



VERS UN RÉSEAU BILINGUE

UN APERÇU DES MEILLEURES PRATIQUES

Que veut-on dire par « bilinguisme »?

« Le bilinguisme au quotidien dans votre organisation, c'est d'abord offrir à vos membres la possibilité de communiquer et de participer dans la langue de leur choix. »
– Patrimoine Canadien, *Vers une organisation bilingue*, p. 5.

Dans le contexte canadien, développer une culture organisationnelle bilingue signifie considérer en tout temps les besoins de vos collègues, de vos clients et des membres de votre audience qui s'expriment de préférence dans l'autre langue officielle. Vous voulez que ceux-ci comprennent ce que vous dites, tout comme vous voulez comprendre ce qu'ils et elles disent en retour.

Progresser vers une culture organisationnelle bilingue comporte trois étapes principales:

- La Planification
- La Mise en œuvre
- Le Suivi

La Planification

L'étape de la planification comporte:

- L'évaluation de votre situation linguistique actuelle
- L'estimation des ressources et du coût financier requis pour offrir vos services dans les deux langues
- La création de comités et l'attribution de responsabilités pour mener à bien la transition vers le bilinguisme
- L'adoption d'une politique linguistique officielle

La première tâche est d'amasser de l'information à propos de vos communautés s'exprimant dans la langue minoritaire. Qui sont ces communautés, et de quoi ont-elles besoin? Dans quels secteurs d'activités votre organisation pourrait-elle améliorer ses services pour mieux combler ces besoins spécifiques? Prenez en considération tous les aspects du travail de votre organisation: publications, réunions et événements spéciaux.

L'adoption d'une politique linguistique est importante pour assurer une transition bilingue efficace. Cette politique consolide aussi la viabilité à long terme des efforts vers le bilinguisme, et rend ces efforts véritablement officiels. Établir une politique linguistique débute par l'adoption d'une déclaration officielle de statut bilingue. Ensuite, on écrit et adopte une politique linguistique qui établit les principes généraux de l'engagement envers le bilinguisme ainsi que quelques-unes des mesures spécifiques qui seront mises en place.

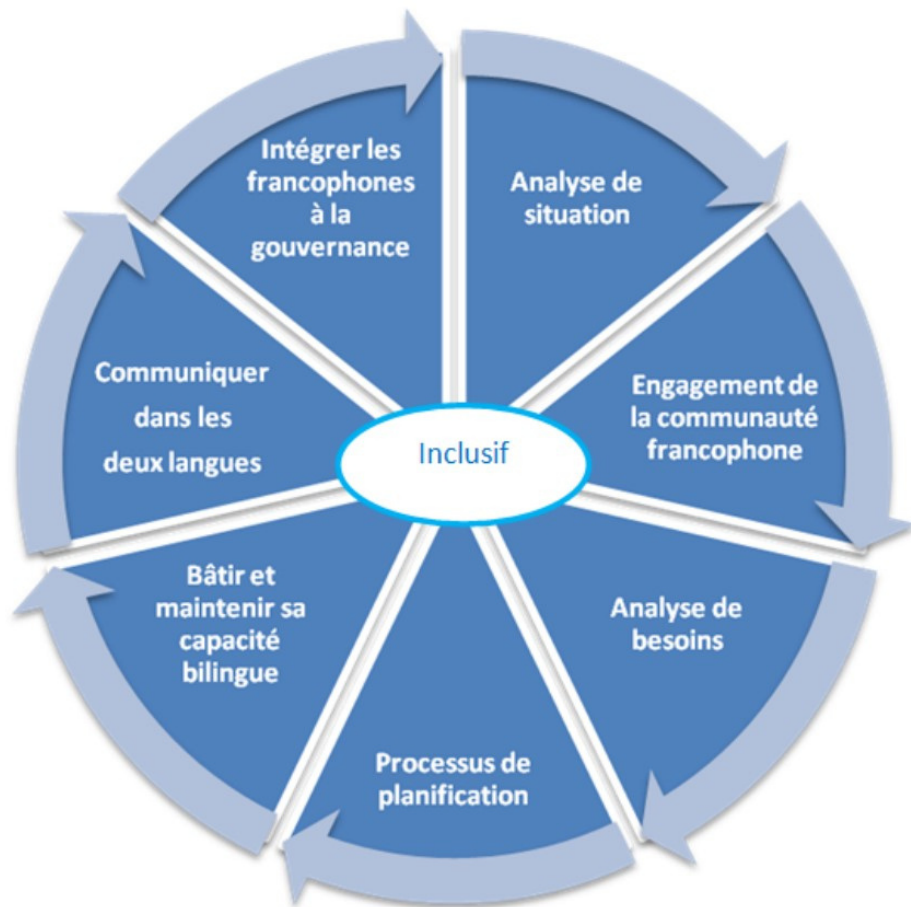
On doit nommer une personne qui sera ultimement responsable de l'application de la politique linguistique, assurant son respect partout dans l'organisation.

Voici quelques exemples de passages qui pourraient se retrouver dans une politique linguistique:

«Les membres doivent pouvoir, règle générale, communiquer avec [organisation] et avoir accès à ses services dans la langue officielle de leur choix».

«La correspondance doit normalement être rédigée dans la langue utilisée par la personne qui a écrit à [organisation]».

«Dans une rencontre ou un événement qui compte des participants parlant les deux langues officielles, tous les efforts seront faits pour que les participants se sentent libres de converser dans la langue de leur choix».



La Mise en œuvre

Cette étape comporte:

- La mise en place de directives et de procédures détaillées pour appliquer et rendre concrète la politique linguistique
- La définition des rôles et des responsabilités dans l'application de ces directives

Les directives linguistiques spécifient comment le bilinguisme doit être concrètement mis en œuvre dans les activités quotidiennes de votre organisation. Elles devraient découler naturellement de la politique linguistique officielle adoptée au préalable lors de l'étape «planification» du plan bilinguisme. Directives et procédures doivent être claires et préférablement consignées dans un manuel de directives linguistiques.

Voici certains éléments clés à considérer:

Communications écrites

- Déterminer clairement quelles publications doivent être offertes dans les deux langues
- Quand une seule langue est disponible, au moins offrir un sommaire traduit
- Apprécier que certains contenus pourraient avoir besoin d'être adaptés plutôt que simplement traduits mot par mot pour mieux correspondre à leur nouveau public. Certaines références culturelles ou géographiques pourraient par exemple devoir être changées
- Initier et répondre à toute communication écrite dans la langue de préférence de votre interlocuteur

Source: HC Link, [Comment développer une culture organisationnelle bilingue](#)



Réunions

- S'assurer que la documentation liée à la réunion est disponible dans les deux langues
- S'adresser aux participants dans leurs langues de préférence
- Désigner un facilitateur bilingue qui pourrait, par exemple, rappeler aux participants qu'ils et elles peuvent communiquer dans la langue de leur choix ou encore qui pourrait s'assurer de l'équilibre entre l'usage des deux langues et aviser le groupe quant aux éventuels ajustements nécessaires
- Considérer l'usage d'outils technologiques tels que la fonctionnalité des sous-titres traduits de PowerPoint et avoir recours à des services d'interprétation simultanée au besoin



Le site web du Commissariat aux langues officielles du Canada rend disponibles des [fonds d'écrans pour applications de vidéoconférence](#) pour permettre aux participants d'indiquer leurs préférences linguistiques. Intéressant!

Événements

- Tenter d'avoir à la fois des présentations en anglais et en français
- Aviser d'avance les présentateurs qu'ils et elles seront devant un public bilingue
- Rendre disponible si possible le sommaire des points principaux des présentations dans l'autre langue et fournir de la même manière le sommaire traduit des discussions pendant les périodes de questions

Ressources humaines

- S'assurer que la structure de gouvernance de l'organisation comprend à la fois des anglophones et des francophones, incluant au sein du comité de direction
- Identifier les postes et les services qui nécessitent absolument des employés bilingues, et déterminer les niveaux d'aptitudes linguistiques requis pour ces postes
- Recruter et conserver un nombre approprié d'employés bilingues selon ces critères

Votre organisation devrait aspirer à atteindre deux objectifs principaux lors de la mise en place de procédures et directives liées au bilinguisme:

» **L'offre active des services dans la langue minoritaire.** Les services offerts par votre organisation devraient être rendus disponibles dans la langue minoritaire sans que les gens aient à le demander ou à effectuer des recherches. Les services devraient être disponibles d'emblée, sans délai. Les points de contact avec le public au sein de votre organisation sont particulièrement importants à cet égard



» Collègues, clients et membres du public ne devraient jamais entendre la phrase «désolé, je ne parle pas français/anglais». Tous les membres de votre organisation devraient connaître les services offerts dans la langue minoritaire de manière à savoir où se référer lorsque contactés dans cette langue. Par exemple, toute personne potentiellement en contact avec des francophones devrait pouvoir dire «un moment s'il vous plaît, je vous réfère à mon/ma collègue» et ensuite savoir qui contacter.

Le Suivi

Cette étape consiste à évaluer votre progrès vers le bilinguisme en:

- ...développant des indicateurs de performance permettant de mesurer les résultats
 - Quelle était la situation de départ pour chacun des aspects liés au bilinguisme?
 - Comment chacun de ces aspects a-t-il progressé depuis le début de vos efforts vers le bilinguisme?
 - Par exemple: quel pourcentage de vos publications est traduit? Est-ce que vos événements offraient des présentations dans les deux langues cette année? Est-ce que les procédures liées au bilinguisme ont été respectées de manière assidue?
- ...sondant vos membres et clients et en demandant leurs commentaires

Selon les recommandations principales de ce guide, une liste de suivi annuel des progrès linguistiques pourrait contenir les éléments suivants:

- Les nouvelles publications (web et papier) ont-elles toutes été offertes dans les deux langues? Sinon, est-ce qu'un résumé traduit a été rendu disponible?
- Est-ce que toutes les communications ont été initiées et continuées dans la langue de préférence du destinataire?
- Est-ce que la documentation liée à toutes les réunions a été rendue disponible dans les deux langues?
- Est-ce que tous les événements offraient des présentations dans les deux langues?
- A-t-on fait appel aux services d'interprètes pour les réunions importantes comme l'assemblée générale annuelle?

Ajustez votre plan d'action selon les résultats de ce suivi. Révisez les procédures en cours et développez-en de nouvelles selon les besoins et les commentaires de vos membres.

Resources pour aller plus loin

Voici les sources principales qui ont été consultées pour écrire ce guide. Faites-y référence pour approfondir certains aspects spécifiques du bilinguisme:

Gisèle Hauser, HC Link (2013). [Comment développer une culture organisationnelle bilingue.](#)

Patrimoine Canadien (2014). [Vers une organisation bilingue.](#)

Commissariat aux langues officielles (2021). [Pratiques efficaces régissant la présidence des réunions bilingues.](#)

Commissariat aux langues officielles (2020). [L'offre active: une culture de respect, une culture d'excellence.](#)