French Services Policy

*Le Français suit l'anglais

Preamble

The City of Greater Sudbury provides municipal services in a geographic area of 3,627 square kilometres. According to the 2021 Census, approximately 37 per cent of residents are bilingual (French and English), and 22 per cent list French as their mother tongue, making French the most predominant language after English, underscoring the importance of active offer of services in French. This policy updates the City's inaugural 2001 French Language Services policy and is intended to modernize and improve French-language services based on current community needs, demographics, technological advancements, and a customer service-focused approach, while reflecting best practices.

Policy Statement

The City of Greater Sudbury provides active and meaningful services in French, in recognition of French as one of Canada's official languages and of the prevalence of French-speaking and bilingual residents in our community.

Guiding Principles and How We Intend to Apply Them

The following principles guide the delivery of French-language services by the municipality and are complemented by internal guidelines, policies, and procedures. These principles ensure the policy is implemented without restricting opportunities for continuous improvement.

Principle 1: We actively offer services in French.

Actively offering services in residents' preferred official language builds connection between residents and their municipality, leading to more positive interactions and improved customer service. Effective active offer requires French services to be visible, consistent and proactively offered where available, without residents having to request them.

- We proactively offer front-line services in French with designated service areas clearly identified to ensure reliable and consistent access.
- We provide public-facing communications in French and English simultaneously, including general phone and email greetings, signage, online platforms, public forms, letters, marketing and advertising and public notices. Technical and legal documents, including statutory notices under the Planning Act or other legislation, shall be produced in English only, with French versions available where required or appropriate based on audience and impact, as determined by the Director of Communications and Strategic Initiatives.
- We ensure the availability of French services is visible and consistently identified through bilingual greetings, signage and clear identification of French-speaking staff in all service locations.
- We conduct regular public awareness campaigns to inform residents about the availability of French services and how to access them.

Principle 2: We actively engage with French-speaking residents.

The City is committed to actively engaging with French-speaking residents and partners to ensure their perspectives inform the development and implementation of policies and programs related to or impacted by French-language services.

- We create opportunities for residents to participate in City events and programs in French, and gather community input.
- We evaluate French-language programs and services to identify opportunities to strengthen access and quality within existing service levels.
- We collaborate with Francophone and bilingual community organizations to enhance outreach, participation and service delivery.
- We consider the perspectives of French-speaking residents in policy development and review, particularly where those decisions may affect access to or delivery of French services.
- We participate in local, provincial and federal francophone committees and working groups.

Principle 3: We demonstrate responsiveness and progressive change related to French services.

The availability of French-language services has a positive impact on the community's vibrancy, cultural expression and overall enrichment. Through continuous feedback, learning, and adaptation, the City will strengthen the quality and effectiveness of French services over time.

- We regularly use community feedback to inform improvements to French services and service delivery.
- We seek opportunities to engage with and inform French-speaking newcomers to assist them with community integration and connection, in line with Greater Sudbury's designation as a welcoming francophone community.
- We recognize and promote francophone culture and history through various initiatives including the permanent Franco-Ontarian flag raising held annually at a municipal facility.
- We identify opportunities for technology to improve access to French services, enhance efficiency and support consistent service delivery.

Principle 4: We actively build the organization's capacity to serve residents in both of Canada's official languages.

Through our service and facility design choices, we signal our support for residents who want to access municipal services in their preferred official language, proactively identifying opportunities to increase access.

- We actively identify opportunities to increase representation of French-speaking staff across our organization, with a focus on departments that routinely interact with residents.
- We offer French language training to all employees who wish to learn or improve their skills.

French Services Policy

Decision Authority

The Director of Communications and Strategic Initiatives holds internal decision-making authority related to this policy, guided by resident feedback and data, and is also responsible for day-to-day application of the policy with support from relevant departments.

Review Period

This policy will be reviewed as required, including in response to organizational changes that impact the policy, changes in the City's direction or commitment to French-language services, or changes to the City's designation.

Politique sur les services en français

Préambule

La Ville du Grand Sudbury livre des services municipaux sur un territoire de 3 627 kilomètres carrés. Selon le Recensement de 2021, environ 37 pour cent des résidents sont bilingues (français et anglais) et 22 pour cent des résidents identifient le français comme leur langue maternelle, ce qui fait du français la langue la plus courante après l'anglais et souligne encore plus l'importance de l'offre active de services en français. La présente politique est une mise à jour de la toute première Politique sur les services en français de 2001 de la Ville du Grand Sudbury et cherche à moderniser et à améliorer les services en français en fonction des besoins actuels de la communauté, des données démographiques, des progrès technologiques et d'une approche axée sur le service à la clientèle, tout en reflétant les meilleures pratiques.

Énoncé de politique

La Ville du Grand Sudbury procure des services actifs et utiles en français, en reconnaissance du fait que le français est l'une des langues officielles du Canada et du grand nombre de résidents francophones et bilingues dans notre communauté.

Principes directeurs et manière dont nous prévoyons les appliquer

Les principes suivants guident la livraison des services en français par la municipalité et sont étayés par des lignes directrices, des politiques et des procédures internes. Ces principes garantissent que la politique est mise en oeuvre sans limiter les possibilités d'apporter des améliorations continues.

Principe 1 : Nous offrons activement des services en français.

L'offre active de services aux résidents dans leur langue officielle préférée crée des liens entre les résidents et leur municipalité, ce qui donne lieu à des interactions plus positives et à un meilleur service à la clientèle. Une offre active efficace exige que les services en français soient visibles et qu'ils soient toujours offerts proactivement là où ils sont disponibles, sans que les résidents n'aient à les demander.

- Nous offrons proactivement les services de première ligne en français et les points de services désignés sont clairement identifiés pour en assurer un accès fiable et continu.
- Nous procurons les communications publiques simultanément en français et en anglais, y compris les communications générales par téléphone et par courriel, la signalisation, les plateformes en ligne, les formulaires publics, les lettres, le marketing, la publicité et les avis publics. Les documents techniques et juridiques, y compris les avis obligatoires donnés en vertu de la Loi sur l'aménagement du territoire ou d'une autre loi, seront produits en anglais seulement, offrant une version de langue française au besoin ou si c'est approprié en fonction du public cible et de l'impact désiré, tel que déterminé par la directrice ou le directeur des Communications et des Initiatives stratégiques.
- Nous nous assurons que la disponibilité des services en français est visible et signalée d'une manière cohérente au moyen d'un accueil et d'enseignes bilingues et d'une identification claire du personnel de langue française à tous les points de services.
- Nous menons des campagnes régulières de sensibilisation du public en vue d'informer les résidents de la disponibilité des services en français et de la manière d'y avoir accès.

Principe 2 : Nous consultons activement les résidents francophones.

La Ville du Grand Sudbury a pour engagement de consulter activement les résidents et les partenaires francophones en vue de garantir que leurs points de vue sont pris en compte dans l'élaboration et la mise en oeuvre des politiques et des programmes liés aux services en français ou influés par ceux-ci.

- Nous créons des occasions pour les résidents de participer en français aux activités et aux programmes de la Ville du Grand Sudbury et nous recueillons la rétroaction de la communauté.
- Nous évaluons les programmes et les services en français en vue de cerner les possibilités d'améliorer l'accès et la qualité dans les limites des niveaux de service existants.
- Nous collaborons avec les organismes communautaires francophones et bilingues afin d'accroître la sensibilisation et la participation et d'améliorer la prestation de services.
- Nous tenons compte des points de vue des résidents francophones lorsque nous élaborons et révisons nos politiques, particulièrement lorsque ces décisions pourraient influer sur l'accès aux services en français et sur leur livraison.
- Nous participons à des comités et à des groupes de travail francophones aux échelles locale, provinciale et fédérale.

Principe 3 : Nous répondons aux besoins et apportons des changements progressifs au chapitre des services en français.

- La disponibilité des services en français a des répercussions positives sur le dynamisme, l'expression culturelle et l'épanouissement général de la communauté. Grâce à une rétroaction, à un apprentissage et à une adaptation continue, la Ville du Grand Sudbury accroîtra la qualité et l'efficacité des services en français au fil du temps.
- Nous utilisons régulièrement la rétroaction de la communauté en vue d'apporter des améliorations aux services en français et à la prestation des services.
- Nous cherchons des occasions de consulter et d'informer les nouveaux arrivants francophones afin de les aider à s'intégrer dans la communauté et à établir des liens avec celle-ci, en conformité avec la désignation du Grand Sudbury en tant que communauté francophone accueillante.
- Nous reconnaissons la culture et l'histoire francophones de la communauté et nous en faisons la promotion au moyen de toute une variété d'initiatives, y compris par l'entremise du lever annuel d'un drapeau franco-ontarien permanent à une installation municipale.
- Nous identifions les possibilités d'adopter des technologies qui améliorent l'accès aux services en français, qui en accroissent l'efficience et qui favorisent une prestation cohérente des services.

Principe 4 : Nous accroissons activement la capacité de l'organisme de servir les résidents dans les deux langues officielles du Canada.

- Grâce à nos choix dans la conception des services et des installations, nous montrons notre soutien aux résidents qui désirent obtenir des services municipaux dans leur langue officielle préférée, identifiant proactivement les possibilités d'améliorer l'accès.
- Nous cernons activement les possibilités d'accroître la représentation des personnes francophones au sein du personnel à l'échelle de l'organisme, l'accent étant mis sur les services qui sont régulièrement en contact avec les résidents.
- Nous offrons une formation en français à tous les employés qui désirent apprendre le français ou améliorer leurs compétences.

Pouvoir de décision

La directrice ou le directeur des Communications et des Initiatives stratégiques détient le pouvoir de décision interne pour tout ce qui touche la présente politique, en fonction de la rétroaction des résidents et des données. Cette personne est également responsable de l'application quotidienne de la politique, recevant le soutien des services pertinents.

Période d'examen

La politique fera l'objet d'un examen au besoin, y compris en réponse à tout changement organisationnel qui influe sur la politique, à tout changement à l'orientation ou à l'engagement de la Ville du Grand Sudbury à l'égard des services en français et à tout changement à la désignation de la Ville.