

Préambule et énoncé de politique

Préambule

La Ville du Grand Sudbury livre des services municipaux à 162 000 résidents, dans un territoire d'environ 3 300 kilomètres carrés.

Environ un tiers de ces résidents disent que le français est leur langue maternelle.

Par le passé, la Région de Sudbury, la Ville de Sudbury, la Ville de Valley East et la Ville de Rayside-Balfour ont offert des services en français dans leur collectivité respective.

Le Conseil régional, par le biais d'une résolution, appuie à l'unanimité l'amélioration et l'accroissement des services en français pour la nouvelle Ville. Les Conseils de la Ville de Valley East et de la Ville de Rayside-Balfour ont adopté des résolutions semblables.

*Le Conseil de la Municipalité régionale de Sudbury
Le 8 décembre 1999 – Résolution n° 379
Proposée par J. Robert, appuyée par Ron Bradley*

Attendu que les municipalités de la Région de Sudbury livrent actuellement des services dans les deux langues officielles;

Attendu que le conseiller spécial recommande que du personnel de première ligne livre des services dans les deux langues officielles dans les communautés où le français prédomine;

Attendu que le conseiller spécial recommande aussi de modifier les limites de certains quartiers, ce qui pourrait changer la prédominance du français dans certains quartiers;

Attendu que le conseiller spécial recommande aussi que tous les règlements administratifs des anciennes municipalités soient reportés à la nouvelle municipalité, à savoir la Ville du Grand Sudbury;

Par conséquent, il est résolu que le ministre des Affaires municipales et du Logement et le Conseil de transition s'assureront d'améliorer et d'accroître les services en français offerts en ce moment dans la Ville du Grand Sudbury.

Le Groupe de travail des Services de soutien et le Comité directeur du Soutien administratif, mis sur pied par le Conseil de transition en vue de faire des recommandations à l'égard de la livraison de services en français dans la nouvelle Ville, appuient aussi l'amélioration et l'accroissement des services.

Un bon nombre de dirigeants d'organismes francophones ont écrit au Conseil de transition sollicitant des services bilingues de la part de la Ville du Grand Sudbury. Ils ont recommandé qu'on élabore des politiques et des procédures appropriées pour s'assurer que ces services seront livrés.

Énoncé de politique

Cette politique établit les principes de base pour la livraison des services municipaux dans les deux langues officielles dans la Ville du Grand Sudbury.

Elle a aussi pour objet de fournir des lignes directrices au coordonnateur des Services en français en vue d'évaluer les besoins en matière de services et de mesurer l'efficacité des services en français.

La Ville du Grand Sudbury s'engage à livrer des services dans les deux langues officielles, conformément aux objectifs suivants :

1. La Ville reconnaît l'importance de la livraison des services en français en vue de répondre aux besoins de la communauté.
2. La Ville reconnaît qu'elle doit affecter des ressources pour s'assurer que la politique sur les services en français sera mise en oeuvre et qu'on en surveillera convenablement l'efficacité.

Lignes directrices opérationnelles proposées

COMMUNICATION ORALE

Standard/Centre d'appels

Les postes du standard et du centre d'appels seront pourvus par des titulaires capables de répondre aux appels et d'accueillir le public en anglais et en français.

Lieux de réception/Centres de service aux citoyens

Dans tous les secteurs de services qui comprennent un comptoir d'accueil du public dans les régions où la population francophone est importante et où il existe un besoin communautaire, les employés auront la capacité de communiquer verbalement avec le public dans la langue officielle de leur choix.

Messages téléphoniques enregistrés

Les messages téléphoniques auxquels le grand public a accès après les heures normales d'ouverture doivent être enregistrés dans les deux langues officielles.

Boîte vocale

Le personnel francophone doit enregistrer un message bilingue dans sa boîte vocale.

Événements publics/Cérémonies

Les mots d'accueil des événements publics officiels de la Ville du Grand Sudbury doivent être prononcés en anglais et en français.

Assemblées publiques

Les assemblées publiques convoquées par la Ville du Grand Sudbury seront tenues en anglais.

Toutefois, les citoyens pourront s'adresser au Conseil en français s'ils le désirent.

Les ordres du jour et les procès-verbaux seront rédigés en anglais seulement, sauf la page couverture de l'ordre du jour des réunions du Conseil municipal.

COMMUNICATION ÉCRITE

Communication interne

L'anglais sera la langue d'usage pour toute communication interne écrite ou sous forme électronique (au personnel et au Conseil), que ce soit par lettre, par bulletin, par courriel ou sous toute autre forme.

Documents officiels

Les documents de nature technique et juridique, y compris les règlements administratifs, les plans officiels, les cartes, les rapports d'information, les soumissions, etc., seront produits en anglais seulement.

À la requête spéciale d'un membre du Conseil présentée à la Gestionnaire des Communications corporatives et des Services en français, on considérera traduire les documents qui, conformément à la politique, sont produits en anglais seulement.

Courrier

Les réponses au courrier provenant du public doivent être écrites dans la langue officielle dans laquelle le courrier a été reçu (y compris le courrier électronique).

Toute communication écrite visant le grand public et servant d'avis ou d'information au public doit être publiée en anglais et en français.

Publicité et promotion

L'information liée aux événements municipaux, aux horaires, aux activités, aux assemblées, aux avis, etc., sera publiée en anglais (par des médias anglophones) et en français (par des médias francophones).

Les brochures, les dépliants et tout matériel publicitaire préparés par la Ville du Grand Sudbury en vue d'être distribués au grand public seront disponibles en anglais et en français. Les publications comprendront l'avis suivant selon le cas : «This document is also available in English» ou «Ce document est également disponible en français». Elles indiqueront aussi l'endroit où l'on peut obtenir ces exemplaires. Dans la mesure du possible, on utilisera un format bilingue.

Formulaires

Tous les formulaires commerciaux et les avis complémentaires préparés par ou pour la Ville à des fins d'usage public seront disponibles en anglais et en français (préférentiellement en format bilingue).

Site Web

Le site Web officiel de la Ville sera bilingue. Les documents préparés en anglais seulement, conformément aux lignes directrices opérationnelles ci-énoncées, seront publiés sur le site Web en anglais seulement.

Relations avec les médias

Tous les communiqués de presse doivent être publiés en anglais (pour les médias anglophones) et en français (pour les médias francophones).

Toutes les conférences de presse doivent être tenues en anglais. La Ville du Grand Sudbury désignera une personne pour aider les médias francophones et, dans la mesure du possible, nommera un porte-parole francophone.

Lignes directrices opérationnelles proposées

Signalisation et autres formes d'identification de la Ville

La signalisation préparée par ou pour la Ville du Grand Sudbury à l'intention du public doit être produite dans les deux langues officielles ou employer des symboles internationaux (icônes).

Les en-têtes, les cartes d'affaires et les répertoires à l'intention du public doivent être produits dans les deux langues officielles.

Les plaques, les prix et les certificats doivent être rédigés dans la langue du choix du récipiendaire.

On se servira d'affichettes de comptoir dans les Centres de service à la clientèle et aux comptoirs d'accueil du public pour aviser le public que les services en français sont disponibles sur demande.

Le plan de communications de la Ville fera la promotion de la disponibilité des services en français.

Traduction

La traduction est un travail exigeant : il faut tenir compte du style, de la nuance et du ton. La Ville du Grand Sudbury n'aura recours qu'à des traducteurs qualifiés. Le coordonnateur des Services en français devra tenir un répertoire de traducteurs, de leurs tarifs et des services qu'ils offrent.

Lexique terminologique

Le coordonnateur des Services en français dressera un lexique anglais-français dans lequel figureront les noms des services, les titres de postes, les services offerts, etc. dans la Ville du Grand Sudbury en vue d'assurer l'uniformité et la précision. Ce lexique sera mis à jour périodiquement et mis à la disposition du personnel en format électronique.

RESSOURCES SPÉCIALISÉES

Gestionnaire des Communications corporatives/ Services en français

La Gestionnaire des Communications corporatives/Services en français est responsable de la livraison des services en français dans la Ville du Grand Sudbury. Ce poste bilingue relève de l'administrateur en chef. Cette personne fera partie de l'équipe des gestionnaires supérieurs de la Ville.

Coordonnateur des Services en français/traducteur

Le coordonnateur des Services en français/traducteur collaborera avec le personnel de tous les services en vue de coordonner la mise en oeuvre quotidienne de la politique linguistique de la Ville. Ce poste bilingue relève de la Gestionnaire des Communications corporatives/Services en français.

Comité consultatif de l'administration des Services en français

La Ville du Grand Sudbury mettra sur pied un Comité consultatif de l'administration des Services en français, qui sera composé de personnel de tous les secteurs de l'organisation.

Ce Comité collaborera avec le coordonnateur des services en français/traducteur pour cerner les lacunes et faire des recommandations visant à améliorer la livraison des services en français.

On recommande que le Comité se réunisse mensuellement pour fournir des commentaires et des suggestions. Le Comité devrait comprendre un membre du Conseil, ainsi que des employés anglophones et francophones pour garantir une perspective équilibrée. On invitera des représentants de la communauté francophone à assister à des réunions pour faire part de leurs suggestions et commentaires au Comité.

Le coordonnateur des Services en français/ traducteur exercera les fonctions suivantes :

- Diriger une étude exhaustive sur la disponibilité des services en français dans tous les secteurs liés aux services administratifs et aux services de la Ville.
- Tenir à jour une liste de tous les employés qui parlent français, indiquant leur niveau de compétence.
- Évaluer les besoins langagiers de chaque service ou des secteurs de services et s'assurer de rendre disponibles des communications écrites, verbales et électroniques en français en fonction des besoins de la communauté.
- Cerner les lacunes à l'égard des services et faire des recommandations en fonction des besoins en matière de services de la communauté francophone. Collaborer avec les services afin d'élaborer des stratégies appropriées pour toucher la population francophone.
- Agir à titre d'agent de liaison de la communauté francophone pour ce qui est des questions liées aux services en français.
- Élaborer et mettre en oeuvre des lignes directrices et des politiques linguistiques, y compris un plan opérationnel de cinq ans qui comprend les priorités, les échéances et les exigences budgétaires.
- Fournir des conseils sur les questions liées au bilinguisme.
- Livrer des services centralisés de traduction à tous les services.
- Établir l'ordre de priorité des besoins de traduction, coordonner la répartition des travaux parmi les traducteurs contractuels et surveiller les échéances. Tenir un répertoire de traducteurs qualifiés, de leurs tarifs et des services qu'ils offrent.
- Réviser, corriger et approuver les documents traduits afin de s'assurer que la version finale est complète, correcte et conforme à la terminologie du gouvernement municipal.
- Dresser un lexique terminologique (anglais-français) pour la Ville du Grand Sudbury.
- Élaborer un plan de communication en vue de promouvoir la disponibilité des services municipaux dans les deux langues officielles (y compris un logo convenable paraissant sur les affichettes de comptoir et dans les publications administratives). Ce plan devrait faire état des occasions où il serait possible de demander aux citoyens de faire part de leurs commentaires.
- Élaborer une trousse d'information pour les employés, leur donnant un aperçu de la politique de la Ville sur les services en français et de l'importance de cette politique pour ce qui est d'assurer la qualité d'ensemble des services à la clientèle.
- Découvrir des sources de financement pour la traduction ou du matériel déjà traduit provenant de sources municipales, provinciales et fédérales en vue de minimiser les frais de traduction et d'éviter des chevauchements.
- Élaborer une procédure, pour chaque service, qui permet de traiter les plaintes concernant la langue et d'en faire le suivi.

Lignes directrices opérationnelles proposées

FACTEURS BUDGÉTAIRES

Traduction

En vue de respecter les lignes directrices mentionnées ci-dessus, il faudra affecter les fonds nécessaires dans le budget de communications pour couvrir les frais de traduction.

Chaque service sera responsable de la mise en oeuvre de cette politique. À ce titre, les responsables devront accorder, dans leur budget, les fonds nécessaires pour couvrir les frais de traduction de leurs initiatives respectives (en plus des communications).

Frais de conception, d'impression et de production

On devra aussi allouer les fonds nécessaires pour la conception graphique et l'impression de matériel et pour la production de signalisation, etc., dans les deux langues officielles, aux Communications et pour les Services.

RESSOURCES HUMAINES

La Ville du Grand Sudbury adoptera et mettra en oeuvre des politiques et des procédures en matière de ressources humaines qui respecteront la politique sur les langues officielles de la Ville.

Il sera peut-être nécessaire de négocier des modifications aux conventions collectives actuelles.

Nous choisirons les candidats les plus compétents et les plus qualifiés pour remplir les postes de la Ville du Grand Sudbury.

Nous tiendrons compte des droits et des privilèges des employés unilingues.

Les candidats qui rempliront les postes suivants doivent avoir une connaissance des deux langues officielles :

- Standardistes/opérateurs des centres d'appels
- Gestionnaire des Communications corporatives/ Services en français
- Coordonnateur des Services en français/traducteur

En vue de maximiser notre latitude en matière de déploiement des ressources humaines, nous désignerons des «secteurs bilingues», là où le contact avec le public est fréquent et où la population francophone est importante, en fonction des besoins de la communauté (c.-à-d. les centres de service aux citoyens, les lieux de réception, les comptoirs d'accueil du public, etc.). Au lieu de mettre l'accent sur les postes qui requièrent le bilinguisme, nous nous assurerons que le Service est en mesure de servir les citoyens en français.

Lors du recrutement du personnel des centres de service aux citoyens, nous tenterons de placer des employés francophones dans les communautés où il y a une plus forte concentration de résidents francophones, en vue de livrer un niveau élevé de services personnalisés et individuels dans les deux langues.

Chaque service, conjointement avec le coordonnateur des Services en français/traducteur, devra évaluer les besoins de ses clients et s'assurer qu'il y a suffisamment de personnel en place pour répondre à ces besoins. Dans leurs plans d'activités, les services doivent inclure un plan de livraison des services en français à leurs clients.

Les membres du personnel en contact avec le public, qui peuvent livrer des services en anglais et en français, devraient utiliser une formule d'accueil simple et bilingue :

au téléphone – name of department (nom du service en anglais), Bonjour

au comptoir – Bonjour, how may I help you?

Le premier point de service doit refléter la capacité du service à offrir de l'information dans les deux langues officielles (le Service des communications fournira des affichettes de comptoir et d'autres aides).

Outils de soutien

Le personnel qui sert les résidents francophones aura accès aux outils de soutien appropriés : claviers bilingues, vérificateurs d'orthographe, logiciels terminologiques, lexiques terminologiques de la Ville, dictionnaires anglais-français.

Formation sur les services à la clientèle

La formation sur les services à la clientèle doit comprendre de l'information décrivant la politique sur les services en français de la Ville.

Tous les nouveaux employés et les conseillers de la Ville recevront une trousse d'information sur la politique linguistique de la Ville.