



Virtual Language Maintenance Program  
Canada Revenue Agency

Programme de maintien virtuel des  
compétences linguistiques  
Agence du revenu du Canada

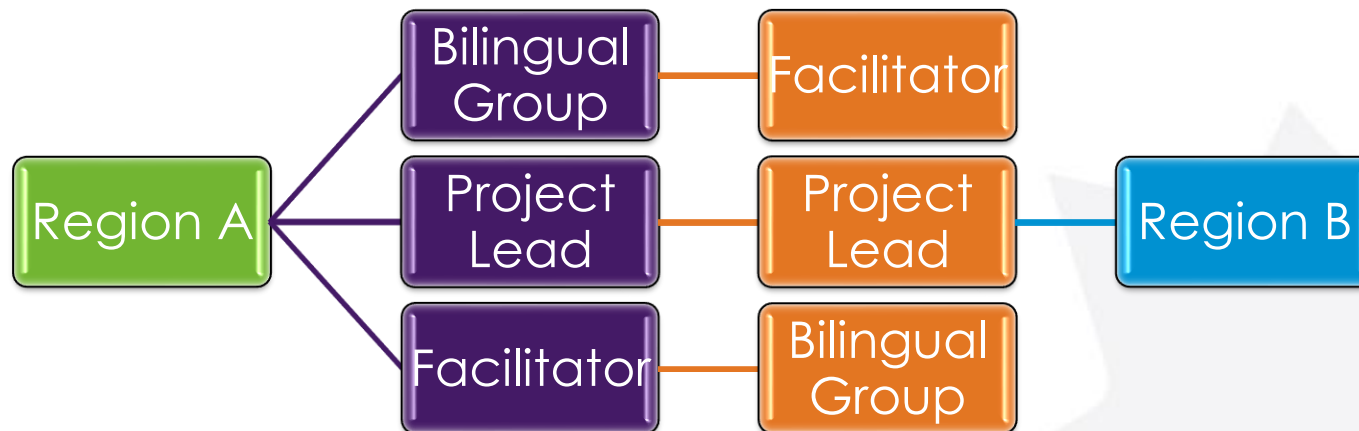
# What is the VLM Program?

Conversation workshops in the second official language between:

- groups of employees performing the same tasks
- facilitator(s) who know these tasks

Goals

- improve CRA vocabulary and activities specific to their program
- support People First Philosophy and Service Agenda



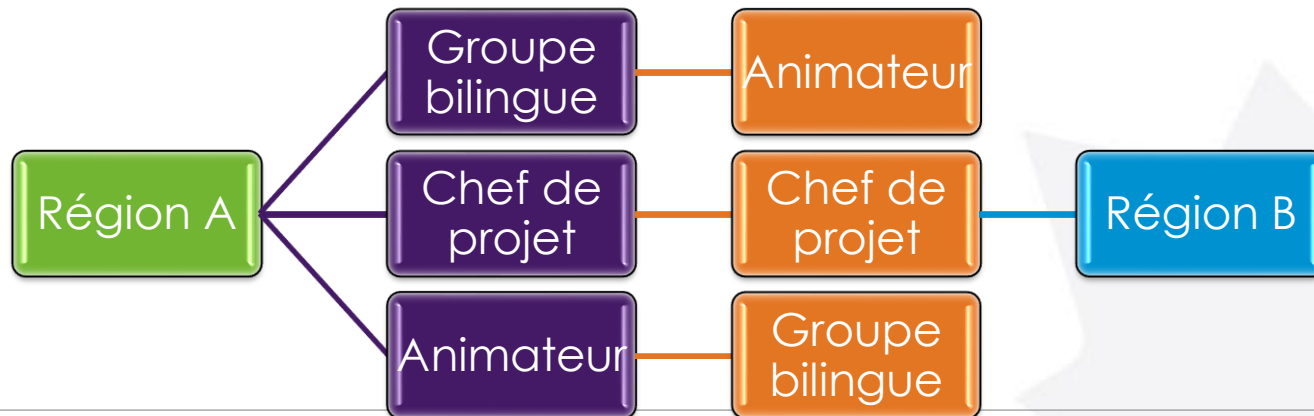
# Qu'est-ce que le programme MVCL?

Ateliers de conversation dans la seconde langue officielle entre:

- des groupes formés d'employés effectuant les mêmes tâches
- des animateur(s) qui connaissent ces tâches

Objectifs

- perfectionner le vocabulaire de l'ARC et des activités spécifiques à leur programme
- soutient la philosophie: les gens d'abord et le programme de prestation des services



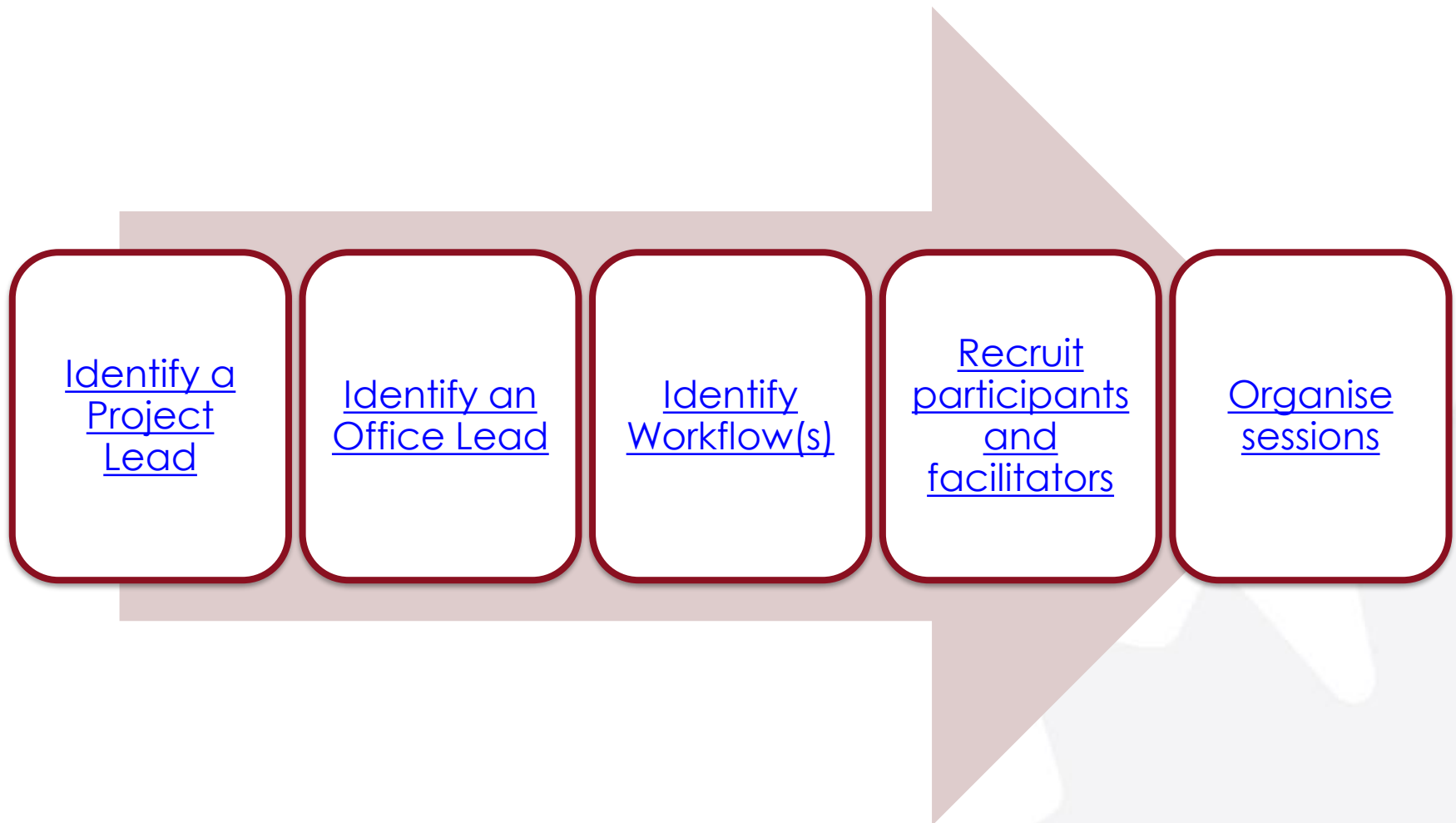
## Benefits

- Provides bilingual staff with an opportunity to improve their CRA vocabulary
- Refines employee's client service skills when communicating in their second official language
- 100% on working hours
- Leverages first official languages' strengths of colleagues in other CRA's offices

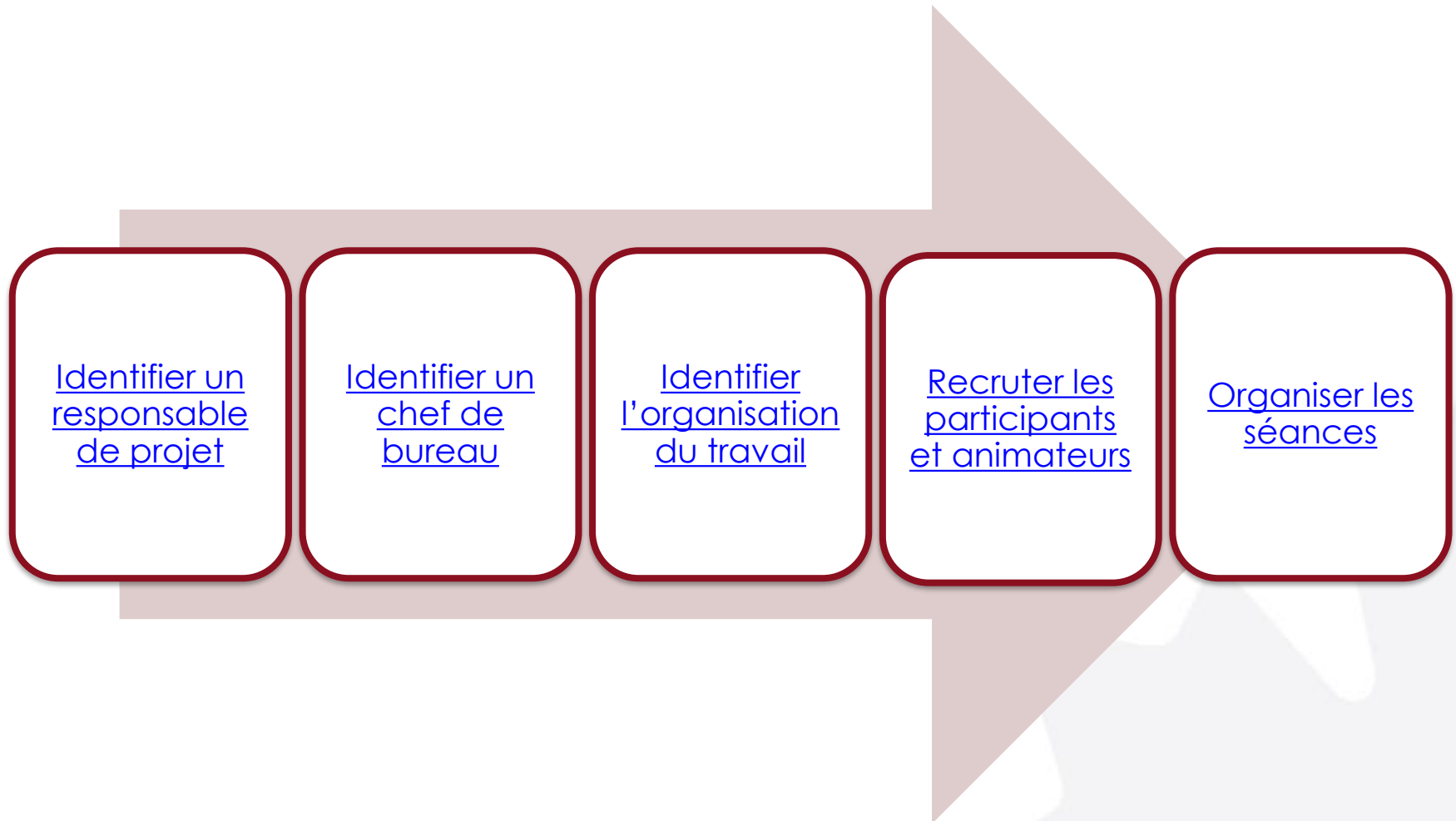
## Avantages

- Fournit aux employés bilingues une occasion d'enrichir leur vocabulaire de l'ARC
- Améliore les habiletés de prestation de service des employés lors des communications dans leur deuxième langue officielle
- 100 % durant les heures de travail
- Amplifie les forces linguistiques en langue première des collègues dans d'autres bureaux de l'ARC

# How to Establish a Program in an Office



# Comment instaurer un programme dans un bureau



## Identify a Project Lead

Provides oversight of the program from a regional perspective and will provide support and guidance to the Office Leads and the facilitators in each office.

Is responsible for:

- Organizing participants into groups based on their target workflow and work types and assigning facilitators to each group
- Working with the Office Leads to ensure the program is meeting the individual office needs
- Reporting on the program to the Regional Official Languages Champion





## Identifier un responsable de projet

Supervise le programme d'un point de vue régional et fournit du soutien et de l'orientation aux chefs de bureau et aux animateurs de chaque bureau.

Il est responsable de:

- Organiser les participants en groupes en fonction de leurs circuits et types de travail cibles, et attribuer des animateurs à chaque groupe.
- Collaborer avec le chef de chaque bureau pour s'assurer que le programme répond aux besoins du bureau.
- Reddition de compte sur le programme auprès du champion régional des langues officielles.



## Identify an Office Lead

Point of contact for each office and oversees the program's success in their respective office. This role can be filled by the Official Languages Coordinator.

Is responsible for:

- Working with their Senior Management Team to identify workflows
- Receiving and screening all the submissions from participants and facilitators in their office
- Providing on-going support to facilitators who are selected from their office
- Troubleshooting and providing oversight for the duration of the program
- Saving all sessions reports in regional folder by office
- Keeping the Project Lead informed of any issues encountered and providing any necessary feedback to ensure success of the program



## Identifier un chef de bureau

Le chef de bureau sera le point de contact pour chaque bureau et il supervisera la réussite du programme dans son bureau. Ce rôle peut être rempli par votre coordonnateur des langues officielles.

Il est responsable de :

- Collaborer avec l'équipe de la haute direction pour cibler les circuits et les types de travail qui ont des employés bénéficiant de ce programme
- Recevoir et examiner toutes les soumissions des participants et des animateurs dans leur bureau
- Fournir un soutien continu aux animateurs de leur bureau
- Assurer le dépannage et la supervision pendant la durée du programme
- Sauvegarder tous les rapports des séances dans le dossier régional par bureau
- Tenir le chef de projet informé des problèmes rencontrés et fournir des commentaires nécessaires pour assurer la réussite du programme.

# Identify Workflow(s)

## Operational requirements

- Employees who have limited resources to assist them in refining their second language capabilities
- Participants should be in the same division and do the same work
- Second Language Evaluation (SLE) results required are a minimum of BBB/BBB and occupying a bilingual position

## Expectations of the participants

- Identify topics and subjects for each session
- Timely communication with the facilitator
- Actively participate in each session



# Identifier l'organisation du travail

## Exigences opérationnelles

- Employés qui disposent de ressources limitées pour les aider à perfectionner leurs compétences dans leur langue seconde
- Participants qui travaillent dans la même division et qui font le même travail
- Les participants doivent avoir obtenu au moins BBB/BBB comme résultats de leur évaluation de langue seconde (ELS) et doivent occuper un poste bilingue

## Attentes envers les participants

- Identifier des thèmes et sujets pour chaque séance
- Communiquer avec les facilitateurs en temps opportun
- Participer activement dans chaque séance



## Recruit participants and facilitators

- Senior Management will send a call letter to employees in targeted workflows and work types identified to recruit participants
- Senior Management will send a call letter to employees who are seeking leadership development to recruit facilitators

## Recruter les participants et animateurs

- La haute gestion acheminera une lettre d'appel aux employés affectés aux circuits et aux types de travail ciblés pour recruter des participants.
- La haute gestion acheminera une lettre d'appel aux employés qui souhaitent perfectionner leur leadership pour recruter des animateurs.



## Organize Sessions

- Project Lead and Office Lead will communicate with Facilitators to provide group information and set out expectations.
- Facilitators will contact participants to organize 10 sessions over the course of one year and will provide and solicit feedback
- Facilitators will complete a session report after each session to provide basic details about the session and progress of participants

## Organiser les séances

- Le chef de projet et le chef de bureau communiqueront avec les animateurs pour fournir des informations sur le groupe et définir les attentes.
- Les animateurs contacteront les participants pour organiser 10 sessions dans le laps d'une année et fourniront et solliciteront de la rétroaction.
- Les animateurs rédigeront un rapport de session après chaque session pour fournir des détails fondamentaux sur la session et les progrès des participants.

## Next Steps

- Add regions/offices from different CRA sectors to continue to leverage our language strengths for our employee's benefit
- Bring awareness and promote the program and its benefits to different regions, and solicit interest

## Prochaines étapes

- Ajouter des régions/bureaux de différents secteurs de l'ARC pour continuer d'amplifier les atouts linguistiques pour le bénéfice de nos employés
- Faire la promotion du programme et de ses avantages auprès des différentes régions, et solliciter l'intérêt