



L'ORGANISATION D'UN ÉVÉNEMENT SPORTIF D'ENVERGURE AU CANADA

**GUIDE PRATIQUE POUR METTRE EN
VALEUR LES LANGUES OFFICIELLES**

Pour obtenir de plus amples renseignements ou un exemplaire du présent document en média substitut, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Commissariat aux langues officielles

www.languesofficielles.gc.ca

344, rue Slater, 3^e étage, Ottawa (Ontario) K1A 0T8
Téléphone : 613-996-6368 Sans frais : 1-877-996-6368
ATS : 1-800-880-1990 Télécopieur : 613-993-5082
Courriel : message@ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2011

No de cat. : SF31-108/2011

ISBN : 978-1-100-53102-1

AVANT-PROPOS

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ont laissé un important legs au mouvement olympique et au Canada en ce qui concerne l'inclusion des langues officielles dans l'organisation d'événements d'envergure. En publiant le présent guide, je souhaitais faire profiter les organisateurs de futurs événements de l'expérience acquise grâce aux observations et aux discussions qui ont alimenté trois publications du Commissariat aux langues officielles portant sur les Jeux.

Certes, les manifestations sportives soulignent le talent des athlètes, mais elles offrent aussi l'occasion de mettre en valeur la région et le pays qui accueillent les participants et les spectateurs. Or la réalité canadienne se caractérise par le fait que le pays compte deux langues officielles : le français et l'anglais. Valeur fondamentale du Canada, la dualité linguistique fait partie de notre histoire, de notre culture et de l'image du pays dans le monde. De nombreux Canadiennes et Canadiens s'attendent à ce qu'elle occupe une place de choix dans les événements d'envergure ayant lieu au pays, et les visiteurs ne demandent qu'à en vivre l'expérience. Voilà pourquoi tant d'énergie a été consacrée pour que les Jeux de Vancouver mettent les langues officielles à l'honneur et pourquoi il faut continuer les efforts en vue des prochains événements d'envergure.

Le présent guide s'adresse principalement aux organisateurs de grandes manifestations sportives d'envergure nationale et internationale tenues au Canada ainsi qu'aux institutions fédérales qui auront un rôle à jouer dans l'organisation. Toutefois, les organisateurs de rassemblements culturels ou artistiques y trouveront aussi des pistes de réflexion utiles, puisqu'ils connaissent plusieurs défis similaires.

Bien entendu, l'objet du guide ne consiste pas à remplacer l'expertise du comité organisateur et des institutions fédérales. Il s'agit plutôt de leur rappeler de tenir compte des langues officielles et de leurs obligations linguistiques dès le début de leur planification.

Je vous souhaite un événement couronné de succès, où francophones et anglophones se sentiront pleinement accueillis et représentés.



Graham Fraser
Commissaire aux langues officielles

TABLE DES MATIÈRES

Célébrer l'importance de nos langues officielles.....	1
L'origine des obligations linguistiques	1
Le rôle des partenaires	2
Établir les ententes	3
Créer une structure	5
Concevoir un plan efficace et suivre les progrès.....	6
Former l'équipe.....	7
Communiquer avec le public dans les deux langues officielles.....	8
Les manifestations culturelles	9
La mise à l'essai	10
À vos marques! Prêts? Partez!	10
AIDE-MÉMOIRE	

CÉLÉBRER L'IMPORTANCE DE NOS LANGUES OFFICIELLES

Les événements sportifs d'envergure nationale et internationale qui ont lieu au Canada fournissent des occasions formidables de faire la promotion des éléments clés de la culture canadienne et, par le fait même, de célébrer l'importance de nos deux langues officielles tout en favorisant l'épanouissement des communautés francophones et anglophones du pays.

D'ailleurs, il est facile de constater, quand on observe la composition linguistique canadienne, qu'il est essentiel de prendre en compte les langues officielles si l'on veut qu'un événement soit représentatif de l'ensemble du pays.

L'ORIGINE DES OBLIGATIONS LINGUISTIQUES

Quand le gouvernement du Canada accorde une contribution à un organisme non gouvernemental pour un événement qui rassemble les deux collectivités de langue officielle, il doit, pour se conformer aux parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles*, s'assurer de décrire clairement, dans les ententes encadrant sa contribution, les obligations linguistiques de l'organisme bénéficiaire. Ces obligations ont trait aux services et aux communications avec le public, de même qu'à la promotion de la dualité linguistique.

Selon la partie IV de la *Loi*, le public a le droit de recevoir du gouvernement fédéral des services dans la langue officielle de son choix. Ces services doivent être de qualité égale dans les deux langues officielles, sur les plans tant de l'accès au service que du contenu, peu importe si la personne choisit d'utiliser le français ou l'anglais.

LE SAVIEZ-VOUS?

- Au Canada, environ le quart de la population, soit plus de sept millions de personnes, a le français comme première langue officielle, et environ les trois quarts, l'anglais.
- Environ deux millions de personnes vivent dans des communautés de langue officielle en situation minoritaire : ce sont les anglophones du Québec et les francophones habitant dans les neuf autres provinces et les trois territoires.
- Au moyen du français et de l'anglais, on peut communiquer avec plus de 98 p. 100 de la population canadienne.

Pour que les membres du public se sentent à l'aise d'employer la langue officielle de leur choix, les services doivent être offerts activement dans les deux langues, que ce soit au moyen d'interactions verbales (« Bonjour, hello », par exemple) ou d'indications visuelles (grâce à des pictogrammes ou des affiches bilingues notamment).

Par ailleurs, la partie VII de la *Loi* établit l'obligation des institutions fédérales d'appuyer le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Dans le contexte d'événements sportifs d'envergure nationale et internationale, cette responsabilité suppose, notamment, que les manifestations culturelles et artistiques reflèteront pleinement la dualité linguistique du pays en mettant en valeur les deux langues officielles du Canada ainsi que les deux communautés de langue officielle, francophone et anglophone.

LE RÔLE DES PARTENAIRES

Dans le cadre de l'organisation d'événements sportifs d'envergure nationale ou internationale, de nombreux partenaires travaillent de concert. Pour ce faire, ils doivent, le plus tôt possible, clarifier les responsabilités et les attentes en matière de langues officielles dans le cadre des réalités opérationnelles de chacun.

Comité organisateur

Le comité organisateur se charge de la planification, de l'organisation, du financement et de la tenue de l'événement, tout en veillant à offrir au public l'ensemble de ses services dans les deux langues officielles, conformément à une entente signée avec le gouvernement du Canada. De plus, il est important que le comité sensibilise son personnel et ses partenaires au respect des langues officielles.

Gouvernement du Canada

Le ministère du Patrimoine canadien coordonne l'engagement financier et logistique du gouvernement du Canada pour bon nombre d'événements sportifs d'envergure nationale et internationale. Lorsqu'il joue ce rôle, le Ministère doit fournir aide et direction au comité organisateur, et veiller à ce que ce dernier comprenne bien et respecte les exigences linguistiques liées à l'organisation ou à la tenue de l'événement.

Institutions fédérales

Les événements sportifs à grand déploiement entraînent une augmentation de la demande de services dans les deux langues officielles dans une région donnée et aux points de service aux voyageurs. Pour répondre à cette demande accrue, les institutions fédérales (en particulier celles qui offrent des services aux voyageurs, de santé ou de sécurité) doivent définir le plus tôt possible des mesures qui leur permettront d'assurer une prestation de services dans les deux langues. Il est important qu'elles profitent de l'événement pour continuer à soutenir le développement des communautés de langue officielle et à promouvoir l'usage des deux langues officielles dans la société canadienne.

Provinces et municipalités

Les provinces et les municipalités jouent un rôle clé dans l'organisation et le déroulement des événements sportifs d'envergure. Même lorsqu'elles

n'ont pas d'obligations linguistiques à respecter, il demeure essentiel de les sensibiliser à l'importance de tenir compte des deux langues officielles et de les encourager à offrir un service bilingue. Les provinces et les municipalités contribuent également à créer une ambiance bilingue pendant l'événement lorsqu'elles veillent à ce que leur signalisation et leur documentation soient dans les deux langues officielles.

Le gouvernement du Canada a un rôle à jouer pour sensibiliser les autres paliers de gouvernement à l'importance de mettre en valeur les deux langues officielles.

Communautés de langue officielle en situation minoritaire

Le comité organisateur doit tenir compte des besoins de la communauté de langue officielle en situation minoritaire dans l'élaboration de ses programmes et de ses services. De leur côté, les organismes représentant cette communauté peuvent fournir une aide précieuse au cours des préparatifs et du déroulement de l'événement, notamment en ce qui concerne le recrutement de bénévoles. Ils peuvent aussi offrir des conseils au sujet des programmes culturels et éducatifs qui sont organisés à l'occasion des événements sportifs et aider à les promouvoir.

Commanditaires

De nombreux commanditaires participent de différentes façons aux événements sportifs d'envergure. Lorsque le comité organisateur signe une entente avec un commanditaire, il devrait exiger que celui-ci respecte la dualité linguistique dans ses activités de promotion. De plus, il importe de sensibiliser les commanditaires au fait que la mise en valeur des deux langues officielles constitue une excellente occasion d'affaires.

Commissariat aux langues officielles

Le rôle du Commissariat aux langues officielles consiste à veiller à ce que les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens soient respectés et à enquêter sur les manquements allégués à la *Loi sur les langues officielles*. Il fait également la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne et intervient de façon proactive auprès des institutions fédérales pour les appuyer dans le respect de leurs obligations linguistiques.

ÉTABLIR LES ENTENTES

Avec le gouvernement du Canada

Le gouvernement du Canada et les partenaires signent habituellement, parfois au cours de la phase de mise en candidature, une entente qui décrit les rôles et les responsabilités de chacun. Compte tenu des responsabilités fédérales en matière de langues officielles, cette entente doit comprendre des dispositions linguistiques que le comité organisateur et les autres signataires doivent respecter avant, pendant et après l'événement sportif.

Cette entente devrait comprendre, au minimum, les éléments suivants :

- toutes les communications avec le public et les participants se feront simultanément dans les deux langues officielles (par exemple, la signalisation, la documentation imprimée, le site Web, les renseignements aux médias, les annonces dans les médias, les manuels techniques);
- des services dans les deux langues officielles seront fournis en tout temps au public et aux participants (athlètes, entraîneurs, officiels, etc.), y compris les services de sécurité et d'urgence;
- les deux communautés de langue officielle du Canada seront incluses et représentées dans les composantes parlées et visuelles des cérémonies et des activités culturelles qui seront organisées à l'occasion de l'événement sportif;

- le comité organisateur assurera la participation active des membres de la communauté de langue officielle en situation minoritaire et la prise en compte des besoins de cette communauté;
- le comité organisateur déterminera les besoins en traduction et en interprétation;
- un échéancier de remise des rapports d'étape et d'évaluation sera préparé;
- le comité organisateur, pour respecter ces exigences, se dotera d'une capacité bilingue suffisante parmi son personnel et ses bénévoles, y compris au sein de l'équipe de direction.

En plus de l'entente initiale, d'autres ententes, comme des accords de contribution, sont nécessaires pour encadrer les activités auxquelles participe financièrement le gouvernement du Canada. Il revient au gouvernement de faire en sorte que ces accords soient clairs, détaillés et complets, afin d'éviter une interprétation erronée ou restrictive des dispositions linguistiques. Pour guider l'interprétation de ces dispositions, il importe d'inclure les principes et les valeurs qui sous-tendent les exigences linguistiques.

Les dispositions linguistiques doivent s'accompagner de résultats attendus, d'indicateurs de rendement et de mécanismes de reddition de comptes, de telle sorte que les signataires comprennent bien leurs obligations qui découlent du principe d'égalité des langues officielles. Les exigences linguistiques sont des normes minimales à respecter : rien n'empêche d'aller au-delà afin de mieux répondre aux besoins des deux communautés de langue officielle.

QUESTIONS À SE POSER

Comité organisateur

- Comment informerons-nous le personnel, nos partenaires et nos commanditaires de nos obligations linguistiques?
- Comment nous assurerons-nous qu'ils les comprennent et les respectent?
- Saurons-nous à qui nous adresser si nous avons des doutes sur l'interprétation des dispositions linguistiques?

Gouvernement du Canada

- Comment ferons-nous en sorte que les ententes soient claires et complètes en ce qui concerne les langues officielles?
- De quelle façon vérifierons-nous si certaines dispositions linguistiques portent à confusion?
- Les dispositions linguistiques des ententes couvriront-elles toutes nos attentes et toutes nos responsabilités?
- Les ententes contiendront-elles des principes et des valeurs permettant de guider l'interprétation des dispositions linguistiques?
- Les ententes comprendront-elles des résultats attendus, des indicateurs de rendement et des mécanismes de reddition de comptes?

Avec d'autres partenaires

Le comité organisateur et les institutions fédérales prenant part à l'événement seront appelés à signer d'autres types d'ententes en vue de l'événement.

- Entente de collaboration avec les communautés de langue officielle

Aussitôt que possible dans l'organisation de l'événement, le comité organisateur doit chercher à tisser des liens solides avec des organismes clés de la communauté de langue officielle en situation minoritaire ainsi que des organismes représentant ce groupe linguistique à l'échelle nationale. Pour ce faire, le comité organisateur pourrait, par exemple, signer une entente de collaboration avec ces organismes afin d'établir un dialogue constructif avec eux. Des rencontres régulières s'avèrent fort utiles pour assurer une planification et une coordination efficaces des activités.

- Ententes avec des fournisseurs de services

Lorsque le comité organisateur ou une institution fédérale conclut une entente avec un fournisseur de services pour qu'il offre, en son nom, des services à l'intention du public et des participants,

le comité ou l'institution doit s'assurer que ces services sont donnés dans les deux langues officielles. Le comité, comme l'institution, doit préciser ses attentes, donner des pistes ainsi qu'exercer des suivis et des contrôles auprès du fournisseur. Le public s'attend à recevoir les services dans la langue officielle de son choix, même si c'est un fournisseur qui les fournit.

- Ententes avec les diffuseurs

Le principe directeur de toute entente de diffusion (télévisuelle, Web, etc.) devrait être d'offrir un accès égal dans les deux langues officielles. Dans le cas d'événements diffusés à l'échelle nationale, le détenteur des droits de diffusion doit faire en sorte, dès le départ, que chaque citoyen pourra vivre l'événement dans la langue officielle de son choix, et ce, partout au pays. De son côté, le gouvernement du Canada devrait se montrer proactif pour faciliter la conclusion d'ententes avec le détenteur des droits qui permettent d'atteindre un accès égal.

QUESTIONS À SE POSER

Comité organisateur et institutions fédérales

- Comment susciterons-nous la participation des deux communautés de langue officielle du Canada et comment tisserons-nous des liens avec des organismes clés de la communauté de langue officielle en situation minoritaire?
- Comment définirons-nous le rôle des organismes clés et comment pourrions-nous confirmer que les attentes et les rôles de chacun sont clairs et bien définis?
- De quelle façon préciserons-nous les attentes et exercerons-nous des suivis et des contrôles pour faire en sorte que les fournisseurs de services agissant en notre nom respectent les exigences relatives aux langues officielles en fournissant des services dans les deux langues?

Détenteur des droits de diffusion

- Quelles mesures prendrons-nous pour assurer un accès médiatique à l'événement qui soit égal dans les deux langues officielles?

CRÉER UNE STRUCTURE

Le comité organisateur doit mettre en place, le plus tôt possible, un service responsable des langues officielles qui aura pour rôle d'appuyer et de conseiller les autres unités en ce qui concerne la mise en œuvre des dispositions linguistiques. Ce service se chargera également de sensibiliser les partenaires et le personnel à l'importance des langues officielles et veillera à établir des liens avec la communauté de langue officielle en situation minoritaire. Pour qu'il ait une réelle incidence sur les décisions, il devrait détenir l'autorité nécessaire et des ressources suffisantes. Il est également important que l'ensemble des composantes du comité organisateur travaillent en collaboration étroite avec ce service afin que tous les plans stratégiques et opérationnels tiennent compte des langues officielles.

La haute direction du comité organisateur doit demeurer fermement engagée à tenir un événement qui reflète la dualité linguistique, même dans un contexte difficile. Afin de témoigner de l'importance des langues officielles, le comité organisateur devrait se doter d'une politique linguistique interne qui préciserait la manière dont il entend respecter les exigences. Pour mettre en œuvre cette politique, la haute direction doit faire preuve de leadership et informer l'ensemble du comité ainsi que ses partenaires de l'importance qu'elle accorde au respect des exigences linguistiques pour le succès de l'événement. De plus, l'organisation doit compter sur un nombre suffisant de personnes bilingues ou qui comprennent les sensibilités des deux groupes linguistiques, surtout parmi l'équipe de direction.

De plus, il s'avère utile de mettre en place un comité consultatif sur les langues officielles, composé de membres des divers organismes partenaires ainsi que d'experts du domaine des langues officielles. Ce comité consultatif doit compter des personnes possédant une bonne crédibilité et un niveau d'autorité élevé. Par ailleurs, il faut voir à ce que des membres clés des communautés de langue officielle y soient représentés. Une représentation d'organismes francophones, ou anglophones si l'événement a lieu au Québec, à la fois nationaux et locaux, est à privilégier afin de disposer d'une variété de points de vue.

QUESTIONS À SE POSER

Comité organisateur

- Comment ferons-nous en sorte que le service responsable des langues officielles dispose des ressources et de l'autorité nécessaires pour faire efficacement son travail?
- De quelle façon nos hauts dirigeants sensibiliseront-ils les employés à l'importance des langues officielles au succès de l'événement?
- Aurons-nous une politique interne claire en matière de langues officielles qui précisera la manière dont nous entendons respecter nos exigences linguistiques?
- Comptons-nous, dans notre équipe, suffisamment de personnes qui comprennent les sensibilités et les références culturelles des deux groupes linguistiques?
- De quelle façon favoriserons-nous la collaboration au sein du comité organisateur afin d'assurer une bonne compréhension de l'incidence des exigences linguistiques du point de vue opérationnel?
- Mettrons-nous sur pied un comité consultatif sur les langues officielles où siègeraient des membres d'organismes nationaux et locaux représentant les deux groupes linguistiques?

CONCEVOIR UN PLAN EFFICACE ET SUIVRE LES PROGRÈS

À mesure qu'on s'approche de l'événement, la marge de manœuvre pour faire des changements et apporter des correctifs diminue. La clé du succès consiste donc à planifier bien à l'avance et à se préparer aux imprévus. Il est aussi primordial de définir les résultats attendus, des indicateurs de rendement et des mécanismes de reddition de comptes.

Le comité organisateur devrait élaborer, dès le départ, un document détaillé sur les langues officielles, qui comprend les prévisions relatives aux ressources nécessaires pour répondre à ses obligations linguistiques.

De son côté, Patrimoine canadien, ou tout autre organisme fédéral qui représente le gouvernement du Canada, doit surveiller l'évolution des préparatifs et assurer un suivi rapproché afin que les exigences soient respectées. Le comité organisateur devrait soumettre régulièrement à Patrimoine canadien un

bilan de l'état des préparatifs relatifs aux langues officielles. Il en va de l'intérêt de tous, puisque, de cette façon, les partenaires seront en mesure de proposer des solutions si jamais il devient évident, en cours de route, que les objectifs risquent de ne pas être atteints.

Par ailleurs, les institutions fédérales appelées à jouer un rôle dans l'événement doivent entamer la planification le plus tôt possible afin de pouvoir répondre à la demande accrue de services dans les deux langues officielles qui découlera de l'événement. Elles devront notamment déterminer s'il sera nécessaire, pendant l'événement, de fournir des services bilingues à des points de service qui n'ont pas normalement d'obligations en matière de langues officielles.

Par la suite, les institutions fédérales doivent surveiller leur propre rendement en matière de langues officielles et faire rapport de leurs expériences positives et des leçons apprises. Cette façon de procéder permettra de faire le point sur la manière dont les langues officielles auront été traitées en vue d'améliorer l'expérience du public à l'occasion d'autres événements d'envergure.

QUESTIONS À SE POSER

Comité organisateur et institutions fédérales

- Comment ferons-nous en sorte que les langues officielles constituent un élément clé de la planification, et ce, dès le début des préparatifs?
- Comment déterminerons-nous l'ensemble des besoins en matière de langues officielles et les ressources financières nécessaires pour les combler?
- Les questions relatives aux langues officielles seront-elles systématiquement à l'ordre du jour de nos réunions? À qui reviendra la responsabilité de les aborder?
- Notre planification tiendra-t-elle compte des retards possibles et nous laissera-t-elle une certaine marge de manœuvre pour réagir aux changements (diminution des revenus, nouveau service à offrir, disponibilité de la main-d'œuvre bilingue, etc.)?
- De quelle façon nous préparerons-nous à rendre compte des progrès dans l'organisation d'un événement respectueux des langues officielles?
- Quels indicateurs de rendement permettront d'évaluer le résultat de nos efforts au chapitre des langues officielles?
- De quelle façon ferons-nous connaître nos réussites en vue de futurs événements?

Gouvernement du Canada

- Comment appuierons-nous le comité organisateur pour qu'il dispose de suffisamment de ressources et d'expertise?
- De quelle façon surveillerons-nous l'évolution des préparatifs afin d'assurer le respect des langues officielles avant, pendant et après l'événement?

FORMER L'ÉQUIPE

Recrutement

Le recrutement d'un grand nombre de bénévoles et d'employés bilingues constitue un défi crucial à relever, puisque la capacité d'offrir un service au public dans les deux langues officielles en dépend. Il est important d'embaucher suffisamment de personnes bilingues pour pouvoir répondre à la demande à tous les points de service au public, et ce, en tout temps. De plus, afin de tirer pleinement profit des compétences linguistiques du personnel bilingue, il faudrait affecter cette main-d'œuvre à des postes qui demandent des interactions avec le public et les participants. Par ailleurs, avant d'embaucher des gens, il est important de vérifier leurs compétences linguistiques réelles, par exemple en posant des questions dans les deux langues officielles en entrevue ou en faisant passer un test écrit aux candidats.

Les institutions fédérales doivent, elles aussi, se préparer longtemps d'avance, car les événements d'envergure amèneront forcément un afflux de visiteurs et une augmentation de la demande de services dans les deux langues officielles à certains de leurs bureaux. Elles devront augmenter la capacité bilingue de leur personnel, soit en faisant appel à des employés bilingues travaillant dans d'autres bureaux, soit en recrutant du personnel additionnel et des bénévoles bilingues.

Il existe de nombreuses façons de recruter de la main-d'œuvre bilingue. Par exemple, on peut :

- collaborer avec les organismes de la communauté de langue officielle en situation minoritaire de la région, qui comporte un grand nombre de personnes bilingues;
- diffuser des appels de candidature dans les médias de langue officielle minoritaire;
- faire appel aux organismes de la majorité linguistique qui se consacrent à l'apprentissage de la langue seconde;
- mener des campagnes de sensibilisation dans les établissements qui offrent de l'enseignement dans la langue officielle minoritaire ou des programmes d'immersion;
- participer à des foires de recrutement d'employés bilingues ou faire appel à des firmes spécialisées dans le domaine;
- s'adresser aux organismes qui représentent les personnes retraitées;
- élargir la zone de recrutement.

Formation et sensibilisation

Par ailleurs, il importe de sensibiliser les bénévoles et les employés, dès leur embauche, à l'offre active de services dans les deux langues officielles. L'offre active consiste à signifier au public qu'il est possible d'obtenir l'information ou le service demandé dans la langue officielle de son choix. En revanche, après avoir été accueilli en français et en anglais, encore faut-il que le public obtienne sans délai l'information ou le service dans la langue officielle de son choix.

Ainsi, on doit clairement indiquer aux employés et aux bénévoles unilingues la marche à suivre pour recourir à un collègue bilingue lorsque quelqu'un s'adresse à eux dans l'autre langue officielle. De même, afin que le public puisse repérer les personnes capables d'offrir un service dans les deux langues officielles, il serait judicieux de leur faire porter un signe distinctif, un macaron par exemple.

QUESTIONS À SE POSER

Comité organisateur et institutions fédérales

- Comment nous assurerons-nous de disposer de suffisamment de personnel et de bénévoles bilingues pour couvrir tous les points de service au public, et ce, en tout temps?
- De quelle façon vérifierons-nous les compétences linguistiques des employés et des bénévoles?
- De quelle manière arriverons-nous à sensibiliser suffisamment nos employés à l'importance des langues officielles?
- Comment fournirons-nous la formation sur l'offre active de services dans les deux langues? Comment communiquerons-nous au personnel unilingue la marche à suivre pour obtenir l'aide d'un collègue bilingue?
- Quel moyen utiliserons-nous pour que le public puisse repérer facilement les employés et les bénévoles bilingues?
- Comment appuierons-nous les employés qui souhaitent acquérir ou perfectionner leur deuxième langue officielle?

COMMUNIQUER AVEC LE PUBLIC DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

Les événements sportifs de grande envergure impliquent une quantité énorme de communications avec le public. Parmi les services à fournir dans les deux langues officielles figurent :

- la signalisation et l'affichage,
- les documents d'information et de promotion,
- les sites Web et les communications dans les médias sociaux,
- l'information transmise verbalement ou à l'aide de tableaux indicateurs pendant l'événement.

Lorsque le comité organisateur communique avec le public par l'entremise des médias, il est essentiel qu'il le fasse aussi dans les médias de langue officielle minoritaire afin de joindre les deux communautés de langue officielle.

Par ailleurs, rappelons l'importance de sensibiliser les commanditaires à la dualité linguistique canadienne et de susciter la collaboration des provinces et des municipalités pour qu'elles veillent à créer une ambiance bilingue grâce à des services, de la documentation et de la signalisation dans les deux langues officielles.

La traduction et l'interprétation

Comme la traduction des documents et l'interprétation au cours d'événements publics constituent des tâches considérables, il faut s'assurer de disposer de ressources humaines et financières suffisantes pour répondre à tous les besoins. Il arrive que l'on sous-estime les besoins dans ces domaines, qui tendent à augmenter de façon significative à l'approche de l'événement. Aussi est-il judicieux de solliciter, dès l'amorce du projet, la collaboration de professionnels de la langue habitués à répondre à une forte demande.

Recourir à des logiciels de traduction automatique ou à de la main-d'œuvre sans expérience donne de piètres résultats au chapitre de la qualité de la langue. Une traduction de mauvaise qualité nuit grandement à la communication du message et risque de ternir la réputation de l'organisme qui l'a transmis. De même, compte tenu de l'obligation d'informer la population des deux groupes de langue officielle au même moment, la publication de la traduction d'un document plusieurs heures ou plusieurs jours après l'original n'est pas une pratique acceptable.

En tenant compte dans la planification du temps nécessaire à la traduction et en établissant un plan de contingence, il sera plus facile de répondre aux demandes imprévues. Dans le cas de renseignements qui doivent être diffusés à court préavis (par exemple, le report d'une épreuve ou la fermeture d'une rue) ou d'information liée aux urgences et à la sécurité, le défi à relever est de taille, mais le respect des langues officielles demeure crucial.

QUESTIONS À SE POSER

Comité organisateur et institutions fédérales

- Comment vérifierons-nous que les ressources humaines et financières seront suffisantes pour faire la traduction et fournir l'interprétation?
- Quels défis techniques aurons-nous à relever?
- Comment garantirons-nous la qualité de la traduction?
- Quelles mesures prendrons-nous pour que des services d'interprétation soient offerts aux activités publiques liées à l'événement?
- Comment arriverons-nous à publier simultanément dans le Web du contenu équivalent dans les deux langues officielles?
- De quelle façon nous assurerons-nous de disposer des ressources nécessaires pour respecter nos obligations linguistiques en cas d'imprévu ou de situations d'urgence?
- Comment ferons-nous en sorte que les fournisseurs de services agissant en notre nom servent le public dans les deux langues officielles?
- De quelle manière sensibiliserons-nous les commanditaires ainsi que les partenaires provinciaux et municipaux à la nécessité de mettre en place des mesures pour servir le public dans les deux langues officielles?
- Comment utiliserons-nous les médias de langue officielle minoritaire?

LES MANIFESTATIONS CULTURELLES

La programmation d'événements sportifs d'envergure nationale ou internationale en sol canadien ne se limite habituellement pas aux épreuves sportives; elle comprend souvent diverses manifestations culturelles et artistiques, comme des spectacles, des cérémonies d'ouverture et de clôture et des expositions.

Lorsque le gouvernement du Canada participe à leur financement, ces manifestations culturelles et artistiques doivent inclure et représenter les deux grandes communautés de langue officielle du pays. Selon le contexte, la juste représentation de la dualité linguistique prendra différentes formes, dès lors qu'elle s'étend au-delà des aspects officiels et protocolaires des cérémonies. C'est pourquoi il est fondamental que les ententes établissent clairement de quelle façon le comité organisateur doit s'assurer que les cérémonies et la programmation reflètent bien la dualité linguistique du pays.

Par exemple, la présence des deux langues officielles dans les activités culturelles s'applique autant aux composantes parlées que visuelles des représentations. Si la participation d'artistes ou de professionnels des deux groupes linguistiques à l'organisation de l'événement est importante, il est également crucial que le français et l'anglais se fassent entendre dans les spectacles et les cérémonies.

Le gouvernement du Canada doit fournir un soutien au comité pour qu'il comprenne bien ses obligations en la matière et conserver un droit de regard sur le contenu. De leur côté, les organisateurs doivent posséder une bonne connaissance des particularités culturelles des deux groupes linguistiques.

Les organisateurs doivent également voir à ce que des artistes du groupe linguistique minoritaire soient mis en valeur aux événements culturels et artistiques bien en vue. Évidemment, il est parfois nécessaire de tenir compte de l'auditoire et d'équilibrer le contenu des manifestations culturelles en conséquence. Toutefois, il faut toujours garder à l'esprit l'importance de refléter la richesse et la diversité culturelles des deux collectivités de langue officielle.

QUESTIONS À SE POSER

Comité organisateur

- Comment ferons-nous en sorte que les cérémonies et la programmation culturelle témoignent fidèlement des deux collectivités de langue officielle dans toute leur richesse et leur diversité?
- Comment verrons-nous à l'équilibre du français et de l'anglais dans les composantes visuelles et parlées de notre programmation?
- Quelles mesures prendrons-nous pour que le service responsable des manifestations culturelles soit sensibilisé au besoin de refléter la dualité linguistique du Canada?
- Comment solliciterons-nous et mettrons-nous en valeur la participation des communautés de langue officielle de la région et d'ailleurs au Canada?
- Comment ferons-nous en sorte que les artistes du groupe linguistique minoritaire soient mis en valeur aux événements culturels et artistiques?

Gouvernement du Canada

- De quelle façon vérifierons-nous que les ententes définissent clairement les responsabilités du comité organisateur à l'égard de la représentation et de l'inclusion de la dualité linguistique dans les cérémonies et la programmation culturelle?
- Comment fournirons-nous du soutien au comité pour qu'il comprenne bien ses obligations en la matière et comment pourrons-nous conserver un droit de regard sur le contenu?
- Quels indicateurs de rendement serviront à évaluer le respect des obligations?

LA MISE À L'ESSAI

Une tournée de reconnaissance des lieux où se dérouleront les différentes activités permettra de vérifier que tout est prêt, notamment que :

- la signalisation est dans les deux langues officielles et exempte de fautes;
- les documents qui seront distribués au grand public sont offerts dans les deux langues;
- des membres du personnel et des bénévoles bilingues facilement repérables sont affectés à tous les points de service;
- le personnel unilingue connaît la marche à suivre pour faire appel à un collègue bilingue;
- tout est en place pour que les services de sécurité et d'urgence puissent être fournis en tout temps dans les deux langues officielles.

Cette tournée devra se faire assez longtemps d'avance pour pouvoir apporter des correctifs au besoin.

À VOS MARQUES! PRÊTS? PARTEZ!

Il est vrai, l'organisation d'un événement sportif d'envergure nationale ou internationale comporte son lot de défis. Au début de la planification d'un événement, il pourrait sembler difficile de respecter pleinement à la fois les exigences relatives aux langues officielles et le budget. Cependant, si la planification tient compte dès le début des langues officielles, il est tout à fait possible de satisfaire aux exigences linguistiques et même de les surpasser en n'excédant pas les ressources allouées.

Il s'agit avant tout de planifier suffisamment à l'avance et d'établir des relations de collaboration entre les divers partenaires, y compris les communautés de langue officielle. De plus, si le comité organisateur et les institutions fédérales comptent sur un nombre suffisant de personnes au fait des sensibilités et des références culturelles des deux groupes linguistiques, les choses s'en trouveront grandement facilitées.

AIDE-MÉMOIRE

Établir les ententes

- Élaborer une entente claire, détaillée et complète qui définit les rôles et les responsabilités de chacun des partenaires en matière de langues officielles.
- Veiller à ce que tous les partenaires soient informés des répercussions de l'entente.
- Susciter la participation active des deux communautés de langue officielle, par exemple, en signant une entente de collaboration avec des organismes clés nationaux et locaux.
- Voir à ce que les ententes avec les fournisseurs de services comprennent des exigences linguistiques et à ce que celles-ci soient respectées.
- Conclure des ententes avec les diffuseurs qui assurent un accès médiatique égal à l'événement dans les deux langues officielles.

Créer une structure

- Créer un service chargé des langues officielles au sein du comité organisateur.
- Déterminer les rôles que chaque service, au sein du comité organisateur, aura à jouer en matière de langues officielles.
- Susciter l'engagement de la haute direction et du personnel envers les deux langues officielles.
- Élaborer une politique linguistique interne et la communiquer à toutes les parties concernées.
- Veiller à ce que l'équipe, surtout au sein de la direction, compte suffisamment de personnes qui comprennent les sensibilités et les références culturelles des deux groupes linguistiques.
- Former un comité consultatif sur les langues officielles et inviter des membres des communautés de langue officielle clés et des experts à y siéger.

Concevoir un plan efficace et suivre les progrès

- Élaborer un document sur les ressources nécessaires et les étapes à suivre pour assurer le respect des langues officielles.
- Déterminer les objectifs, les résultats attendus et les indicateurs de rendement.
- Vérifier qu'une priorité et des ressources suffisantes seront accordées aux langues officielles et que tous les besoins dans ce domaine seront comblés.
- Prévoir des mesures qui permettent de respecter les dispositions linguistiques en cas de retards, d'imprévus, de changements et de situations d'urgence.
- Faire des bilans réguliers de l'état des préparatifs relatifs aux langues officielles.

Former l'équipe

- Déterminer le nombre nécessaire de bénévoles et de membres du personnel bilingues.
- Élaborer une stratégie de recrutement de la main-d'œuvre bilingue.
- Évaluer les compétences linguistiques du personnel et des bénévoles avant de les embaucher.
- Concevoir un programme de formation et de sensibilisation sur les langues officielles et l'offre de service;
- Affecter de façon stratégique la main-d'œuvre bilingue afin de tirer pleinement profit de ses compétences linguistiques.
- Trouver une manière de distinguer le personnel et les bénévoles bilingues pour que le public puisse facilement les repérer.

Communiquer avec le public dans les deux langues officielles

- Dresser l'inventaire de tous les services à offrir dans les deux langues.
- Établir les points de service où des employés et des bénévoles bilingues seront requis.
- S'assurer de disposer de suffisamment de ressources humaines et financières pour effectuer la traduction et l'interprétation.
- Susciter, tôt dans la planification, la collaboration de traducteurs et d'interprètes professionnels habitués à répondre à une forte demande.
- Trouver des moyens d'assurer la qualité des traductions.
- Prévoir des mesures pour répondre aux besoins en traduction en cas d'imprévus et de situations d'urgence.
- Veiller à ce que les fournisseurs de services servent le public dans les deux langues officielles.
- Sensibiliser les commanditaires, les fournisseurs de services, les provinces et les municipalités à la nécessité de servir le public dans les deux langues officielles.
- Utiliser les médias de langue officielle minoritaire.

Les manifestations culturelles

- Élaborer des ententes qui précisent la manière dont les manifestations culturelles doivent refléter la dualité linguistique.
- Veiller à ce que les organisateurs de ces manifestations possèdent une bonne connaissance des particularités culturelles des deux groupes linguistiques.
- Élaborer le programme des manifestations culturelles en tenant compte de l'inclusion et de la représentation des deux collectivités de langue officielle.
- Confirmer l'équilibre du français et de l'anglais dans les composantes visuelles et parlées de la programmation.
- Inviter des artistes de la communauté de langue officielle en situation minoritaire à se produire dans le cadre des événements culturels et artistiques.

La mise à l'essai

- Effectuer une tournée des lieux pour vérifier que tout est prêt pour accueillir le public dans les deux langues officielles.

À vos marques! Prêts? Partez!

- Faire vivre une expérience bilingue à tous les visiteurs et à tous les participants.

Cet aide-mémoire a été conçu par le Commissariat aux langues officielles. Il fait partie du document intitulé *L'organisation d'un événement sportif d'envergure au Canada : Guide pratique pour mettre en valeur les langues officielles*.

The English version of this Quick Reference is available on the Office of the Commissioner of Official Languages' Web site at www.officiallanguages.gc.ca.