

AIDE-MÉMOIRE EXEMPLARITÉ DE L'ÉTAT



En tant qu'émissaire, comment entreprendre la mise en œuvre des nouvelles dispositions d'exemplarité de la Charte de la langue française avec succès ?

Se préparer

► Rôle d'émissaire

- M'assurer que le ministère de la Langue française (MLF) a reçu mon nom en tant qu'émissaire désigné.
- Comprendre mon rôle.
- Créer ou maintenir mon comité permanent, si c'est pertinent pour mon organisme. Au besoin, mettre à jour la liste des membres.

► Comprendre le changement

- Prendre connaissance de la [Politique linguistique de l'État](#).
- Prendre connaissance des obligations énoncées dans la [Charte de la langue française](#) (CLF) et le [Règlement sur la langue de l'Administration](#).
- Prendre connaissance de la [directive du ministre de la Langue française](#).
- Consulter la [page Web des émissaires](#) pour prendre connaissance des outils d'accompagnement.
- Prendre connaissance des [infolettres du MLF](#).

► Site Web de mon organisation

- Ajouter le [bandeau proposé par le MLF](#) sur la page d'accueil de la section de mon site Web en anglais ou dans une autre langue.
- Ajouter un lien de bas de page sur les pages traduites en anglais ou dans une autre langue.

► Services téléphoniques

- Ajuster le [message automatisé](#) précédant les services dans une autre langue, s'il y a lieu.
- Former les préposés aux renseignements sur le processus de validation.

► Service à la clientèle au comptoir

- Distribuer les affichettes du MLF aux comptoirs d'accueil pour soutenir les préposés.
- Informer les préposés des nouveaux processus de validation.
- Leur transmettre les [outils d'accompagnement des émissaires](#) conçus à cette fin.

► Communications

- Aviser le personnel de mon organisation de l'entrée en vigueur de l'exemplarité de l'État par l'entremise de mon intranet ou d'un autre outil informationnel.
- Dans les ministères et organismes qui avaient une politique linguistique institutionnelle, remplacer ladite politique par la [directive du ministre de la Langue française](#).

► Récolter les questions et les réactions

- Établir un processus pour répondre aux questions.
- Informer le personnel de son point de contact pour poser des questions ou communiquer des préoccupations.

Approfondir la mise en œuvre

► Directive particulière

- Définir les circonstances qui nécessitent l'usage d'une autre langue que le français dans mon organisation et établir leur lien avec les exceptions prévues dans la directive du ministre de la Langue française.
- Rechercher des moyens raisonnables pour parler français même si certaines situations font l'objet d'une exception.
- Consigner les situations pour lesquelles aucune exception ne s'applique, aucun moyen n'est envisageable pour communiquer en français et l'utilisation exclusive du français peut compromettre la mission.
- Documenter ces situations qui pourraient nécessiter une utilisation des dispositions de temporisation et faire valider cet usage par le dirigeant de mon organisation.
- Terminer ma directive particulière et l'envoyer au MLF.

*** Pour une mise en œuvre réussie des dispositions de la CLF, il importe de garder à l'esprit que la directive vise non pas à multiplier les exceptions à l'exemplarité de l'État, mais plutôt à encadrer leur application.

► Contrats

- Prendre connaissance du chapitre sur les contrats sur la page Web des émissaires.
- Comprendre la portée de l'application de l'article 152.1 de la CLF pour mon organisation.
- M'assurer de communiquer ces changements au responsable des ressources financières de mon organisation.

► Ressources humaines

- Prendre connaissance du chapitre sur l'exemplarité organisationnelle sur la page Web des émissaires.
- M'assurer de communiquer ces changements au responsable des ressources humaines de mon organisation.
- En collaboration avec le responsable des ressources humaines :
 - établir un mécanisme permettant de colliger le nombre de postes au sein de mon organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance déterminé d'une langue autre que la langue officielle est exigé ou souhaitable (voir l'[article 20.1 de la CLF](#)) ;
 - prévoir la publication de cette donnée trois mois après la fin de l'exercice financier ;
 - établir un processus de mesures disciplinaires applicables à un membre du personnel qui ne respecte pas la CLF et ses règlements dans l'exercice de ses fonctions ;
 - établir des mesures visant à prévenir et à faire cesser toute forme de harcèlement envers une personne qui demande le respect d'un droit découlant de la CLF.

► Plaintes

- Établir une procédure de traitement des plaintes en matière de langue ou un chapitre explicite en ajout à la procédure générale de traitement des plaintes de mon organisation.
- Commencer à préparer la collecte de données sur le nombre de plaintes traitées en lien avec la langue française.

► Gouvernance

- Animer mon comité permanent, s'il y a lieu, ou rencontrer les répondants pertinents au dossier.

► Communications

- Cibler ce qui doit être mieux compris par les membres de mon organisation.
- Préparer des messages clés.
- Trouver les meilleurs moyens pour diffuser l'information aux bonnes personnes.
- Me préparer à présenter la directive particulière au personnel de mon organisation.
- Souligner les bons coups et favoriser l'adhésion des employés.