



Agence canadienne  
d'inspection des aliments

Canadian Food  
Inspection Agency

## TROUSSE D'OUTILS SUR LES LANGUES OFFICIELLES



**Direction générale des  
ressources humaines**

# Guide du gestionnaire sur la prestation de services dans les deux langues officielles 2010

Rédigé par :

*Équipe des langues officielles  
Agence canadienne d'inspection des aliments*

*Version française SGDDI # 2493205  
Version anglaise SGDDI # 2502885*

**Canada**

## **Table des matières**

Rôles et responsabilités des gestionnaires qui sont requis d'offrir des services dans les deux langues officielles	3
Questions et réponses - gestionnaires	4
Questionnaire d'auto-évaluation du gestionnaire	7
Comment mettre en place un bureau bilingue	9
Mesures à prendre pour mettre en place un bureau bilingue	11
Information générale sur la prestation de service dans les deux langues officielles	15
Grille de contrôle	17
Questionnaire pour évaluer la satisfaction de la clientèle	19

## **Rôles et responsabilités des gestionnaires qui sont requis d'offrir des services dans les deux langues officielles**

En tant que gestionnaire d'un bureau bilingue, vous êtes la clé de voûte du système dont l'objet est la prestation de services, par une équipe compétente et empressée, à des clients francophones et anglophones.

Vos employés vous observent et calquent vos valeurs. D'où l'importance de montrer un intérêt soutenu pour le service aux deux communautés de langue officielle. Vous devez comprendre et vous assurer que vos employés comprennent également le sens du bilinguisme institutionnel. Il n'est pas superflu de refaire à l'occasion, avec les employés, le chemin qui va des droits constitutionnels à la prestation quotidienne du service bilingue.

[Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services](#), à laquelle l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) est assujettie, exige que « les institutions fédérales et les tiers agissant pour leur compte assurent des communications en français, en anglais ou dans les deux langues officielles, en fonction du mandat ou de l'emplacement des bureaux ou des points de services de ces institutions ainsi que de la composition du public cible. »

« Communication » inclut toute communication, qu'elle soit écrite, orale ou visuelle. Le contenu et la présentation de ces communications doivent refléter en tout temps l'égalité de statut des deux langues officielles.

Les gestionnaires des bureaux désignés bilingues quant au service au public sont donc responsables de s'assurer que :

- Chaque secteur d'activités a une capacité bilingue suffisante pour répondre aux demandes de la communauté de langue officielle vivant en situation minoritaire;
- Une offre active de service est faite en tout temps tant au téléphone qu'en personne;
- La correspondance adressée à une personne ou à un client particulier est rédigée dans la langue officielle choisie par le client;
- Le symbole des langues officielles est affiché clairement sur chaque bureau ayant l'obligation d'offrir des services bilingues;
- Les formulaires, publications et autre matériel d'information destinés au public sont disponibles en tout temps dans les deux langues officielles et disposés équitablement sur les présentoirs, tableaux d'affichage, kiosques, etc;
- Toute la signalisation identifiant l'Agence et ses bureaux est dans les deux langues officielles;
- Les tiers travaillant pour le compte de l'Agence et offrant des services au public sont informés des exigences de la politique et que les services conventionnés sont disponibles dans les deux langues officielles;

- Tous les employés sont informés de leurs obligations (voir Rôles et responsabilités des employés qui sont requis d'offrir des services dans les deux langues officielles) et régulièrement sensibilisés à l'importance du service bilingue;
- Les minorités linguistiques sont avisées périodiquement des services bilingues offerts par leur bureau.

## **Questions et réponses - gestionnaires**

### **Q1. Qu'est-ce qu'on entend par Population de la minorité de langue officielle?**

**R1.** Le Règlement comprend une définition de la population de la minorité francophone ou anglophone, laquelle correspond à la population minoritaire de langue officielle d'une province donnée, telle qu'établie par Statistique Canada selon la méthode I présentée dans la publication intitulée « Estimations de la première langue officielle parlée ». La méthode statistique utilisée comprend une formule qui combine de façon objective les diverses données sur la connaissance des deux langues officielles, sur la langue maternelle et sur la langue parlée à la maison.

### **Q2. Comment puis-je déterminer le profil linguistique d'un poste de façon objective?**

**R2.** Le profil linguistique dépend des activités de communication que le candidat devra réaliser dans le cadre de ses fonctions, des clients qu'il devra servir, du lieu de travail et des compétences linguistiques de l'ensemble de l'unité de travail. Ces renseignements sont fournis dans la description de travail liée au poste. Les exigences linguistiques doivent également tenir compte des obligations en matière de service au public et de langue de travail, telles qu'elles sont établies dans la *Politique sur les langues officielles* de l'ACIA.

Vous pouvez utiliser l'outil Web « Déterminer le profil linguistique des postes bilingues » (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/LP-PL/index.aspx?Lang=FR>) pour vous aider à établir le profil linguistique du poste. La version imprimable présente les fonctions et le profil associés à un poste donné. Nous vous encourageons à utiliser cet outil et à l'inclure dans le dossier de dotation. En cas de plainte, vous pourrez consulter des documents démontrant comment faire preuve de la diligence requise.

**Q3. Je ne parviens pas à recruter une personne qui ait à la fois les compétences professionnelles dont nous avons besoin et qui soit bilingue. Comment puis-je m'acquitter de mes obligations linguistiques?**

**R3.** Publier des annonces dans les journaux rédigés dans les deux langues officielles et des journaux qui rejoignent les minorités linguistiques.

De nombreuses ressources bilingues, comme Quebec Community Groups Network, les commissions scolaires anglophones et Quebec Community Newspapers Association, peuvent également vous aider à rejoindre une réserve de personnes bilingues.

Pour vous acquitter de vos obligations linguistiques, vous pouvez aussi mettre en place certaines mesures, comme :

- Demander à un employé bilingue de votre bureau de fournir les services dans la seconde langue officielle.
- Établir une collaboration avec un autre bureau de l'ACIA pour leur référer les appels dans la seconde langue officielle. Il est préférable d'offrir un service entièrement bilingue de grande qualité dans le cadre d'un arrangement administratif plutôt que de demander à un employé qui maîtrise mal la deuxième langue officielle de répondre à une demande de service.
- Mettre en place une ligne 1-800 pour permettre à un tiers de donner le service dans la seconde langue officielle.
- Rendre les informations techniques les plus souvent demandées accessibles aux deux communautés linguistiques et les affichant sur le site Web de l'Agence.

**Q4. Dans quelles circonstances dois-je envoyer mes employés en formation linguistique obligatoire?**

**A4.** Vous devez envoyer vos employés en formation linguistique obligatoire si :

- Vous avez embauché un employé afin de pourvoir un poste pour une période indéterminée (y compris les postes à temps partiel) portant la mention « bilingue non impératif » et qu'il ne répond pas aux exigences du profil linguistique du poste;
- Votre employé occupe un poste unilingue qui a été redéfini comme bilingue; ou
- Votre employé occupe un poste bilingue pour lequel le profil linguistique a été rehaussé.

**Q5. Puis-je utiliser les fonds des programmes de perfectionnement pour le développement des langues officielles?**

**A5.** Oui, les fonds des programmes de perfectionnement peuvent être utilisés pour aider vos employés à apprendre ou perfectionner une deuxième langue au-delà des exigences du poste. Les fonds des programmes de perfectionnement sont une bonne stratégie à inclure dans votre plan de succession. Il y a deux types de programmes offerts :

- **Formation linguistique à temps partiel** : La demande de formation doit être approuvée par le responsable de votre direction générale selon le processus de présentation du Fonds des programmes de perfectionnement.
- **Formation linguistique en dehors des heures de travail** : Cette formation a été conçue pour les employés qui désirent suivre une formation pendant l'heure du lunch ou après les heures de travail, en groupe ou individuellement. Chaque centre opérationnel reçoit un montant d'argent qui est réparti entre les participants intéressés. Les participants doivent remplir une demande de formation et communiquer avec le coordonnateur de leur centre opérationnel.

## Questionnaire d'auto-évaluation du gestionnaire

Ce questionnaire est destiné aux gestionnaires de bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles afin qu'ils s'assurent d'offrir un service de qualité à la clientèle dans la langue officielle de son choix.

En tant que gestionnaire d'un bureau chargé de servir le public dans les deux langues officielles, est-ce que j'ai planifié et organisé les ressources dont je dispose afin d'offrir un service de qualité à ma clientèle de langue officielle minoritaire?

	Oui	Non
1. L'aire d'accueil de mon bureau invite le client à utiliser la langue officielle de son choix : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ symbole des langues officielles</li> <li>▪ affichage</li> <li>▪ signalisation</li> <li>▪ publications</li> <li>▪ épinglettes</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Mes employés chargés de servir le public font une offre active dans les deux langues officielles : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ au téléphone</li> <li>▪ en personne</li> <li>▪ dans les messages enregistrés</li> <li>▪ sur Internet</li> <li>▪ dans la correspondance</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Mes employés dont le poste est désigné bilingue ont la capacité d'assurer et de maintenir un service de qualité dans les deux langues officielles : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ au téléphone</li> <li>▪ en personne</li> <li>▪ dans les messages enregistrés</li> <li>▪ sur Internet</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Mes employés dont le poste est désigné bilingue assurent un service de qualité dans les deux langues officielles : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ au téléphone</li> <li>▪ en personne</li> <li>▪ dans les messages enregistrés</li> <li>▪ sur Internet</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. Mon bureau a suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service dans les deux langues officielles en tout temps.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Oui	Non
6. Ai-je pris des mesures ou affecté des ressources afin d'assurer que mon personnel bilingue puisse livrer un service de qualité dans les deux langues officielles (ex. formation linguistique, capacité linguistique dans l'autre langue, système de jumelage, sondage, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Les tiers devant offrir un service au nom de mon bureau : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ont la capacité d'assurer le service dans les deux langues officielles;</li> <li>▪ Assurent le service dans les deux langues officielles.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Lorsque mon bureau a recours à des médias, il utilise ceux qui rejoignent la communauté de langue officielle minoritaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ presse minoritaire</li> <li>▪ radio communautaire, s'il y a lieu</li> <li>▪ entrevue</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. Mon bureau entretient des contacts annuels avec la communauté de langue officielle en situation minoritaire afin de connaître ses besoins : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontres avec les associations représentatives de la communauté;</li> <li>▪ Sondage auprès de la clientèle de langue officielle minoritaire.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. Lorsque mon bureau participe à un événement public, il présente une image et un service bilingues : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ presse</li> <li>▪ radio</li> <li>▪ télévision</li> <li>▪ kiosque (brochures, affiches, personnel)</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



## **Outil pour gestionnaires : Comment mettre en place un bureau bilingue**

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

### **1. Planification**

But : sensibiliser les membres à la mise en œuvre progressive du bilinguisme et déterminer les ressources en place et nécessaires pour atteindre les objectifs.

Activités :

- Sensibiliser les employés aux nouvelles exigences linguistiques du bureau;
- Évaluer la situation actuelle;
- Évaluer les ressources, coûts et efforts nécessaires à la prestation de services dans les deux langues;
- Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication visant à gagner l'appui des communautés linguistiques minoritaires;
- Évaluer les besoins de formation linguistique des employés.

### **2. Mise en œuvre**

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

Activités :

- Élaborer et mettre en œuvre des mesures et des directives linguistiques (voir Information générale sur la prestation de services dans les deux langues officielles);
- Offrir les services dans les deux langues officielles (voir Mesures à prendre pour mettre en place un bureau bilingue);
- Créer une image bilingue (logo, accueil, etc.) (voir Mesures à prendre pour mettre en place un bureau bilingue);
- Produire des documents bilingues (voir Mesures à prendre pour mettre en place un bureau bilingue);
- Commencer la formation linguistique;
- Déterminer quels postes devront dorénavant être désignés bilingues ([Détermination des exigences linguistiques d'un poste](http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/apollo/LP-PL/index.aspx?Lang=FR), <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/apollo/LP-PL/index.aspx?Lang=FR>).

Note : Il peut être souhaitable de désigner bilingues certains postes qui ne comportent pas de fonctions de service à la clientèle, de manière à ce que les titulaires puissent éventuellement assister les personnes préposées à l'accueil; et intégrer ces coûts dans le budget de fonctionnement.

### **3. Suivi**

But : évaluer les progrès et planifier les prochaines étapes.

#### Activités

- Évaluer les résultats (voir Grille de contrôle);
- Effectuer des sondages sur la satisfaction des membres des communautés linguistiques minoritaires et des clients (voir Questionnaire pour évaluer la satisfaction de la clientèle);
- Identifier des correctifs si nécessaires;
- Publier les réalisations et les retombées positives du projet;
- Élaborer un plan de suivi.

## **Outil pour gestionnaires : Mesures à prendre pour mettre en place un bureau bilingue**

### **Accueil**

Parce que les premiers contacts sont déterminants, le service d'accueil dans les bureaux désignés doit être assuré en français et en anglais par des employés maîtrisant bien ces deux langues. Cette qualité de l'accueil permet de bien disposer le public et d'éviter bien des frustrations inutiles.

### **Afficher le bilinguisme**

La communauté de langue minoritaire, soit francophone ou anglophone, s'attend à trouver chez vous une aire d'accueil bilingue. Il incombe à chaque gestionnaire de faire en sorte que des indications visuelles (affiches, panneaux de signalisation, etc.) soient en place et bien utilisés dans les aires de service au public. Affichez le symbole des langues officielles (<http://www.tbs-sct.gc.ca/olo/symb-fra.asp>) et des panneaux de direction pour orienter les clients vers les lieux où le service est disponible en français et en anglais.

### **Attention aux affiches maison**

Dans vos bureaux et dans la plupart des points de service, vous affichez à l'occasion des messages spéciaux ou des rappels à la clientèle. Un très grand nombre de plaintes provenant du public portent sur ces affiches temporaires. Les affiches maison doivent être rédigées dans les deux langues officielles, dans un style soigné et sans erreurs. Le public est particulièrement sensible à cette rigueur qui atteste de l'importance que vous accordez à la qualité, comme valeur de votre organisation.

### **Contact avec les communautés linguistiques minoritaires**

Dans toutes les provinces et territoires, les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont représentées par des associations reconnues. Les leaders de ces communautés sont d'excellentes ressources pour vous aider à cerner les besoins particuliers et les attentes de leur communauté.

Vous avez tout intérêt à cultiver de bonnes relations avec ces personnes. Si parfois les membres de ces communautés tardent à se manifester, n'hésitez pas à prendre l'initiative d'établir la communication avec eux.

Les bureaux régionaux de Patrimoine canadien ou le Centre d'excellence en langues officielles, du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, peuvent vous aider à entrer

en relation avec ces associations. De plus, le site Web des langues officielles vous offre, à <http://www.tbs-sct.gc.ca/faq/olomn-fra.asp> des liens avec ces communautés.

## Documentation

N'oubliez pas que toute la documentation mise à la disposition du public (formulaires, dépliants, affichage électronique, etc.) doit également être disponible dans les deux langues officielles.

Si le volume des documents dans votre organisation ne justifie pas la présence d'un traducteur sur place, vous pouvez recourir aux services d'un traducteur. L'Agence fait affaire avec les services de traduction de Travaux publics et services gouvernementaux Canada. En communiquant avec eux au (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/trdctn-trnsltng-eng.html>), vous aurez accès à un choix de traducteurs dans une multitude de domaines : scientifique, technique, juridique, etc. Tous les documents devraient être distribués dans les deux langues en même temps.

## Formation linguistique

La formation linguistique est une des méthodes les plus efficaces pour augmenter la capacité de votre organisation à offrir des services dans une deuxième langue.

Les employés qui participent à un programme de formation linguistique doivent d'abord subir un test d'évaluation afin de vérifier leur niveau de compétence. Ensuite, selon les exigences linguistiques de chaque poste, on doit déterminer les objectifs et la méthode d'apprentissage la plus appropriée pour améliorer les compétences linguistiques du titulaire.

Plusieurs options de formation sont disponibles :

- cours de langues données à l'extérieur de l'organisation par des écoles de langues, des collèges ou des universités;
- cours adaptés à vos besoins et offerts sur place;
- cours informels de conversation donnés par un autre étudiant, un employé ou un bénévole;
- cours d'auto apprentissage (bandes vidéo, cassettes audio, logicielles, etc.);
- cours de formation à distance.

Pour plus d'informations sur la disponibilité de la formation linguistique pour vos employés, veuillez communiquer avec votre conseiller en ressources humaines.

L'enthousiasme pour un programme de formation peut diminuer très rapidement pour toutes sortes de raisons (perte d'intérêt, manque de temps, difficultés avec le contenu ou

l'approche du cours). Voici quelques éléments clés pour assurer le succès de votre programme :

- Planifiez votre programme de formation avec attention;
- Personnalisez le programme pour chaque participant;
- Offrez des récompenses de façon à maintenir un haut niveau de participation et d'intérêt;
- Évaluez l'avancement du programme ainsi que les progrès des participants régulièrement.

## **Plan de communication**

Votre plan de communication doit tenir compte de l'obligation de renseigner les communautés des deux langues officielles au sujet des bureaux bilingues.

Il importe de bien choisir les organes d'information qui permettent de rejoindre les deux communautés linguistiques, y compris la presse de langue minoritaire.

Vous auriez tout avantage à consulter les annuaires, les bulletins d'information et à tenir à jour une liste des personnes-ressources et des médias électroniques qui intéressent plus spécialement la communauté de langue officielle en situation minoritaire. Les postes de radio et de télévision, les journaux locaux, et en particulier les hebdomadaires de la communauté vous permettront de faire connaître vos services au public intéressé et de l'orienter vers les bureaux appropriés. Les publications de votre institution devraient aussi circuler dans les bureaux des associations de la communauté et dans les centres culturels, surtout lors d'événements spéciaux.

## **Services électroniques**

Les communications électroniques avec vos clients tombent sous le coup de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Vous devez vous assurer que votre site Web et que l'information que vous envoyez à vos clients par courriel sont dans un format bilingue.

Les développeurs de contenu Web doivent respecter les exigences de la LLO à la fois dans le contenu et dans l'architecture de leurs sites, en vertu de la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques* ([http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/OffLang/duolw-dulow\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/OffLang/duolw-dulow_f.asp)) du Conseil du Trésor. Les normes relatives aux langues officielles sont décrites sur le site sur la Normalisation des sites internet ([http://www.tbs-sct.gc.ca/clf-nsi/inter/inter-07-tb\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/clf-nsi/inter/inter-07-tb_f.asp)).

## **Services offerts par un tiers**

En tant que gestionnaires, vous devez veiller à ce que le public continue de recevoir les services fédéraux bilingues auxquels il a droit lorsque les services font l'objet de

prestations communes sous un même toit. Le principe fondamental est le suivant : lorsqu'un service fédéral est assuré par un partenaire pour le compte de l'Agence, celle-ci doit prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce que le service est bien fourni conformément à la *Loi sur les langues officielles* et à son règlement d'application.

N'hésitez pas à vérifier que cette obligation est bien incluse dans l'entente signée avec vos partenaires. Les éléments à surveiller tout particulièrement sont, entre autres, la signalisation, la réception, les publications, les lignes téléphoniques gratuites de type « 1-800 », les logos, la papeterie, l'affichage et les systèmes informatiques.

## **Services téléphoniques**

Messages enregistrés et répondeurs téléphoniques : c'est par leur intermédiaire que, dans bien des cas, vos clients ont d'abord accès à votre service. Assurez-vous bien que les messages enregistrés par les employés qui fournissent un service bilingue et par vous-même, bien entendu, reflètent l'égalité de statut du français et de l'anglais. C'est la moindre des choses lorsqu'il s'agit d'offrir activement ses services dans les deux langues officielles.

## **MESURES À PLUS LONG TERME**

### **Recrutement**

Au moment du recrutement, quand il s'agit de doter des postes comportant des contacts avec la clientèle des deux langues officielles, assurez-vous d'inclure les qualités suivantes dans les descriptions de postes :

- Aptitude à servir le public en général;
- Capacité de servir le public dans les deux langues officielles.

Les énoncés de qualité des superviseurs de ces employés pourraient inclure :

- Compréhension des obligations linguistiques des institutions fédérales;
- Engagement à l'égard des objectifs des langues officielles.

### **Suivi**

Les bureaux de l'Agence désignés bilingues pour le service au public doivent utiliser des mécanismes de rétroaction pour connaître le degré de satisfaction de leur clientèle. Vous n'atteindrez l'excellence dans le service qu'en procédant à ces évaluations et en tirant profit des commentaires de vos clients. Le domaine des langues officielles ne fait pas exception. Intégrez la dimension des langues officielles à toute évaluation générale de vos services.

## **Information générale sur la prestation de service dans les deux langues officielles**

### **COMMUNICATION ORALE**

#### **Centre d'appels et réception**

- Les postes du centre d'appels et de la réception seront pourvus par des titulaires capables de répondre aux appels et d'accueillir le public en français et en anglais.
- Les messages téléphoniques enregistrés seront bilingues.
- Les messages téléphoniques auxquels le grand public a accès après les heures normales d'ouverture devront être enregistrés dans les deux langues officielles.
- Les aires de réception disposeront des affiches appropriées.

#### **Événements publics et cérémonies**

- Les discours d'accueil lors des événements publics et officiels devront être prononcés en français et en anglais.

### **COMMUNICATION ÉCRITE**

#### **Documents d'information, publicité et promotion**

- Dans la mesure du possible, on utilisera un format bilingue.
- Les brochures, les dépliants et tout le matériel publicitaire à large distribution devront être disponibles dans les deux langues officielles.
- Les publications comprendront l'avis suivant, selon le cas : « This document is also available in French » ou « Ce document est également disponible en anglais ».

#### **Correspondance**

- Les réponses au courrier provenant des clients et/ou du public devront être écrites dans la langue officielle dans laquelle le courrier a été reçu.

#### **Formulaires**

- Tous les formulaires utilisés par les clients et/ou du public devront être offerts en français et en anglais et de préférence en version bilingue. Si des versions séparées sont produites, on doit indiquer que le formulaire est offert dans l'autre langue.

## **Relations avec les médias**

- Tous les communiqués de presse doivent être publiés en français (pour les médias francophones) et en anglais (pour les médias anglophones).
- Les conférences de presse tenues dans une des deux langues officielles devront prévoir un porte-parole dans l'autre langue.



## Outil pour gestionnaires: Grille de contrôle

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

<p><b>Documents disponibles en français et en anglais :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ publications et brochures</li> <li>▪ bulletins d'information</li> <li>▪ communiqués de presse</li> <li>▪ documents sur le Web</li> <li>▪ rapports annuels</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>Formation linguistique disponible pour les employés :</b></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Au bureau ou à l'occasion d'activités ou de conférences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'aire d'accueil démontre clairement que le français et l'anglais sont utilisés (revues, journaux, dépliants, documentation, etc.)</li> <li>▪ la signalisation bilingue est placée en évidence</li> <li>▪ les employés bilingues sont identifiés au moyen d'un insigne (surtout l'occasion d'activités ou de conférences)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>

## Outils pour gestionnaire : Questionnaire pour évaluer la satisfaction de la clientèle

Le bureau de \_\_\_\_\_ de l'Agence d'inspection des aliments a mis en place des mesures visant à offrir à ses clients ses services dans les deux langues officielles du Canada. Dans le but de toujours mieux vous servir, nous désirons connaître vos commentaires sur les points suivants :

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