

Faciliter l'usage de plusieurs langues au sein de nos organisations (pratiques internes)



Thanks to TobiasMik for the illustration

COCo, le Centre des organismes communautaires





Introduction

Objectifs de ce document : 1) Présenter de nouvelles pratiques éprouvées pour créer et maintenir un environnement inclusif favorisant l'usage, la pratique et l'apprentissage de plusieurs langues au sein des groupes et organisations communautaires du Québec. 2) Énumérer certains des défis auxquels sont confrontés les groupes et organisations communautaires du Québec en matière de pratiques linguistiques.

Ce document est un outil vivant, un point de départ : loin d'être complet, il devrait subir de nombreux développements, nous l'espérons, avec l'aide de ceux qui le liront et qui s'en serviront. Il s'appuie sur une compréhension du contexte social de la politique linguistique du Québec, qu'on vous suggère de consulter avant de poursuivre la présente lecture, et qu'on peut trouver ici (www.coconet.org/fr/publications). Il faut voir ces pratiques comme un point de départ vers l'innovation; la diversité d'échelle et de composition démographique de nos groupes et organisations ne se prête pas à des recommandations universelles. Nous espérons que les groupes/organisations sauront se servir des questions et exemples types pour ouvrir la discussion sur leurs priorités et pratiques linguistiques.

Logique : Les pratiques linguistiques internes d'une organisation sont un sujet complexe, car le langage est constamment utilisé dans une organisation, entre intervenants multiples et à des fins multiples. Nous savons que ceux qui parlent la langue dominante n'ont pas à se préoccuper de la langue au quotidien ou même souvent, alors que ceux qui parlent une langue non dominante y sont constamment confrontés, à tous les jours. Nous reconnaissons également que la langue est à la fois un puissant lieu de conflit et de collaboration au Québec. Les pratiques et politiques linguistiques sont inextricablement liées aux questions de races, de classes, de genres et autres formes de rapports de force, spécialement au Québec. Bien que ce projet mette l'accent sur la langue en particulier, nous devons toujours garder en tête cette complexité et cette diversité.

Nous remercions Patrimoine Canada pour sa contribution financière sur ce projet.

Pour plus d'information et d'outils sur des organisations bilingues consultez :
<http://www.pch.gc.ca/guide/>

Format et processus

Nous avons choisi d'aborder les pratiques linguistiques organisationnelles du point de vue :

- 1) des priorités organisationnelles linguistiques (formelles et informelles)
- 2) des processus d'embauche et de recrutement des employés/directeurs/bénévoles/membres
- 3) de l'environnement organisationnel linguistique

Nous avons classé les organisations du Québec en quatre groupes linguistiques :



A) Groupes/organisations à prédominance bilingue francophone-anglophone



B) Groupes/organisations à prédominance unilingue francophone



C) Groupes/organisations à prédominance unilingue anglophone



D) Groupes/organisations à prédominance allophone, où le français et l'anglais ne sont pas prédominants.

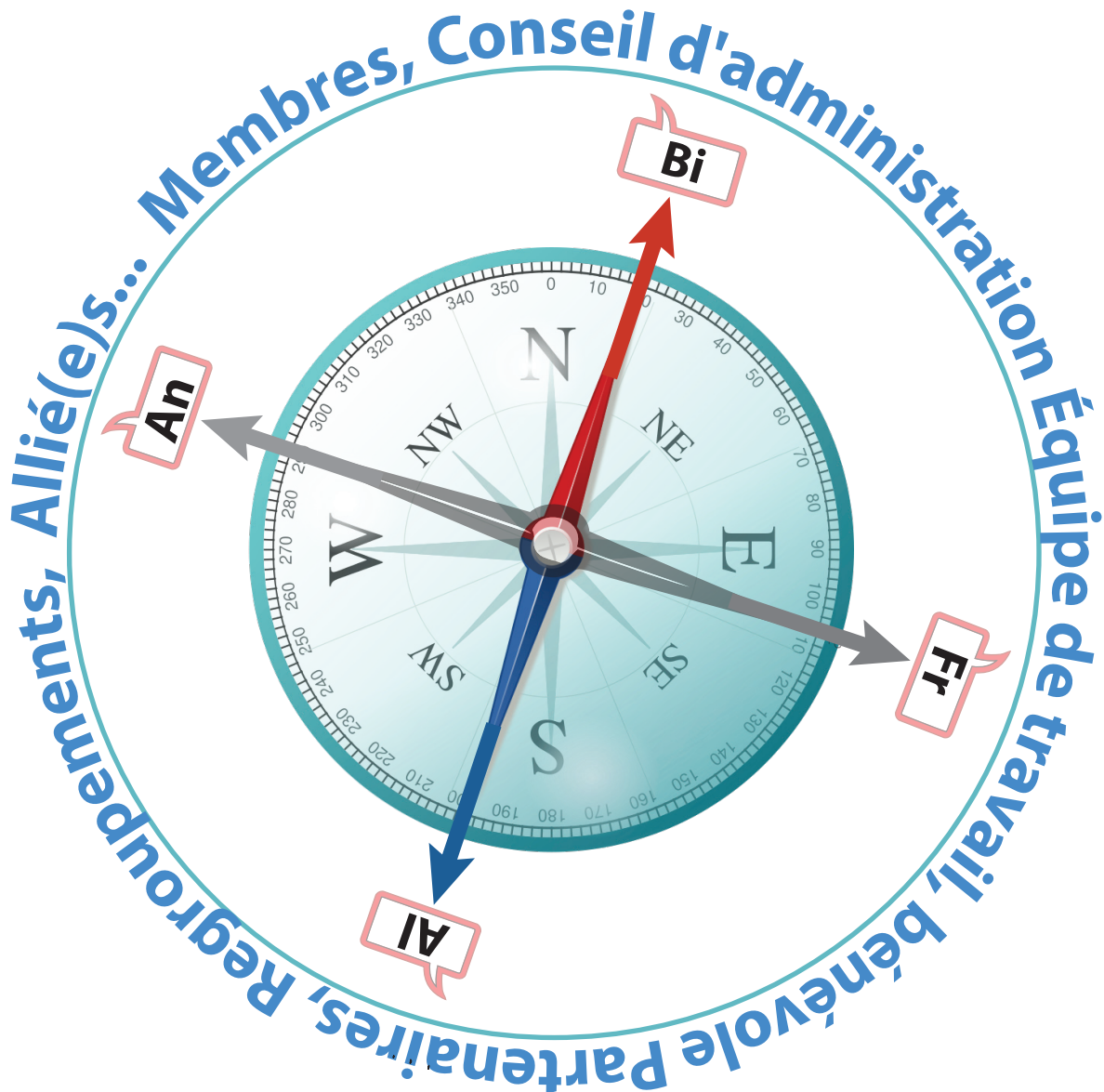
Nous avons informellement demandé à plusieurs organisations des quatre groupes de nous donner des exemples de priorités et de pratiques linguistiques, dont nous avons remarqué ce qui suit. Nous préservons l'anonymat des organisations en raison de la nature informelle des conversations.

À la fin de ce document (à la suite des quatre catégories) nous avons également inclus une section sur la question linguistique et les mouvements sociaux et la formation de coalitions pour nourrir vos réflexions.

Boussole Linguistique

La façon dont une organisation s'identifie linguistiquement n'est pas toujours évidente. Votre organisation peut avoir un point de vue commun sur la question, ou les points de vue peuvent diverger parmi le personnel, le conseil, les bénévoles et les membres. Il est avisé de commencer à aborder ces sujets en tenant une discussion sur la langue au sein de votre propre organisation. Elle pourrait prendre la forme d'une discussion de groupe, d'un atelier de travail, d'un sondage, ou d'une autre forme d'autoévaluation.

S'orienter sur l'identité linguistique de votre organisation; lorsque vous pensez aux différentes parties prenantes (CA, équipe de travail, membres, bénévoles, etc) de votre organisation, comment vous définissez-vous linguistiquement?





A : Groupes/organisations à prédominance bilingue francophone-anglophone

1) Quelles sont les principales priorités en matière de pratiques linguistiques dans votre groupe/organisation? Les priorités linguistiques diffèrent-elles entre le personnel, le conseil, les bénévoles et les clients* ou au sein de ces groupes?

- ☞ Répondre aux besoins français/anglais de tous les employés/membres/bénévoles/clients.
- ☞ S'assurer que l'organisation continue de représenter sa communauté en demeurant bilingue.
- ☞ S'assurer que la proportion d'anglais et de français dans les réunions du personnel et du conseil soit équilibrée.
- ☞ S'assurer que les grands événements à l'intention des membres et du public (AGA, assemblées publiques) se déroulent en français et en anglais.
- ☞ Fournir une traduction chuchotée en français et en anglais aux participants de toutes les activités de l'organisation, comme aux AGA, aux discussions communautaires et aux orientations des bénévoles.
- ☞ Rendre tous les documents sur les politiques organisationnelles (p. ex. : politiques en ressources humaines, en prise de décision, contre l'oppression) disponibles en français et en anglais.
- ☞ S'assurer que tous les courriels de groupe à l'interne (p. ex. : au personnel, au conseil) soient rédigés en français et en anglais.
- ☞ Pouvoir interagir, en français ou en anglais, avec les bénévoles et les clients dans la langue de leur choix.
- ☞ S'assurer que les membres et le grand public aient accès à tous les principaux documents et nouvelles de l'organisation en français et en anglais (site web, Facebook, envois postaux, infolettres, envois de masse, etc.)

** Nous reconnaissons que le terme « client » n'est pas toujours apprécié des usagers et des représentants d'une organisation, car il définit un rapport binaire producteur/client de services; or, il est fréquemment utilisé dans plusieurs organisations axées sur les services et nous l'utilisons ici pour des raisons de clarté.*

2) Quelles pratiques de recrutement et d'embauche du conseil, du personnel ou des bénévoles votre groupe/organisation emploie-t-il, particulièrement en matière de langue?

- ☞ Affichage bilingue de postes, dans des sites d'emploi spécialisés et à grande affluence, ciblant les communautés francophones et anglophones.
- ☞ Afficher largement les postes et les appels aux membres du conseil et aux bénévoles, en sachant que les équipes du personnel et du conseil deviennent assez homogènes grâce au rôle de l'amitié et des réseaux personnels dans le processus d'embauche et de recrutement.
- ☞ Mener les entrevues d'embauche en français et en anglais; demander aux candidats de répondre à au moins une question dans la langue avec laquelle ils sont le moins à l'aise.
- ☞ Exiger de tous les membres du personnel et du conseil qu'ils aient une compréhension de base (ou courante) du français et de l'anglais, ou qu'ils soient disposés et aptes à apprendre une nouvelle langue.
- ☞ Offrir des orientations aux bénévoles dans les deux langues ou avec la traduction chuchotée.



3) Comment votre organisation crée-t-elle et maintient-elle un environnement inclusif favorisant l'usage et la pratique de deux langues (ou plus)?

Réunions et autres formes d'interaction interpersonnelle :

- 🦋 Création et maintien d'une politique de « cadre sûr » ouverte à la diversité linguistique (p. ex. : où le fait de ridiculiser et d'exclure l'autre en fonction de sa langue est considéré comme discriminatoire et inacceptable)
- 🦋 Encourager activement l'apprentissage d'une langue seconde (p. ex. : en offrant une petite subvention aux membres qui veulent prendre des cours de langue)
- 🦋 Faire un effort conscient chaque jour pour prévenir/désamorcer les conflits imputables aux différences linguistiques
- 🦋 Alternier la langue des réunions (p. ex. : réunion en français une semaine et en anglais la semaine suivante)
- 🦋 Traduction simultanée dans les réunions, avec deux animateurs, l'un francophone et l'autre anglophone.
- 🦋 Encourager les animateurs de réunions du conseil/personnel à faire de la sensibilisation sur l'usage des langues; ils peuvent soulever la question s'ils remarquent qu'une langue prend le dessus, soit le français ou l'anglais, et demandent aux participants de revenir à l'équilibre des langues en présentant les points à l'ordre du jour.
- 🦋 Créer et maintenir une culture ou une politique d'ouverture et d'acceptation face à l'usage d'une première langue, et fournir au besoin un service de traduction chuchotée.

Documents

- 🦋 Documents dans les deux langues si possible; sinon, par manque de temps ou de ressources, création et maintien d'une culture d'ouverture et de tolérance au « franglais » (un mix de français et d'anglais au sein d'un même document)
- 🦋 Usage de traducteurs, payés ou bénévoles, pour les documents plus longs, que le personnel n'a pas le temps de traduire (une liste courante de traducteurs bénévoles ayant exprimé leur intérêt et leur disponibilité peut s'avérer très utile)

Note – Les organisations de cette catégorie ont souligné que le bilinguisme interne ne se fait pas toujours naturellement, et qu'il est donc important de garder le dialogue ouvert ou au moins de rester conscient de l'environnement linguistique de l'organisation : Quelles sont les pratiques du bilinguisme qui fonctionnent? Quels sont les défis? Comment la langue est-elle couramment liée à un équilibre des forces au sein de l'organisation ou de la communauté?



B : Groupes/organisations à prédominance unilingue francophone

1) Quelles sont les principales priorités en matière de pratiques linguistiques dans votre groupe/organisation? Les priorités linguistiques diffèrent-elles entre le personnel, le conseil, les bénévoles et les clients ou au sein de ces groupes?

- ✎ Continuer de travailler surtout en français, tout en renforçant les capacités afin de refléter plus profondément les pratiques linguistiques de l'organisation et voir s'il est nécessaire d'établir ou d'offrir une programmation dans d'autres langues.
- ✎ Travailler surtout en français, en s'assurant que certains documents de sensibilisation soient traduits en anglais, ou en d'autres langues, pour les membres courants ou potentiels, qui ne lisent pas le français.
- ✎ Certaines organisations sont passées de l'anglais au français comme première langue, afin de répondre aux besoins changeants des membres ou de la communauté.

2) Quelles pratiques de recrutement et d'embauche du conseil, du personnel ou des bénévoles votre groupe/organisation emploie-t-il, particulièrement en matière de langue?

- ✎ Affichages de postes présentant comme « un atout » l'aptitude à communiquer en anglais.
- ✎ Priorité à l'embauche et autres formes de recrutement qui appuient une approche « pour et par la communauté » plutôt que de prioriser le bilinguisme.

3) Comment votre organisation crée-t-elle ou maintient-elle un environnement inclusif favorisant l'usage et la pratique de deux langues (ou plus)?

- ✎ Par la réflexion et la sensibilisation organisationnelles sur la façon de maintenir un cadre égalitaire au sein d'une communauté aux pratiques linguistiques multiples.
- ✎ En mettant l'accent sur le français comme langue collective dans l'organisation, tout en permettant aux gens de s'exprimer dans leur langue, au besoin, dans les réunions de personnel et les processus décisionnels.
- ✎ En s'assurant que les documents à l'intention des membres sont traduits en plusieurs langues, au besoin, selon les pratiques linguistiques des membres à des moments précis.
- ✎ En reconnaissant la réalité des « deux solitudes » : le contexte de la langue au Québec.
- ✎ En maintenant un cadre sûr pour les clients/participants qui ne parlent pas français et qui pourraient simplement vouloir rester en présence des autres, même si ce qu'ils entendent ou disent ne peut être traduit.

An

C : Groupes/organisations à prédominance unilingue anglophone

1) Quelles sont les principales priorités en matière de pratiques linguistiques dans votre groupe/organisation? Les priorités linguistiques diffèrent-elles entre le personnel, le conseil, les bénévoles et les clients ou au sein de ces groupes?

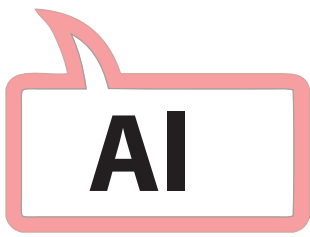
- Continuer de travailler surtout en anglais, tout en s'assurant que les employés peuvent s'exprimer en français lorsqu'ils se sentent plus à l'aise de le faire.
- Travailler surtout en anglais, tout en adaptant les pratiques linguistiques dans divers programmes pour refléter les besoins linguistiques des clients/participants (p. ex. : dans certains programmes, recruter des bénévoles parlant la langue des clients/participants qui ne peuvent facilement communiquer en anglais)
- Rendre tous les événements accessibles à ceux qui ne parlent pas anglais, en invitant sur place des traducteurs, et en informant les gens à l'avance
- Chercher des membres du personnel et du conseil qui parlent anglais et une autre langue, tout en priorisant l'embauche et le recrutement de membres issus de classes et de cultures diverses.
- Renforcer la capacité organisationnelle de travailler dans d'autres langues que l'anglais pour refléter la réalité d'une ville bilingue.

2) Quelles pratiques de recrutement et d'embauche du conseil, du personnel ou des bénévoles votre groupe/organisation emploie-t-il, particulièrement en matière de langue?

- Afficher en anglais et en français les postes et les appels aux membres du conseil, en présentant comme prérequis la facilité à s'exprimer en français et une bonne maîtrise de l'anglais, à l'oral et à l'écrit.
- Embaucher des employés totalement bilingues afin qu'ils puissent communiquer aisément avec les clients/communauté d'autres organisations ou du gouvernement qui ne sont pas anglophone, tout en maintenant une culture anglophone dans les réunions de personnel et dans les interactions.
- Décider de recruter précisément des membres du conseil francophones quand la grande majorité du conseil est anglophone.
- Embaucher des étudiants bilingues chaque été, ou même des étudiants qui ont de l'expérience en traduction.

3) Comment votre organisation crée-t-elle ou maintient-elle un environnement inclusif favorisant l'usage et la pratique de deux langues (ou plus)?

- En reconnaissant l'aspect secondaire des différences linguistiques lorsqu'on travaille avec d'autres vers un objectif commun.
- En créant un cadre organisationnel non menaçant au niveau des langues (p. ex. : ne pas ridiculiser, punir ou exclure les personnes en fonction de leur maîtrise d'une langue); en tentant d'évacuer l'aspect politique de la langue.
- En adoptant une attitude ouverte et proactive pour trouver des bénévoles qui peuvent communiquer avec ou traduire pour les clients/participants qui ne sont pas à l'aise en anglais (ou anglais/français).
- En tenant les réunions de personnel surtout en anglais, mais en augmentant les lieux d'expression en français pour les membres qui se sentent plus à l'aise de le faire.
- En traduisant en français et en anglais tous les documents à l'intention des membres et du public, contrairement aux documents internes, qui ne sont disponibles qu'en anglais
- En faisant un effort conscient et soutenu pour offrir davantage de documents et services dans les deux langues officielles.
- En tenant une liste à jour des traducteurs bénévoles/rémunérés.
- En mettant à la disposition du personnel des fonds d'apprentissage dédiés à des cours de langues.



D) Groupes/organisations à prédominance allophone, où le français et l'anglais ne sont pas prédominants.

1) Quelles sont les principales priorités en matière de pratiques linguistiques dans votre groupe/organisation? Les priorités linguistiques diffèrent-elles entre le personnel, le conseil, les bénévoles et les clients ou au sein de ces groupes?

- 👉 Desservir/Offrir une programmation aux gens des communautés linguistiques marginalisées.
- 👉 S'assurer que les clients/membres/participants puissent communiquer et se faire comprendre dans la langue qu'ils maîtrisent le mieux.
- 👉 Fournir du matériel de sensibilisation au public en français et en anglais afin de contrer l'isolement à laquelle sont confrontées les organisations qui travaillent surtout dans une autre langue.
- 👉 Créer et maintenir un lieu où les communautés linguistiquement marginalisées se sentent à l'aise de s'exprimer dans leur langue.
- 👉 Fournir des ateliers de langues aux communautés linguistiquement marginalisées pour leur permettre de développer des aptitudes en français ou en anglais.

2) Quelles pratiques de recrutement et d'embauche du conseil, du personnel ou des bénévoles votre groupe/organisation emploie-t-il, particulièrement en matière de langue?

- 👉 Exiger que les membres du personnel et du conseil parlent la langue des clients.
- 👉 Sensibiliser les étudiants anglophones et francophones au bénévolat, particulièrement à la traduction bénévole, ou pour communiquer avec le gouvernement.

3) Comment votre organisation crée-t-elle ou maintient-elle un environnement inclusif favorisant l'usage et la pratique de deux langues (ou plus)?

- 👉 En s'assurant que l'organisation soit un environnement accueillant, informel où les gens ne se sentent pas jugés et où ils peuvent parler dans la langue qu'ils maîtrisent le mieux.
- 👉 En offrant des ateliers de français et d'anglais axés sur le langage parlé (plutôt qu'écrit), animé par des bénévoles.
- 👉 En offrant des ateliers sur les langues les plus couramment utilisées par les clients/participants/membres (autres que le français et l'anglais), pour permettre aux membres de l'organisation de mieux comprendre la réalité « de la rue ».
- 👉 Par des alliances inter-communautés fondées en partie sur la langue, pour que quand un client veut communiquer dans une langue que ni le personnel ni les bénévoles comprennent, les organisations alliées connaissant cette langue puissent en faire la traduction.
- 👉 En offrant des ateliers dans plusieurs langues, incluant sans s'y limiter, le français et l'anglais.
- 👉 En organisant des campagnes auprès de divers groupes en plusieurs langues.
- 👉 En reconnaissant l'importance du langage corporel en communication, surtout lorsque tous ne partagent pas une langue commune.
- 👉 En offrant des ateliers culturels de théâtre populaire posant le langage corporel au centre de la communication et en permettant aux participants de s'exprimer de nouvelles façons.



Renforcement des Mouvements Sociaux

La question des communications avec les autres groupes au-delà des barrières linguistiques en est une importante. Voici quelques questions soulevées au sein de groupes qui ne travaillent pas uniquement ou principalement en français, mais qui veulent rejoindre les groupes et les réseaux communautaires francophones au Québec.

- 🦋 Comment votre rapport individuel à la langue affecte-t-il le type de communautés que nous imaginons et créons? (Vous devez tenir cette réflexion en tant qu'organisation avant de décider des types de collaborations que vous voulez entreprendre avec les autres groupes.)
- 🦋 Comment les groupes et les individus ne s'identifiant pas principalement comme anglophones ou francophones, perçoivent-ils cette barrière? Comment ceci affecte-t-il les notions de communauté?
- 🦋 Comment la langue affecte-t-elle les questions émotives plus profondes? Comment pouvons-nous en discuter en considérant qu'il puisse y avoir beaucoup de honte et de culpabilité non dites autour de l'usage et de la maîtrise d'une langue, tant au niveau de l'individu que de l'organisation toute entière?
- 🦋 Comment les groupes qui travaillent dans des langues différentes peuvent-ils avoir des rapports significatifs entre eux?
- 🦋 Arrive-t-il que des organisations de langues différentes travaillent en parallèle à des œuvres/missions ou très semblables sans jamais se rejoindre?
- 🦋 Quelles sont les occasions de collaboration/partage de connaissances/renforcement de coalition qui nous échappent en raison des différences linguistiques entre les organisations? Peut-il arriver que les groupes ignorent tout simplement l'existence les uns des autres?
- 🦋 Comment les groupes se débrouillent-ils avec un accès limité aux ressources : p. ex. : nous n'avons aucune ressource de traduction, etc., même si nous œuvrons pour les mêmes causes? Comment pouvons-nous nous engager de façon constructive avec des collègues qui ne sont pas intéressés à combler le fossé linguistique, même lorsqu'il n'est pas question de ressources limitées?
- 🦋 En présumant que le but ultime de plusieurs organisations/groupes communautaires est de créer une résistance ou un changement social, et que ces buts s'atteignent plus facilement par l'action collective de plus d'une organisation, comment le travail des groupes pourrait-il être renforcé par ces collaborations au-delà des barrières linguistiques?