

Mesures et directives

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

IDENTIFICATION OFFICIELLE

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

COMMUNICATION ÉCRITE

Documents d'information, publicité et promotion

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

Correspondance

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

Formulaires et contrats

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

Bulletins et publications

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

Site Web

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

Relations avec les médias

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

COMMUNICATION ORALE

Centre d'appels et réception

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

Messages téléphoniques enregistrés

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

Réunions, conférences et autres événements

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

PROCÉDURES ORGANISATIONNELLES

Conseil d'administration

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

Divers comités organisateurs et exécutifs

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

Assemblée générale annuelle

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

POSTES BILINGUES

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

FORMATION LINGUISTIQUE

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

MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE

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

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

Institut canadien des urbanistes - Politique en matière de langues officielles
<http://www.cip-icu.ca/French/plancanada/langpolifr.pdf>

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

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

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

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