

Utilisation des **langues officielles** à l'ère du **travail virtuel**



Pour mieux comprendre nos droits et respecter nos obligations

Aperçu

Langues officielles et travail virtuel

A l'ère du travail virtuel, il s'avère essentiel de bien comprendre nos droits et nos obligations en matière de langues officielles (LO).

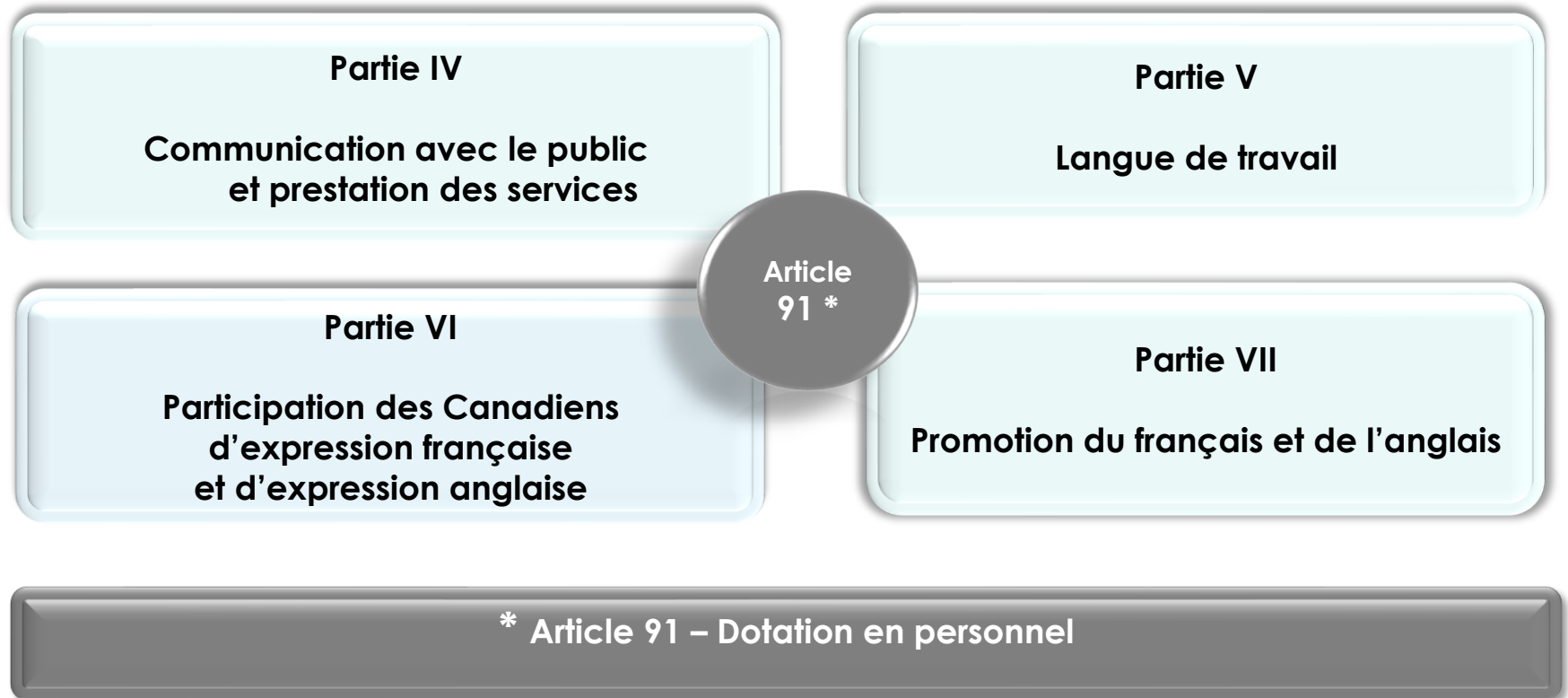
- ✓ Nos droits et obligations linguistiques continuent à s'appliquer **selon le lieu du poste** * peu importe que l'on travaille **sur place, à la maison** (télétravail) ou **à distance à partir d'un autre établissement de l'ARC**.

* Le lieu du poste réfère au bureau et à la région où le poste est situé dans la structure organisationnelle.

Cette présentation est un complément à la page → [Langues officielles](#) qui contient plusieurs ressources et outils à l'intention des gestionnaires.

La Loi sur les langues officielles (LLO)

Au-delà de la réalité virtuelle, les obligations de l'ARC découlent de ces quatre parties ainsi que de l'article 91 de la LLO



La Loi sur les langues officielles (suite)

Partie IV Communication avec le public et prestation des services

- ✓ Les Canadiens et Canadiennes ont le droit de communiquer avec les institutions fédérales et de recevoir les services dans la langue officielle de leur choix.

Partie V Langue de travail

- ✓ Les employés dont les postes sont situés dans des régions bilingues, aux fins de la langue de travail, ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix sauf lorsqu'ils fournissent un service au public ou à d'autres employés.

Dans le **contexte virtuel** :

- ✓ Il importe de tenir compte des parties IV et V ainsi que de l'article 91 de la LLO.
- ✓ Cette présentation vise à approfondir les responsabilités découlant de celles-ci.

La Loi sur les langues officielles (suite)

Partie VI Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise

Sans distinction d'origine ethnique ni égard à la première langue apprise, le gouvernement du Canada s'engage à :

- ✓ Veiller à ce que tous les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales;
- ✓ Ce que la composition des effectifs soit représentatives de ces deux communautés.

Partie VII Promotion du français et de l'anglais

- ✓ Le gouvernement du Canada s'engage à favoriser l'épanouissement des communautés francophones et anglophones au Canada et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Article 91 Dotation en personnel

- ✓ Cet article de la LLO souligne la nécessité de faire preuve d'objectivité au moment de déterminer les exigences linguistiques des postes.
- ✓ Ces exigences doivent dépendre des tâches à accomplir pour servir le public dans la langue officielle de son choix ou satisfaire aux obligations liées à la langue de travail.

Communications avec le public et prestation des services dans un monde virtuel

Obligations de l'ARC

- ✓ Informer le public que nos services sont offerts dans les deux LO.
- ✓ Fournir des services au public sans délai et de qualité égale dans la LO de leur choix.
- ✓ Prendre en compte les besoins des communautés de LO en situation minoritaire afin de concevoir des programmes et de livrer des services de qualité égale dans les deux LO de manière efficace selon le principe d'égalité réelle.

Dans le **contexte virtuel** :

- ✓ Les communications avec le public se font dans la LO de choix du client puisque tous les bureaux de l'ARC sont tenus de fournir des communications et des services dans les deux LO peu importe où nous sommes situés.

Outils – pour en savoir plus :

- [L'offre active : une culture de respect, une culture d'excellence](#)
- [Scénarios pour la messagerie vocale](#)

Communications avec le public et prestation des services dans un monde virtuel (suite)

Services aux clients

- ✓ Utiliser la LO du client ou répondre dans les deux LO lorsque la langue de choix est inconnue.
 - ✓ Si vous occupez un poste bilingue : Enregistrer un message téléphonique* dans les deux LO.
- * Ce message doit être le même dans les deux LO et débiter en anglais suivi du français sauf au Québec (Québec : en français suivi de l'anglais).

Par correspondance ou via le web

- ✓ Tous les services numériques de l'ARC y compris les publications sont disponibles dans les deux LO.
- ✓ Les avis et lettres doivent être envoyés dans la LO de choix du client.
- ✓ Les employés doivent créer des [blocs signature](#) bilingues.

Langue de travail et réalité virtuelle

Droits et obligations

Nos droits et obligations s'appliquent :

- ✓ Selon que notre poste est situé dans une région bilingue ou unilingue aux fins de la langue de travail;
- ✓ Peu importe que l'on travaille **sur place** ou **à distance de la maison** ou d'un **autre établissement de l'ARC**.

Droit du public d'abord

- ✓ Nous devons **toujours respecter la préférence linguistique des clients** lorsque nous fournissons des **services au public ou à d'autres employés** tels que les services internes ou les fonctions de supervision.

Langue de travail et réalité virtuelle (suite)

Bureaux situés dans une **région bilingue**

Régions	Bureaux
Région de la capitale nationale	Tous les bureaux
Nouveau-Brunswick	Tous les bureaux
Région de Montréal	Bureaux des services fiscaux de Laval et de Brossard, Montréal (y compris tous les bureaux sur l'île de Montréal)
Certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec	Outaouais et Sherbrooke
Certaines parties de l'Est et du Nord de l'Ontario	North Bay, Sault Ste-Marie et Sudbury

Votre bureau n'est pas indiqué dans le tableau ci-dessus? Cela signifie qu'il se trouve dans une **région unilingue** aux fins de la langue de travail.

Droits et obligations (langue de travail)

Si votre poste est situé dans une **région bilingue**

Droits/obligations	Employés occupant un poste bilingue	Employés occupant un poste unilingue
Supervision Évaluations de rendement	Dans la LO de choix de l'employé sans égard à l'emplacement du poste du superviseur.	Dans la LO de choix de l'employé, si le gestionnaire occupe un poste bilingue dans une région bilingue. Sinon, dans la langue du poste de l'employé.
Services internes Réunions / Téléconférences Processus de dotation / Griefs Formation liée à l'emploi Formation de perfectionnement Instruments de travail et systèmes informatiques (usage courant et généralisé)	Dans la LO de choix de l'employé.	

Droits et obligations (langue de travail)

Si votre poste est situé dans une **région unilingue**

Droits/obligations	Employés occupant un poste bilingue	Employés occupant un poste unilingue
Processus de dotation Griefs	Dans la LO de choix de l'employé.	
Services internes Supervision Évaluations de rendement Réunions / Téléconférences	Dans la langue de la majorité de la population de la province ou du territoire dans lequel se trouve le bureau (le français au Québec et l'anglais partout ailleurs).	
Instruments de travail et systèmes informatiques (usage courant et généralisé)	Dans la LO de choix de l'employé.	En français au Québec et en anglais partout ailleurs.
Formation liée à l'emploi	Dans la LO de choix de l'employé.	Dans la langue du poste de l'employé.
Formation de perfectionnement	Dans la LO de choix de l'employé dans les limites du raisonnable.	

Supervision et gestion virtuelle

Supervision – Scénarios

Scénarios L'employé occupe un...	Langue officielle de supervision L'employé a le droit d'être supervisé...
Poste bilingue dans une région bilingue	En français ou en anglais (LO de son choix). Cette obligation s'applique peu importe le lieu du poste du superviseur (situé dans une région bilingue ou unilingue).
Poste unilingue dans une région bilingue	En français ou en anglais (LO de son choix) seulement si les deux conditions suivantes sont remplies : <ul style="list-style-type: none"> ✓ le superviseur occupe un poste bilingue ET ✓ le poste du superviseur est dans une région bilingue. Si ces deux conditions ne sont pas remplies, l'employé est alors supervisé dans la langue de son poste.
Poste bilingue dans une région unilingue	Dans la langue de la région.
Poste unilingue dans une région unilingue	Dans la langue de la région.

Supervision et gestion virtuelle (suite)

Réunions et conférences virtuelles

Les employés dont le poste est situé dans les bureaux situés dans les **régions bilingues** aux fins de la langue de travail ont le droit de travailler et d'être supervisés dans la LO de leur choix, ce qui comprend :

- ✓ les réunions ou conférences que celles-ci aient lieu **sur place, par téléphone** ou de façon **virtuelle**.

Les présidents des réunions et des conférences doivent prendre les **mesures nécessaires lorsque des employés des deux groupes linguistiques y participent** – voir les exemples aux pages suivantes.

Saviez-vous que?

- ✓ La convocation, l'ordre du jour, les documents et les procès-verbaux doivent être distribués dans les deux langues officielles en même temps.

Supervision et gestion virtuelle (suite)

Mesures à prendre

Voici quelques exemples de mesures à prendre pour le déroulement de réunions bilingues dans le **contexte virtuel** :

- ✓ Inviter les participants à s'exprimer dans la langue officielle (LO) de leur choix dès le début de la réunion et utiliser l'image* d'arrière plan lors de vos rencontres MS Teams.
- ✓ Montrer l'exemple et utiliser les deux LO dès le début de la réunion et en alternance durant la réunion dans une proportion équivalente (50/50 ou 60/40).
- ✓ Présenter l'information dans les deux LO par exemple vous pouvez :
 - Inclure les versions anglaises et françaises juxtaposées sur la même présentation (ex. choisir le modèle deux contenus dans PowerPoint);
 - Alternier vos pages de l'anglais au français et parler dans l'autre LO que celle qui est à l'écran.

* L'image peut être téléchargée directement à partir de la page web.

Supervision et gestion virtuelle (suite)

Mesures à prendre

- ✓ Toujours utiliser une formulation bilingue lorsque vous invitez les participants à poser leurs questions : Avez-vous des questions? Do you have any questions?
- ✓ S'assurer qu'un résumé soit fait en français des points majeurs des interventions des personnes qui se sont exprimées en anglais et vice versa, lorsque le niveau de bilinguisme des employés est varié et où certains sont unilingues.
- ✓ Si vous n'êtes pas suffisamment à l'aise dans votre seconde LO, vous pouvez faire appel à une personne qui a de bonnes compétences linguistiques afin de vous aider à présenter les informations ou à résumer les points importants.
- ✓ Lorsque possible, trouvez-vous un allié soit quelqu'un sur lequel vous pouvez compter pour poser des questions dans la langue de la minorité linguistique.

Outils – pour en savoir plus :

- [Réunions de travail virtuelles](#)
- [Comment présider une réunion bilingue](#)
- [Pratiques efficaces régissant la présidence des réunions bilingues](#)

Les communications

Entre employés

Entre régions

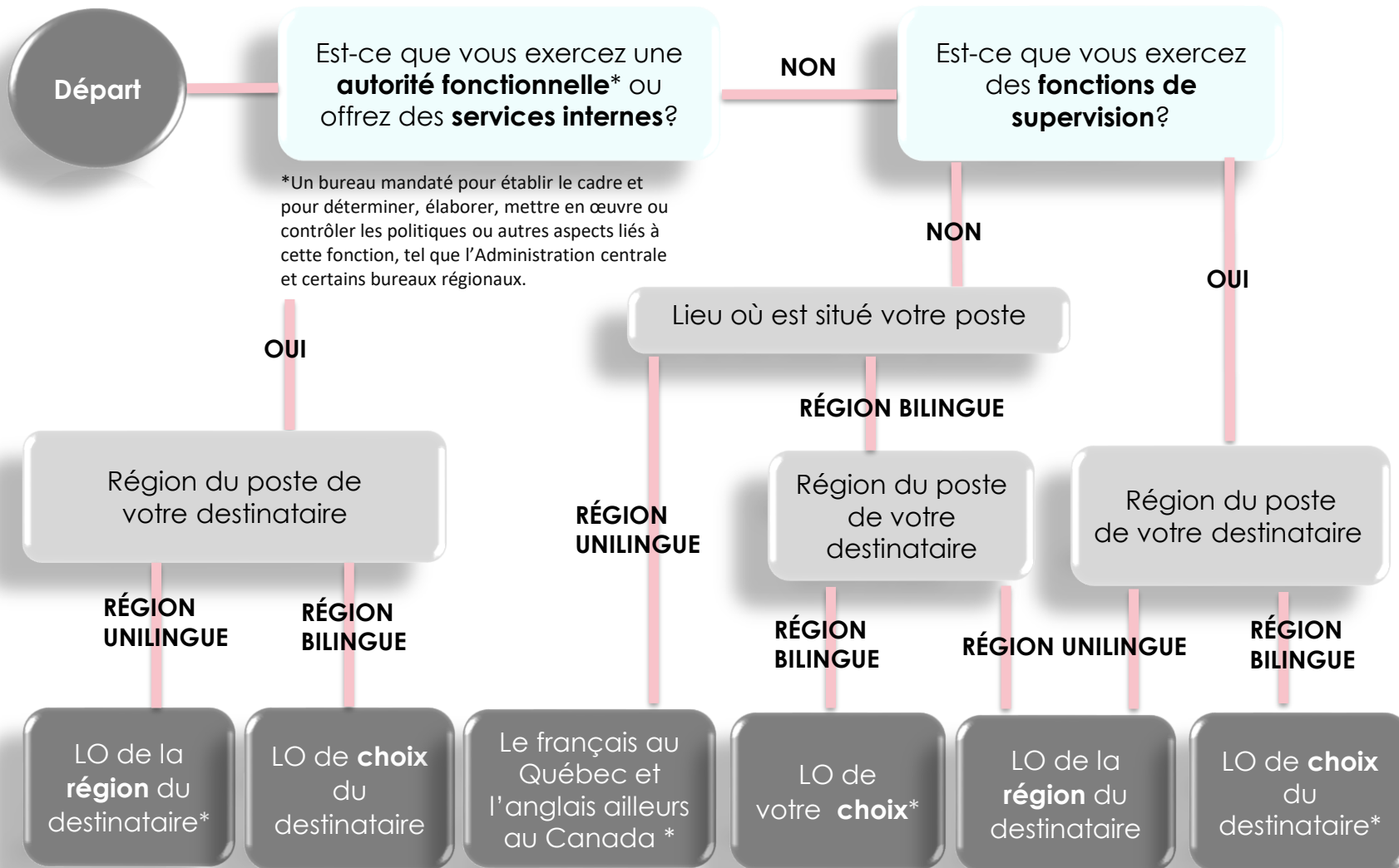
- ✓ Des règles s'appliquent aux communications entre employés, à titre individuel ainsi qu'aux communications à un groupe d'employés dans une ou plusieurs régions.
- ✓ Cela dépend du lieu de leur poste ainsi que de leurs rôles ou responsabilités les uns envers les autres.

A noter :

- ✓ Les communications peuvent être orales, écrites, ou électroniques.
- ✓ Une communication émise à plusieurs employés qui ont tous la même préférence linguistique peut être émise dans leur langue officielle de préférence.

Le schéma et tableau aux pages suivantes présentent ces règles de communication.

Communications entre employés



*Ou LO de choix du destinataire si ces services internes sont offerts dans les deux LO à travers l'ARC.

*la compréhension incombe au destinataire

*Si lui ou son superviseur occupe un poste bilingue, sinon la langue du poste.

Communications entre régions

Auteur	Destinataire	Langue officielle de la communication
Tout bureau.	Tous les employés de L'Agence.	Simultanément dans les deux LO.
Qui exerce une autorité fonctionnelle * ou des fonctions de supervision ou offre des services internes . * Bureau mandaté pour établir le cadre et pour déterminer, élaborer, mettre en œuvre ou contrôler les politiques ou autres liés à cette fonction, tels que l'Administration centrale et certains bureaux régionaux.	Employés dont les postes sont situés dans des régions bilingues et unilingues.	Simultanément dans les deux LO.
	Employés dont les postes sont situés dans des régions bilingues seulement.	Simultanément dans les deux LO.
	Employés dont les postes sont situés dans des régions unilingues seulement.	Au Québec : en français Ailleurs au Canada : en anglais.

Article 91 – Dotation en personnel

Responsabilités des gestionnaires

Les exigences linguistiques (y compris les profils) des postes doivent être établis :

- ✓ De façon **objective**.
- ✓ Sans égard aux compétences linguistiques des individus.

Et tenir compte des éléments suivants :

- ✓ Les fonctions et les tâches du poste.
- ✓ Les obligations qui se rapportent aux communications avec le public, à la prestation des services et à la langue de travail.
- ✓ La capacité bilingue requise pour offrir des services sans délai et de qualité égale dans les deux langues officielles.

Dans le **contexte virtuel** :

- ✓ Peu importe leur emplacement, les postes de gestion doivent être bilingues lorsque le gestionnaire supervise à distance (ou non) des employés qui occupent un poste bilingue dans des régions bilingues aux fins de la langue de travail.

Article 91 – Dotation en personnel (suite)

Responsabilités des gestionnaires

Les gestionnaires sont également responsables d'examiner et de revoir, s'il y a lieu l'identification de chaque poste lors de toutes activités touchant les ressources humaines telles que :

- ✓ une dotation
- ✓ une réorganisation
- ✓ une reclassification

Outils – pour en savoir plus :

- Guide [Évaluation de la capacité bilingue pour les services et la supervision](#)
- Outil [Déterminer le profil linguistique des postes bilingues](#) (du Conseil du Trésor) ainsi que [Outil sur l'identification linguistique des postes](#) (du Commissariat aux langues officielles)
- Page [Changement des exigences linguistiques d'un poste](#)

Questions?

Si vous êtes un **employé**

- ✓ Pour de l'information additionnelle, les employés sont invités à communiquer avec leur gestionnaire.

Si vous êtes un **gestionnaire**

- ✓ Pour des avis et conseils, les gestionnaires sont invités à [soumettre une demande de service en RH - Question générale - langues officielles](#).