Industrie Canada Industry Canada

L'égalité du français et de l'anglais

C'est rentable!

icintra.ic.gc.ca/languesofficielles

Français English

Canada

Message de notre *champion des langues officielles*

La tâche m'incombe, à titre de champion des langues officielles à Industrie Canada, de mieux faire connaître le Programme des langues officielles et de placer les langues officielles au cœur de notre mode de fonctionnement quotidien. Afin de réaliser notre mission et de favoriser l'essor de l'économie canadienne, nous devons être capables de travailler avec les gens de tous les secteurs de l'économie, dans toutes les régions du pays. C'est une question de rentabilité. Par ailleurs, s'assurer que les entreprises ont le même accès aux programmes du Ministère, peu importe la langue officielle qu'elles utilisent, nous aide à atteindre nos objectifs.

L'une de mes principales responsabilités consiste à m'assurer que, en tant qu'institution fédérale, nous nous conformions à la *Loi sur les langues officielles* de la manière suivante :

- en servant les Canadiens avec courtoisie et respect dans la langue officielle de leur choix, dans les bureaux désignés comme étant bilingues;
- en permettant aux employés des régions désignées de s'exprimer dans la langue officielle de leur choix au travail (sauf pour ce qui est du service à la clientèle, tant à l'interne qu'à l'externe);
- en donnant aux Canadiens, qu'ils soient francophones ou anglophones, des chances égales d'emploi et d'avancement;
- en accroissant la vitalité des collectivités anglophones et francophones en situation minoritaire;
- en reconnaissant l'existence du français et de l'anglais au sein de la société canadienne.

Les droits linguistiques des Canadiens sont inscrits dans la *Charte canadienne des droits et libertés* et clairement énoncés dans la *Loi sur les langues officielles*. La dualité linguistique est une valeur fondamentale de la société canadienne.

Dans le cadre de sa campagne sur les langues officielles, l'Unité des langues officielles de la Direction générale des ressources humaines a produit cette brochure afin que les gestionnaires et les employés soient mieux informés de leurs droits et de leurs obligations en cette matière. Les gestionnaires et les employés sont souvent en quête de renseignements au sujet de la politique sur les langues officielles; bien qu'elle n'en couvre pas tous les aspects, cette brochure répond aux questions les plus fréquemment posées.

J'espère qu'en poursuivant nos efforts, nous réussirons à faire en sorte que le bilinguisme officiel soit pleinement reconnu et mis en pratique à Industrie Canada.

John McBride

Communications avec le public et prestation des services – Partie IV de la *Loi sur les langues officielles*

Quels bureaux fédéraux sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles?

Les droits du public en matière de langues officielles sont inscrits dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. L'obligation pour les institutions du secteur public d'offrir leurs services en français et en anglais compte parmi les exigences juridiques fondamentales qui régissent la fonction publique.

La *Loi sur les langues officielles* et le règlement afférent précisent dans quelles régions les services doivent être offerts en français et en anglais. Vous trouverez le texte intégral de ces deux documents en vous rendant au **http://icintra.ic.gc.ca/languesofficielles**, puis en cliquant sur les boutons de la barre de navigation latérale qui mènent à la Loi ou au Règlement.

Comment puis-je servir efficacement les clients dans la langue officielle de leur choix?

Dans les endroits où les services sont offerts dans les deux langues officielles, les mesures appropriées doivent être prises pour informer les clients qu'ils peuvent être servis dans la langue officielle de leur choix. Voici ce qu'il convient de faire :

Symbole visuel (en personne)

Faire en sorte que le symbole des langues officielles soit bien visible et dirige les clients vers l'endroit où ils peuvent se faire servir dans les deux langues officielles.

Accueil verbal (en personne)

- Accueillir les clients dans les deux langues officielles.
- Utiliser d'abord la langue officielle en usage chez la majorité des résidants de la région, puis l'autre langue officielle.
- Poursuivre dans la langue officielle choisie par le client.
- S'assurer que toute la documentation remise au client est rédigée dans la langue officielle de son choix.

Au téléphone

- Toujours répondre au téléphone dans les deux langues officielles.
- Utiliser d'abord la langue officielle en usage chez la majorité des résidants de la région, puis l'autre langue officielle.
- Poursuivre dans la langue officielle choisie par le client.
- S'assurer que toute la documentation à laquelle on se réfère au cours de la conversation est rédigée dans cette même langue.

Et si je ne suis pas bilingue?

- Garder une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Aviser le client que vous allez demander à un collègue bilingue de lui répondre.
- Donner le nom de votre collègue au client et, si nécessaire, son numéro de téléphone.
- Aviser votre collègue de la langue parlée par le client.

Vous pouvez consulter la liste des bureaux fédéraux qui fournissent des services au public en vous rendant au site **http://icintra.ic.gc.ca/languesofficielles**, puis en cliquant sur le bouton « Burolis » qui se trouve dans la barre de navigation latérale. Cette liste indique quels bureaux sont tenus d'offrir les services au public dans les deux langues officielles.

Langue de travail – Partie V de la *Loi sur les langues officielles*

Où le personnel peut-il travailler dans la langue officielle de son choix?

La Loi sur les langues officielles précise dans quelles régions les employés d'institutions fédérales ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix. Ces régions, qu'on appelle « régions désignées aux fins de la langue de travail », sont les suivantes :

- la région de la capitale nationale;
- le Nouveau-Brunswick;
- certaines parties de l'Est et du Nord de l'Ontario;
- la région de Montréal;
- certaines parties de l'Estrie;
- certaines parties de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Pour obtenir la liste des villes et villages compris dans ces régions, rendez-vous au site **http://icintra.ic.gc.ca/languesofficielles**, puis cliquez sur le bouton « Politiques du SCT sur les langues officielles » de la barre de navigation latérale.

Dans les régions bilingues, quelles sont les obligations des institutions fédérales en matière de langue de travail?

Afin de créer un milieu de travail où les employés se sentent libres de travailler dans la langue officielle de leur choix, les services ci-dessous doivent être offerts dans les deux langues officielles.

- Supervision du personnel. Les employés qui occupent un poste bilingue ou un poste nécessitant l'utilisation du français et de l'anglais doivent recevoir leurs instructions et leur évaluation de rendement dans la langue de leur choix. La supervision des employés occupant un poste unilingue se fait dans la langue de leur poste.

- Documents d'usage courant ou général produits par Industrie Canada ou en son nom (par exemple les politiques, les manuels de directives et les publications destinés aux employés).
- Systèmes informatiques usuels, entre autres les logiciels, les manuels de formation et les manuels de l'utilisateur acquis ou produits au nom d'Industrie Canada.
- Services centraux et services au personnel, peu importent les fonctions et les exigences linguistiques des postes.
- Réunions intra- ou interministérielles et réunions de comités où des employés des deux groupes linguistiques sont présents.

Qui plus est, la haute direction doit pouvoir travailler dans les deux langues officielles (par exemple, diriger des réunions, approuver des documents et écouter des exposés).

Quel est le rôle des gestionnaires dans la création d'un environnement de travail où les employés sont encouragés à utiliser la langue officielle de leur choix?

Cadres supérieurs

Les cadres supérieurs indiquent la voie à suivre en matière de langues officielles et s'assurent qu'Industrie Canada s'acquitte de ses responsabilités à cet égard. Ils doivent :

- informer les employés de leurs droits et de leurs responsabilités;
- faire en sorte que les préférences de chacun quant à la langue soient respectées;
- permettre aux employés de travailler dans la langue officielle de leur choix;
- offrir formation et perfectionnement en langue seconde.

Gestionnaires et superviseurs

Les gestionnaires et les superviseurs jouent un rôle de premier plan, car leur attitude donne le ton au sein de leur équipe. Ils doivent :

- communiquer avec leurs employés dans la première langue officielle de ces derniers;

- encourager les employés à travailler dans la langue officielle de leur choix et à améliorer leur maîtrise de la langue seconde;
- faire les évaluations de rendement et fournir les cours de perfectionnement dans la langue officielle des employés;
- encourager l'utilisation des deux langues officielles aux réunions;
- donner aux employés l'occasion de collaborer dans les deux langues officielles (par exemple, au sein de projets spéciaux);
- s'efforcer d'améliorer autant que possible leur propre maîtrise de la langue seconde.

Comment les droits en matière de langue de travail rejoignent-t-il le droit du public d'être servi dans la langue officielle de son choix?

Le droit du public d'être servi dans la langue officielle de son choix a préséance sur les droits en matière de langue de travail des employés occupant un poste bilingue.

De quelle façon puis-je promouvoir le bilinguisme au travail?

Comme employé, vous pouvez jouer un rôle important dans la promotion du bilinguisme. Par exemple, vous pouvez prendre l'habitude d'utiliser votre propre langue officielle lorsque vous communiquez avec vos supérieurs ou vos collègues bilingues de l'autre groupe linguistique. De cette façon, non seulement exercez-vous vos droits en matière de langue de travail, mais vous donnez l'occasion à vos collègues de perfectionner leur langue seconde.

Vous pouvez également améliorer votre propre maîtrise de la langue seconde en parlant avec vos collègues de l'autre groupe linguistique dans leur langue officielle.

À qui puis-je m'adresser si je pense que mes droits en matière de langue de travail ne sont pas respectés?

Si vous pensez que vos droits linguistiques ne sont pas respectés, vous devez en parler à votre supérieur ou téléphoner à l'Unité des langues officielles de la Direction générale des ressources humaines d'Industrie Canada, au (613) 954-3697, pour essayer de résoudre la question à l'interne. Si ces démarches se révèlent infructueuses, vous pouvez communiquer avec le Bureau du commissaire aux langues officielles de votre région.

Qu'arrive-t-il si je dépose une plainte à l'Unité des langues officielles de la Direction générale des ressources humaines d'Industrie Canada?

À moins que vous n'autorisiez la divulgation de votre identité, votre plainte sera traitée de façon confidentielle. Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête. Si votre plainte est fondée, on contactera votre supérieur ou gestionnaire et on exigera qu'il prenne des mesures correctrices et qu'il fasse en sorte que la situation ne se reproduise plus. Vous serez tenu au courant de la progression et des résultats de l'enquête.

Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise – Partie VI de la *Loi sur les langues officielles*

Est-ce qu'on entend par « participation équitable » que des postes sont réservés pour chaque groupe linguistique?

Non. Quelle que soit leur origine ethnique ou leur langue maternelle, les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise ont des chances égales d'obtenir un emploi pour lequel ils sont qualifiés et

ont les mêmes possibilités d'avancement professionnel dans la fonction publique fédérale. L'effectif d'Industrie Canada doit refléter la présence des deux groupes linguistiques de façon équitable au sein de chaque groupe d'emploi, mais la représentation de chacun des groupes linguistiques doit être fondée sur le principe du mérite.

Promotion du français et de l'anglais – Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*

En quoi consiste l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*?

L'article 41 stipule que « le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ».

Que fait Industrie Canada pour se conformer à l'article 41?

Industrie Canada a préparé un plan d'action pluriannuel en conformité avec l'article 41 ainsi qu'un rapport annuel sur les réalisations. Ces documents présentent les initiatives prises, à l'échelle nationale et régionale, en fonction des besoins des collectivités de langue officielle en situation minoritaire. On peut obtenir ces documents en ligne (**http://www.ic.gc.ca/publications**).

Après avoir mené une évaluation et une campagne de sensibilisation en 2000-2001, Industrie Canada a élaboré une stratégie qui sera mise en œuvre par le Ministère et les organisations du portefeuille de l'Industrie chargées de promouvoir le développement régional.

Cette stratégie est en trois étapes : 1) communication directe avec les collectivités de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM); 2) recherche et analyse afin d'en apprendre davantage au sujet des CLOSM et de déterminer ce qu'Industrie Canada pourrait faire pour mieux répondre aux besoins de ces groupes; 3) renforcement des programmes et services du Ministère afin de maximiser la participation des CLOSM.

Que puis-je faire pour favoriser l'épanouissement des CLOSM?

L'un de nos objectifs consiste à faire en sorte que les CLOSM participent aux programmes d'Industrie Canada et utilisent les services du Ministère davantage. Il faut donc s'assurer que les besoins et la réalité de ces collectivités sont pris en considération lorsque des politiques, des programmes et des services sont élaborés et mis en œuvre. Ce faisant, vous contribuerez à l'épanouissement de ces collectivités.

Ressources en matière de langues officielles

Pour obtenir des renseignements sur le Programme des langues officielles, pour clarifier certains points d'interprétation de la politique (parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles*) ou pour discuter de vos droits linguistiques, appelez l'Unité des langues officielles de la Direction générale des ressources humaines, au (613) 954-3697.

Pour une consultation au sujet des articles 41 et 42 (partie VII de la *Loi sur les langues officielles*), composez le (613) 941-2471.

Vous pouvez également consulter le site intranet de la Direction générale des ressources humaines sur les langues officielles (icintra.ic.gc.ca/languesofficielles).

QUEEN JL 111 .B5 E6 2003 c.2
Canada. Industry Canada. Hum
Equality of English and Fren

Comité
de mati

IMPRIMÉ AU CANADA
PRINTED IN CANADA

53604B

DATE DUE
DATE DE RETOUR

CARR McLEAN 38-296

INDUSTRY CANADA/INDUSTRIE CANADA
179043