



# City Agenda Report

Report To: CITY COUNCIL

Report Date: March 20<sup>th</sup>, 2001

Meeting Date: March 27<sup>th</sup>, 2001

**Subject:**

Land Reclamation Program - Reserve Tree Purchases

**Department Review:**

D. Nadorozny  
General Manager, Department of Economic Development and Planning Services

**Recommended for Agenda:**

J.L. (Jim) Rule  
Chief Administrative Officer

**Report Authored by:** D. Napier, Strategic and Environmental Co-ordinator, Community and Strategic Planning Services

**Recommendation:**

**THAT \$40,000 be transferred from the Land Reclamation Program - Tree Purchase Reserve to purchase trees for the 2001 Land Reclamation Program.**

## **Background:**

The Land Reclamation - Tree Purchase Reserve was established to provide funding for the purchase of trees. This reserve presently has a balance of \$55,800 and is funded through any annual surpluses from the Program depending on financial and material contributions from our "partners".

We require approximately \$40,000 from this fund to purchase tree seedlings for the year 2001 tree plant.

This report has been reviewed by Financial Services and the source of financing identified.

It is recommended that \$40,000 be transferred from the Land Reclamation Program - Tree Purchase Reserve to purchase trees for the 2001 Land Reclamation Program.



# City Agenda Report

**Report To : CITY COUNCIL**

**Report Date: March 22<sup>nd</sup>, 2001**

**Meeting Date: March 27<sup>th</sup>, 2001**

**Subject:** By-law concerning the use of the English and French languages  
in the City of Greater Sudbury

**Report Prepared By:**

Nicole Charette  
Manager of Corporate  
Communications and French  
Language Services

**Recommended for Agenda:**

J.L. (Jim) Rule  
Chief Administrative Officer

## Executive Summary:

Greater Sudbury enjoys the third largest Francophone population in Canada outside of Quebec. Approximately 50,000 residents list French as their mother tongue.

A number of Area Municipalities have historically provided services in both official languages in their respective communities, including the Region of Sudbury, the City of Sudbury, the City of Valley East and the Town of Rayside-Balfour.

The former Regional Council, through resolution, unanimously endorsed an enhanced and expanded level of French-language services for the new City, as did the Transition Board.

Attached is a proposed by-law concerning the use of the English and French languages in the City of Greater Sudbury. The By-law establishes a policy that recognizes the importance of providing French-language services in response to community needs. In accordance with the By-law, operational guidelines for implementation of the policy have also been prepared.

*Rapport*

*Le Grand Sudbury possède la troisième population francophone en importance au Canada hors Québec. Environ 50 000 résidants disent que le français est leur langue maternelle.*

*Par le passé, certaines municipalités locales ont livré des services municipaux dans les deux langues officielles dans leur communauté respective, notamment la Région de Sudbury, la Ville de Sudbury, la Ville de Valley East et la Ville de Rayside-Balfour.*

*Par le biais d'une résolution, l'ancien Conseil régional et ensuite le Conseil de transition ont appuyé à l'unanimité l'amélioration et l'accroissement des services en français dans la nouvelle ville.*

*Le règlement proposé sur l'utilisation du français et de l'anglais dans la Ville du Grand Sudbury se trouve en annexe. Le règlement reconnaît l'importance de la livraison des services en français en vue de répondre aux besoins de la communauté. Conformément au règlement, des lignes directrices opérationnelles ont également été préparées.*

**Recommendation:**

That Council enact By-law 2001-81A.

*Que le Conseil adopte le règlement 2001-81A.*

**Background:**

Attached are the proposed operational guidelines and draft by-law N° 2001-81A.

*Veuillez trouver ci-joint les lignes directrices opérationnelles proposées ainsi que l'avant-projet du règlement n° 2001-81A.*

**BY-LAW 2001-81A**

**BEING A BY-LAW OF THE CITY OF GREATER  
SUDBURY CONCERNING THE USE OF THE  
ENGLISH AND FRENCH LANGUAGES**

**WHEREAS** the Council of The Corporation of the City of Greater Sudbury deems it desirable to establish a policy for the use of the English and French languages for municipal government;

**NOW THEREFORE THE COUNCIL OF THE CORPORATION OF THE CITY OF  
GREATER SUDBURY HEREBY ENACTS AS FOLLOWS:**

1. The policy as outlined in Schedule "A" to this By-law is hereby established for the City of Greater Sudbury.
2. The Chief Administrative Officer and the administration shall prepare and maintain operational guidelines to implement the policy.
3. The following by-laws are hereby repealed:
  - (a) By-law 73-61 of the former Town of Rayside-Balfour;
  - (b) By-law 73-217 of the former Regional Municipality of Sudbury;
  - (c) By-law 74-178 and chapter 450 of the Municipal Code of the former City of Sudbury; and
  - (d) By-law 74-5 of the former City of Valley East.
4. This By-law shall come into force and take effect upon the final passing thereof.

**READ THREE TIMES AND PASSED IN OPEN COUNCIL** this 27th day of March, 2001.

\_\_\_\_\_  
**Mayor**

\_\_\_\_\_  
**Clerk**

## **SCHEDULE "A" TO BY-LAW 2001-81A**

### **POLICY CONCERNING THE USE OF THE FRENCH AND ENGLISH LANGUAGES**

The Council of the City of Greater Sudbury recognizes the multilingual character of the Sudbury area and while it agrees that the language of business of the community is English, notes the desirability of the City to provide services in both official languages.

#### **Principles:**

1. To focus on citizen service;
2. To strive to provide bilingual services to the public in response to community needs.

#### **Goals:**

1. To provide for the staffing of persons fluent in both English and French in service areas of high public contact where there is a significant Francophone population (ie. the central switchboard/call centre, Citizen Service Centres, public access counters) in response to community needs.
2. To produce in both official languages the logo, official crest, public signage, forms, notices, and public information in accordance with the operational guidelines for this policy for the City of Greater Sudbury, in print and electronic form.
3. To reply to any correspondence received in either official language in the language of the original enquiry (including e-mail).
4. To accommodate the rights and privileges of unilingual employees and comply with the terms of collective agreements with unionized employees.

**LE RÈGLEMENT ADMINISTRATIF N° 2001-81A**

**ÉTANT UN RÈGLEMENT ADMINISTRATIF DE LA  
VILLE DU GRAND SUDBURY PORTANT SUR  
L'USAGE DE L'ANGLAIS ET DU FRANÇAIS**

**ATTENDU QUE** le Conseil de la Ville du Grand Sudbury juge souhaitable d'établir une politique sur l'usage de l'anglais et du français pour le gouvernement municipal;

**PAR CONSÉQUENT, LE CONSEIL DE LA CORPORATION DE LA VILLE DU GRAND SUDBURY DÉCRÈTE :**

- 1.** Que la Ville du Grand Sudbury adoptera la politique décrite à l'annexe A de ce règlement.
- 2.** Que l'administrateur en chef et l'administration prépareront et maintiendront des lignes directrices opérationnelles pour mettre en oeuvre cette politique.
- 3.** Que les règlements suivants soient abrogés :
  - (a) règlement 73-61 de l'ancienne Ville de Rayside-Balfour;
  - (b) règlement 73-217 de l'ancienne Municipalité régionale de Sudbury;
  - (c) règlement 74-178 et chapitre 450 du Code Municipal de l'ancienne Ville de Sudbury; et
  - (d) règlement 74-5 de l'ancienne Ville de Valley East.

- 4.** Que ce règlement administratif entrera en vigueur lors de son adoption définitive.

**LU TROIS FOIS ET ADOPTÉ EN ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE CE 27<sup>e</sup> jour de mars 2001.**

\_\_\_\_\_  
**Maire**

\_\_\_\_\_  
**Greffier**

## **ANNEXE "A" DU RÉGLEMENT ADMINISTRATIF N° 2001-81A**

### **POLITIQUE SUR L'UTILISATION DE L'ANGLAIS ET DU FRANÇAIS**

Le Conseil de la Ville du Grand Sudbury reconnaît le caractère multilingue de la région de Sudbury, et bien qu'il admette que la langue des affaires de la communauté soit l'anglais, souligne l'importance de la livraison des services par la Ville dans les deux langues officielles.

#### **Principes :**

1. Mettre l'accent sur les services aux citoyens.
2. Livrer des services bilingues au public en fonction des besoins de la communauté.

#### **Objectifs :**

1. Recruter du personnel qui parle couramment l'anglais et le français dans les secteurs de services où le contact avec le public est fréquent (c.à-d. le standard central/le centre d'appels, les Centres de service aux citoyens, les comptoirs à accès public) et où la population francophone est importante, en fonction des besoins de la communauté.
2. Produire le logo, l'emblème officiel, la signalisation publique, les formulaires, les avis et les renseignements publics dans les deux langues officielles, conformément aux lignes directrices opérationnelles de cette politique de la Ville du Grand Sudbury, par écrit et sous forme électronique.
3. Répondre à tout courrier reçu dans l'une des langues officielles, dans la langue dans laquelle a été reçu le courrier (y compris le courrier électronique).
4. Tenir compte des droits et des priviléges des employés unilingues et respecter les dispositions des ententes collectives avec les employés syndiqués.

## Preamble and Policy Statement

### Preamble

The City of Greater Sudbury provides municipal services to 162,000 residents in a geographic area encompassing some 3,300 square kilometres.

Approximately one-third of these residents list French as their mother tongue.

The Region of Sudbury, the City of Sudbury, the City of Valley East and the Town of Rayside Balfour have historically provided French-language services in their respective communities.

Regional Council, through resolution, unanimously endorsed an enhanced and expanded level of French-language services for the new City. The Councils of the City of Valley East and the Town of Rayside-Balfour approved similar motions.

*Council of the Regional Municipality of Sudbury  
December 8, 1999 - Resolution # 379*

*Moved by J. Robert, Seconded by Ron Bradley*

*Whereas municipalities in the Region of Sudbury presently offer services in both official languages; and*

*Whereas the Special Advisor recommends that in communities where French is the predominant language, that front line staff provide services in both official languages; and*

*Whereas the Special Advisor is also recommending boundary changes which may affect French being the predominant language in certain wards; and*

*Whereas the Special Advisor also recommended that all by-laws of the former municipalities shall carry forward to the new municipality, being the City of Greater Sudbury;*

*Therefore be it resolved that the Minister of Municipal Affairs and Housing and the Transition Board assure that the French-language services currently provided be enhanced and expanded for the City of Greater Sudbury.*

The Support Services Task Force and Corporate Support Steering Committee established by the Transition Board to make recommendations regarding the provision of French-language Services in the new City have also supported an enhanced and expanded level of service.

A number of French-language organizations have written to the Transition Board requesting that the City of Greater Sudbury offer bilingual services. They have recommended that appropriate policies and procedures be established to ensure that this occurs.

### Policy Statement

This policy establishes basic principles for the delivery of municipal services in both official languages in the City of Greater Sudbury.

It is also intended to provide the French-language Services Co-ordinator with guidelines to assess service level requirements and to measure the effectiveness of French-language services.

The City of Greater Sudbury is committed to offering services in both official languages, in keeping with the following goals:

1. The City recognizes the importance of providing French-language services to meet community needs.
2. The City recognizes that it must dedicate resources to ensure that the French-language services policy is implemented and that its effectiveness is adequately monitored.

# Proposed Operational Guidelines for French Services

## ORAL COMMUNICATION

### **Corporate Switchboard/Call Centre**

Switchboard/Call Centre positions shall be filled with incumbents capable of handling calls and greeting the public in both English and French.

### **Reception Areas/Citizen Service Centres**

In all service areas that include a public reception counter where there is a significant French-language population and a community need, there shall be the ability to verbally communicate with members of the public in the official language of their choice.

### **Recorded Telephone Messages**

Recorded telephone messages accessed by the general public after regular business hours shall be in both official languages.

### **Voice Mail**

Staff who can speak French should record a bilingual message on their voice mail.

### **Public Events/Ceremonies**

Greetings at official public events of the City of Greater Sudbury shall be conducted in English and French.

### **Public Meetings**

Public meetings called by the City of Greater Sudbury will be held in English.

This does not preclude any citizen from addressing Council in French if they wish to do so.

Agendas and minutes, with the exception of the Agenda cover sheet for City Council meetings, will be produced in English only.

## WRITTEN COMMUNICATION

### **Internal Communication**

English shall be the language of use for all internal correspondence (to staff and Council) via letter, newsletter, e-mail or other form (print or electronic).

### **Official Documents**

Technical and legal documents, including by-laws, official plans, maps, information reports, tenders, etc. shall be produced in English only.

Upon a special request by a member of Council to the Manager of Corporate Communications and French-language Services, translation of documents produced in English only in accordance with this policy will be considered.

### **Correspondence**

Responses to correspondence from the public shall be in the official language in which it was received (including correspondence by e-mail.)

All written communication aimed at the general public and intended for the notice or information of the public shall be issued in English and in French.

### **Advertising and Promotion**

Advertising for municipal events, schedules, activities, meetings, notices, etc. will be published in both English (in English-language media) and in French (in French-language media).

Pamphlets, brochures and promotional material produced by the City of Greater Sudbury for distribution to the general public shall be available in English and in French. Publications will include a notice that "*This document is also available in English*" or "*Ce document est également disponible en français*" and will indicate where copies may be obtained. Wherever possible, a bilingual format will be used.

### **Forms**

All business forms and accompanying notices produced by or for the City intended for public use shall be available in English and in French (a bilingual format is preferred).

### **Website**

The City's official website will be bilingual. Documents produced in English only, as outlined in these operational guidelines, will be posted on the website in English only.

### **Media Relations**

All media releases shall be issued in English (to English media) and French (to French media).

Media conferences are to be held in English. The City of Greater Sudbury shall designate an individual to assist the French media and, where possible, will provide a French-language spokesperson.

# Proposed Operational Guidelines for French Services

## **Signage and Other City Identification**

Signage produced by or for the City of Greater Sudbury and intended for public viewing shall be in both official languages or shall make use of international symbols (icons).

Letterhead, business cards, and directories intended for public use shall be in both official languages.

Plaques, awards and certificates shall be in the language of choice of the recipient.

Counter cards will be used at Citizen Service Centres/public access counters to notify the public that services in French are available on request. The availability of French-language services will be promoted as part of the City's Communications Plan.

## **Translation**

Translation is an exacting task in which style, nuance, and tone must be considered. Only qualified translators shall be used by the City of Greater Sudbury. The French-language Services Co-ordinator shall maintain a directory of qualified translators with rates/services provided.

## **Directory of Terminology**

The French-language Services Co-ordinator will produce a directory listing English/French terminology for department names, services, position titles, etc. in the City of Greater Sudbury to ensure consistency and accuracy of use. This directory will be updated regularly and made available to staff in electronic format.

## **Role of the French-language Services Co-ordinator/Translator in the new City**

- Conduct a comprehensive analysis of the availability of French services in all departments/service areas of the City.
- Maintain a current list of all employees who speak French, specifying their level of proficiency.
- Assess the language needs of each department or service area and ensure that written, verbal and electronic communication is available in French in response to community needs.
- Identify service deficiencies and prepare recommendations regarding the service needs of the Francophone community. Work with departments to develop appropriate strategies to reach the Francophone population.
- Act as the liaison with the Francophone community with regard to issues pertaining to French-language Services.
- Draft and implement language guidelines and policies, including a five-year operating plan with priorities, deadlines, and budgetary requirements.
- Provide advice on issues related to bilingualism.
- Provide centralized translation services to all departments.

## **DEDICATED RESOURCES**

### **Manager of Corporate Communications/ French-language Services**

The provision of French-language Services in the City of Greater Sudbury will be the responsibility of the Manager of Corporate Communications/French-language Services. This mandatory bilingual position reports to the Chief Administrative Officer. The Manager shall be part of the Senior Management Team of the City.

### **French-language Services Co-ordinator/Translator**

A French-language Services Co-ordinator/Translator will work with staff in all departments to oversee the day-to-day implementation of the City's language policy. This mandatory bilingual position reports to the Manager of Corporate Communications/French-language Services.

### **French Services Administrative Advisory Committee**

The City of Greater Sudbury shall establish a French Services Administrative Advisory Committee made up of staff from all areas of the organization.

This Committee would work with the French-language Services Co-ordinator/Translator to identify gaps and make recommendations for enhancing the provision of services in French.

It is recommended that the Committee meet monthly to provide feedback/input. The Committee should include a member of Council, as well as English and French speaking employees to ensure a balanced perspective. Representatives of the Francophone community will be invited to attend meetings to provide input and suggestions to the Committee.

- Prioritize translation requirements, co-ordinate assignments among contract translators and monitor deadlines. Maintain a list of qualified translators, their rates and services.
- Proofread, edit and approve translated documents to ensure final copy is complete, free of errors and consistent with municipal government terminology.
- Prepare a directory of terminology (English/French) for the City of Greater Sudbury.
- Prepare a communications strategy to promote the availability of municipal services in both official languages (including a suitable logo for use on counter cards and in corporate publications). The strategy should include opportunities to solicit citizen feedback.
- Prepare an information package for employees outlining the City's policy regarding French-language services and its importance in the overall provision of quality customer service.
- Access possible sources of funding for translation/possible sources of material already translated from municipal, provincial and federal sources in order to minimize translation costs and avoid duplication.
- Develop a procedure, by department, for dealing with and tracking language complaints.

# Proposed Operational Guidelines for French Services

## BUDGETARY CONSIDERATIONS

### **Translation**

In order to meet the above guidelines, sufficient funds must be allocated in the corporate communications budget for translation services.

Individual departments will be responsible for implementing this policy. As such, they must allocate sufficient funds in their departmental budgets to cover translation costs for their specific initiatives (those that are over and above corporate communications.)

### **Design/printing/production costs**

Sufficient funds must also be allocated to allow for the design/printing of material and the production of signage, etc., in both official languages, at the corporate communications and departmental levels.

## HUMAN RESOURCES

The City of Greater Sudbury will adopt and implement human resources policies and procedures in keeping with the City's official languages policy.

This may require negotiated amendments to current collective agreements.

The most suitable and best qualified candidates will be selected to fill all positions in the City of Greater Sudbury.

The rights and privileges of unilingual employees will be accommodated.

Bilingual skills will be a requirement of candidates in the following positions:

- Switchboard/Call Centre Operators
- Manager of Corporate Communications/French-language Services
- Co-ordinator of French-language Services/Translator

In order to allow for maximum flexibility in the deployment of human resources, areas of high public contact where there is a significant Francophone population will be designated and promoted as "bilingual areas" in response to community needs. (Citizen Service Centres, reception areas, public access counters, etc.) Instead of putting the focus on positions requiring bilingual ability, emphasis will be placed on the service area being able to serve a citizen in French.

When staffing Citizen Service Centres, consideration will be given to placing French-speaking staff in communities where there is a higher proportion of Francophone residents in order to provide a high level of personal, one-on-one service, in both official languages.

Individual departments, in conjunction with the French-language Services Co-ordinator/Translator, will be responsible for evaluating the needs of their client groups and ensuring that appropriate staffing levels are in place to respond to those needs. Departments must include a strategy on the delivery of French-language services to their clients in their annual Business Plans.

Public contact staff who can provide services in both English and French should use a simple bilingual greeting:

On the phone - Name of department, bonjour.  
At the counter - Bonjour, how may I help you?

The initial point of contact with the public must reflect the capability of the department to provide information in both official languages (with counter cards, etc. to be produced by the Communications Department.)

### **Support Tools**

Staff serving French-speaking residents will have access to appropriate support tools: bilingual keyboards, spell check, lexicon software, Directory of Terminology for the City, English/French dictionaries.

### **Customer Service Training**

Customer service training must include information explaining the City's French-language services policy.

An information package on the City's Languages Policy will be given to all new employees and to City Councillors.

## 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 (préféablement 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 œuvre 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 œuvre 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.

- Etablir 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 priviléges 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.