérale et doivent être bilingues.

Sont inclus tous les formulaires proprement dits, les enveloppes, le papier à en-tête, les lettres types, les cartes de visite ainsi que d'autres articles tels que les onglets, les étiquettes, les fiches, les feuilles de registres, etc.

14. Études et travaux écrits

Lorsqu'une étude est menée par des employés du Ministère ou par des experts-conseil et demande la participation d'employés anglophones et francophones, elle doit s'effectuer dans les deux langues officielles.

Les rapports d'étude doivent être disponibles dans les deux langues officielles lorsqu'ils doivent servir d'instruments de travail pour des employés occupant des postes bilingues ou un mélange de postes anglais essentiel et français essentiel.

Les gestionnaires doivent prendre les dispositions nécessaires permettant aux employés occupant des postes bilingues de rédiger les travaux écrits tels que les précis, les rapports, les notes d'information et les travaux d'élaboration de politiques dans la langue officielle de leur choix. Toutefois, ces travaux doivent être diffusés simultanément dans les deux langues officielles, particulièrement lorsqu'ils sont nécessaires pour servir le public de façon adéquate, qu'ils concernent directement la santé ou la sécurité des individus ou s'il est prévu qu'ils seront utilisés à long terme ou distribués à grande échelle.

15. Traduction

Le directeur de la Direction des langues officielles et de la formation est le fonctionnaire désigné par le Ministère pour assurer la coordination des services de traduction.

Les gestionnaires sont responsables d'assurer l'utilisation rentable et productive des services de traduction en contrôlant la demande de services.

Le document intitulé **Politique et lignes directrices en matière de traduction** fournit plus de détails à ce sujet.

16. Bibliothèque

Comme la bibliothèque doit offrir aux employés la possibilité d'effectuer des recherches dans les deux langues officielles sur un sujet donné, elle doit s'assurer que son catalogue est bilingue. De plus, les gestionnaires et les employés suggèrent des livres de référence en français et en anglais, et reliés au travail, pour compléter la collection ministérielle. Enfin, les responsables de la bibliothèque continuent d'agrandir cette collection.

17. Formation

17.1 Formation et perfectionnement professionnels

Les cours de formation et de perfectionnement professionnels doivent être disponibles dans les deux langues officielles et être offerts aux employés dans la langue de leur choix, indépendamment de leur lieu de travail et des exigences linguistiques de leur poste.

17.2 Formation linguistique

La formation linguistique est disponible aux employés du Ministère quels que soient leur lieu de travail et les exigences linguistiques de leur poste. Ils doivent cependant répondre à certains critères d'accès.

18. Prime au bilinguisme et confirmation d'admissibilité

18.1 Prime au bilinguisme

La prime au bilinguisme représente une somme de 800 \$ versée aux titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Ne sont pas admissibles à la prime au bilinguisme, les membres du groupe de la direction de la catégorie de la gestion (EX), les employés qui continuent de toucher le sursalaire bloqué des ST, les personnes nommées par le gouverneur en conseil, les personnes qui travaillent le tiers ou moins du tiers du temps normal, les personnes embauchées temporairement pour une période de six mois ou moins et les personnes embauchées en vertu d'un marché de services professionnels ou personnels.

18.2 Confirmation d'admissibilité

Tout employé devient admissible à la prime dès que les conditions suivantes sont respectées :

- L'employé occupe un poste bilingue;
- Les résultats obtenus par l'employé à l'Évaluation de langue seconde (ELS) confirment qu'il satisfait aux exigences linguistiques de son poste (ou dans le cas d'exigences professionnelles - code P, que l'employé satisfait à ce code au moment de la dotation du poste).

18.3 Période de validité

La période de validité de base de l'ELS est de trois ans. Les personnes réévaluées à l'expiration de la période de trois ans et qui conservent leur niveau de compétence linguistique bénéficient alors d'une période de validité de cinq ans. Ces personnes continuent ensuite de bénéficier d'une période de validité de cinq ans aussi longtemps qu'elles conservent le même niveau de compétence lors de réévaluations.

18.4 Résultats d'ELS négatifs ou refus de subir l'ELS

Lors de la confirmation de la prime, tout employé qui ne réussit pas à démontrer qu'il satisfait encore aux exigences linguistiques de son poste est autorisé à demeurer dans son poste. Le gestionnaire responsable doit établir des dispositions administratives pour

assurer les services bilingues. De plus, l'employé doit continuer à donner des services dans sa langue seconde au meilleur de sa connaissance. Toutefois, il cesse de toucher la prime deux mois après l'avis écrit à cet effet.

18.5 Rétablissement de la prime

Tout employé qui, à un moment donné, n'a pas réussi à démontrer qu'il satisfait aux exigences linguistiques de son poste lors de l'ELS et dont le poste demeure bilingue, peut redevenir admissible à la prime. En effet, s'il vient à réussir l'ELS selon le profil de son poste, il verra la prime rétablie à la date confirmant qu'il satisfait aux exigences linguistiques de son poste.

19. Droits acquis des titulaires de postes unilingues réidentifiés bilingues, ou de postes bilingues dont on rehausse le niveau linguistique

Dans les cas cités en rubrique, les titulaires peuvent, au choix :

- Demander de suivre des cours de formation linguistique pour atteindre les nouvelles exigences linguistiques de leur poste;
- Conserver leur poste sans satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques mais tout en offrant le service dans les deux langues officielles au meilleur de leurs capacités;
- Demander une mutation à un poste pour lequel ils sont qualifiés y compris linguistiquement.

20. Droits et devoirs des titulaires suite à une réorganisation, à une mise en disponibilité ou à certains congés

Dans les cas cités en rubrique, les employés conservent tous les droits et devoirs linguistiques de leur poste antérieur dans leur nouveau poste, s'il s'agit d'un poste dont les fonctions et le niveau sont semblables à ceux du poste qu'ils occupaient.

CHAPITRE 5

DISPOSITION DES LANGUES OFFICIELLES DANS LES COMMUNICATIONS ÉCRITES

Dans toutes les communications écrites, le contenu du texte anglais et du texte français doit être de qualité égale, et les deux langues officielles doivent avoir la même importance visuelle.

1. Identification du Ministère

1.1 Dans les bureaux

Le français est disposé à la gauche ou au-dessus de l'anglais pour les bureaux situés au Québec incluant l'administration centrale, et l'anglais est disposé à gauche ou au-dessus du français pour les bureaux situés dans les autres provinces.

1.2 Dans un journal

Lorsque l'identification du Ministère paraît dans un journal unilingue anglais ou français, la langue officielle du journal détermine l'ordre des langues officielles dans l'identification. Le français paraît à gauche de l'anglais dans les journaux unilingues français, et l'anglais à la gauche du français dans les journaux unilingues anglais.

2. Symbole des langues officielles

Le symbole existe en deux versions, selon l'ordre des langues officielles. Conformément au chapitre 470 du Manuel de la politique administrative, le mot "Français" est prioritaire au Québec et le mot "English" est prioritaire dans toutes les autres provinces.

3. Documents destinés au public

Lorsque l'information peut être transmise efficacement sous format bilingue, on peut utiliser le format côte à côte. Dans ce cas, la disposition du français et de l'anglais est dictée par la langue officielle parlée par la majorité de la population de la province. Au Québec, le français est disposé à gauche de l'anglais et dans les autres provinces, l'anglais à gauche du français.

Il est également possible d'utiliser les formats bilingues tête-bêche et recto verso.

Enfin, on peut rédiger et publier en versions distinctes. Cependant, lorsqu'on opte pour deux versions distinctes, chacune doit indiquer que l'autre est disponible, et les deux versions doivent être diffusées simultanément.

4. Instruments de travail

En général, les textes français et anglais doivent être présentés sous forme côte à côte sur la même page. Pour les instruments de travail provenant de l'administration centrale ou des autres bureaux situés au Québec, le texte français doit paraître sur le côté gauche de la page. Pour les instruments de travail provenant des bureaux situés dans les autres provinces, le texte anglais doit paraître sur le côté gauche de la page.

Si les textes ne peuvent être publiés côte à côte, ils peuvent être présentés sous format recto verso, tête-bêche ou encore en versions séparées pourvu que les deux versions soient diffusées simultanément et que chacune indique que l'autre est disponible.

Lorsque le format recto verso est utilisé et que le texte comprend plus d'une page, le texte français doit paraître sur la première page pour les instruments de travail provenant de l'administration centrale et des autres bureaux situés au Québec, alors que pour les bureaux situés dans les autres provinces, le texte anglais doit paraître sur la première page.

5. Formulaire

Pour tous les formulaires, l'anglais est à gauche ou au-dessus du français.

6. Articles de papeterie

L'ordre des langues officielles est dicté par la langue utilisée par la majorité de la population de la province où est situé le bureau.

7. Cartes de visite

Pour les cartes de visite, la disposition de l'anglais et du français est laissée à la discrétion des employés.

CHAPITRE 6

PLEINE PARTICIPATION

1. Généralités

Les objectifs du Ministère en matière de langues officielles ne peuvent être convenablement atteints sans la pleine participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise.

2. Engagements

Le Ministère veille à ce que :

- Les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise, sans distinction d'origine ethnique ni égard à la première langue apprise, y aient des chances égales d'emploi et d'avancement;
- Les effectifs du Ministère tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle, compte tenu de son mandat, de son public et de l'emplacement de ses bureaux.

3. Mise en oeuvre

Tout en tenant compte du principe du mérite, de la disponibilité de la main d'oeuvre et des politiques du Conseil du Trésor, le Ministère prend toutes les mesures pour accroître la participation anglophone ou francophone dans les groupes d'occupation et catégories d'emploi ainsi que dans les régions afin de refléter une participation appropriée des deux groupes linguistiques.



13
14



15
16



INDUSTRY CANADA/INDUSTRIE CANADA



143128

PORT JL 111 .B5 C32 1990
Canada. Consumer and Corpora
Departmental policy on offic