

Guide pour la prestation de services en français de qualité à l'intention des municipalités qui administrent la *Loi sur les infractions provinciales*

Remarque : Toutes les municipalités ont accepté de dispenser des services en français dans le protocole d'entente (article 2.1.6) qu'elles ont signé dans le cadre de l'entente de transfert avec le ministère du Procureur général.

Dotation en personnel

Le plus important pour un tribunal qui veut dispenser des services en français de qualité est de disposer d'un personnel bilingue suffisant et compétent. La présence d'un personnel à l'aise dans les deux langues officielles qui dispense d'excellents services aux clients d'une qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais est un facteur décisif pour déterminer si un tribunal s'acquitte de ses obligations envers la loi.

Qu'est-ce qu'un poste désigné?

On dit qu'un poste est désigné lorsque le chef de service a décidé que son titulaire doit pouvoir dispenser des services en français. Un poste est désigné lorsque la personne qui l'occupe possède les qualifications linguistiques nécessaires pour le poste ou lorsqu'il devient vacant et doit être pourvu à nouveau.

Les chefs de service désignent des postes pour s'assurer qu'ils ont les ressources en place pour dispenser des services publics en français qui sont aussi accessibles et d'une aussi bonne qualité que les services offerts en anglais. Il incombe à chaque chef de service de veiller à ce que des services en français soient offerts conformément à la *Loi sur les services en français*.

Quels sont les niveaux acceptables de compétence en français?

Seulement deux niveaux de compétence en français sont considérés fonctionnels pour dispenser au public des services en français de qualité acceptable : le niveau avancé et le niveau supérieur.

La plupart des postes requièrent des compétences au niveau avancé. Une personne de niveau avancé est capable de participer à la plupart des conversations, de répondre relativement facilement aux exigences liées au travail et de prendre part à des réunions et à des discussions de groupe. Cette personne est également capable de rédiger des lettres et des rapports simples avec relativement peu de fautes d'orthographe et de grammaire.

Certains postes, comme celui d'agente ou d'agent d'information ou d'analyste des politiques, requièrent des habiletés au niveau supérieur. Une personne de niveau supérieur est capable de participer avec efficacité à la plupart des types de communication verbale, et de faire des présentations orales. Cette personne est également capable de rédiger des documents plus complexes et critiques, comme des communiqués de presse et des rapports, avec très peu d'erreurs.

Que dois-je faire lorsque je dois pourvoir un poste désigné?

Les ministères de la justice ont établi certaines exigences et directives obligatoires pour la provision des postes désignés :

- Inclure les compétences en français comme une exigence obligatoire.
- Faire des compétences en français aux niveaux avancé et supérieur un critère de sélection obligatoire.
- Annoncer le poste en anglais et en français à l'interne et dans les médias de l'extérieur.
- Faire évaluer officiellement les compétences linguistiques des candidats retenus en sélection finale.
- Répondre à toutes les lettres de demande d'emploi dans la langue (anglais ou français) dans laquelle elles ont été écrites.

- Avoir une personne dans le jury de sélection qui soit capable de mener une partie de l'entrevue en français; cette personne bilingue membre du jury doit avoir des compétences en français au niveau avancé ou supérieur.
- Mener une partie de l'entrevue en français.

Téléphone

Le téléphone est un instrument de communication puissant et la personne qui y répond établit le contact le plus important avec le client et celui qui aura le plus d'influence – le PREMIER contact. Le message de réponse des lignes d'accueil et des lignes de renseignements généraux dans les régions désignées, dans les bureaux qui servent les régions désignées et dans les bureaux principaux doit être bilingue, tout comme le message d'accueil des employés qui occupent un poste désigné. Cela peut se faire très simplement en ajoutant « bonjour » à la fin de la salutation initiale. Par exemple :

« City of London, bonjour »

Une salutation bilingue est une façon proactive d'offrir des services bilingues. Cela indique clairement à la cliente ou au client qu'elle ou il peut utiliser la langue de son choix pour communiquer avec le gouvernement de l'Ontario.

Pour calmer les craintes et alléger le stress que cela peut causer parmi les employés non bilingues, le chef de service devrait donner à tous les employés une liste de personnes bilingues (avec leurs remplaçants) auxquelles il soit possible de transférer l'appel si la cliente ou le client continue à s'exprimer en français. Vous devriez aussi enseigner à vos employés la phrase simple : « Un instant, s'il vous plaît » pour faciliter les transferts d'appels. Avec un peu de préparation, et un message d'accueil bilingue, vous pourrez gagner du temps, éviter les situations embarrassantes, augmenter la satisfaction des clients et faire de votre bureau un chef de file de la prestation réussie, proactive et positive de services en français.

Les messages d'accueil des boîtes vocales des personnes qui occupent un poste désigné doivent être bilingues. La meilleure solution serait d'avoir un système de messagerie interactive qui donne à la personne qui appelle la possibilité de choisir un menu en français ou en anglais au début de l'appel.

Correspondance

Il faut répondre en français à toute la correspondance reçue en français dans les mêmes délais que pour la correspondance reçue en anglais. Que le message vous parvienne par lettre ou par courrier électronique, il faut répondre dans tous les cas dans la langue choisie par la personne qui l'a envoyé (que ce soit l'anglais ou le français).

Cela signifie qu'il faut incorporer la traduction et la lecture d'épreuves dans les délais.

Service au comptoir et signalisation

1. Les panneaux doivent clairement indiquer que des services sont offerts en français et en anglais. Tous les panneaux d'indication doivent être bilingues ou avoir un équivalent français.
2. Les personnes au comptoir doivent accueillir les visiteurs par une salutation bilingue : « Good morning, bonjour » pour faire savoir aux clients francophones qu'ils peuvent parler français, et des panneaux doivent indiquer les comptoirs auxquels on peut s'adresser pour être servi en français.
3. Un personnel bilingue doit être disponible en tout temps (pendant les pauses, à l'heure du déjeuner et pendant les vacances) pour dispenser des services en français au besoin.
4. Il faut disposer d'une bonne réserve de formules, brochures, mécanismes de rétroaction, etc. dans les deux langues et les mettre visiblement à la disposition du public.

Une personne ne doit pas être obligée d'attendre plus longtemps pour être servie parce qu'elle a demandé des services en français. Les stratégies et les mécanismes de prestation des services doivent déjà être en place et prêts à répondre de façon active aux demandes.

Règlement des plaintes et rétroaction

Les mêmes normes doivent s'appliquer aux plaintes reçues en anglais et en français. Il faut encourager la rétroaction dans les deux langues et des mécanismes devraient être en place pour permettre de recevoir des commentaires dans les deux langues, notamment des commentaires sur la qualité des services en français. Les plaintes sur la qualité des services en français doivent être signalées au ministère dans le rapport annuel que lui soumet la municipalité.

Les municipalités suivantes sont désignées aux termes de la *Loi sur les services en français* et donc tenues de respecter le bilinguisme dans leurs services extrajudiciaires (comptoirs, téléphone, etc.). Toutes les municipalités de l'Ontario sont obligées par la *Loi sur les tribunaux judiciaires* (articles 125 et 126) d'instruire des instances bilingues si on le leur demande. Le Règlement de l'Ontario sur les instances bilingues (53/01), pris en application de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, explique en détail comment instruire ce type d'instance.

Municipalités dans les régions désignées aux termes de la *Loi sur les services en français* (au 31 décembre 1997)

Communauté urbaine de Toronto

Scarborough
Toronto
East York
North York
York
Etobicoke

(Toutes ces municipalités sont devenues la cité de Toronto le 1^{er} janvier 1998.)

Municipalité régionale de

Hamilton-Wentworth

Hamilton

Municipalité régionale d'Ottawa-

Carleton

Osgoode
Cumberland
Gloucester
Vanier
Rockcliffe Park
Nepean
Ottawa
Rideau
Goulbourn
Kanata
West Carleton

District de Thunder Bay

Geraldton
Longlac
Manitouwadge
Marathon
Beardmore
Nakina
Terrace Bay

Municipalité régionale de Niagara

Port Colbourne
Welland

Municipalité régionale de Peel

Mississauga

Municipalité régionale de Sudbury

Nickel Centre
Sudbury
Walden
Onaping Falls
Rayside-Balfour
Valley East

Comté d'Essex

Windsor
Belle River
Tecumseh
Anderdon
Colchester Nord
Maidstone

Capreol
Comté de Dundas
Winchester

Sandwich Sud
Sandwich Ouest
Tilbury Nord
Tilbury Ouest
Rochester

Comté de Glengarry
Lancaster (village)
Lancaster (canton)
Charlottenburgh
Kenyon
Maxville
Lochiel
Alexandria

Comté de Kent
Tilbury
Dover
Tilbury Est

Comté de Middlesex
Cité de London

Comté de Prescott
Hawkesbury Est
Hawkesbury Ouest
Hawkesbury
Vankleek Hill
Caledonia
Longueuil
L'Orignal
Alfred (village)
Alfred (canton)
Plantagenet Sud
Plantagenet

Comté de Renfrew
Pembroke
Stafford
Westmeath

Comté de Russell
Clarence
Rockland
Cambridge
Casselman
Russell

Comté de Simcoe
Penetanguishene
Tiny
Essa

Comté de Stormont
Cornwall (canton)
Cornwall (cité)
Osnabruck
Finch (village)
Finch (canton)
Roxborough

District d'Algoma
Jocelyn
Hilton
Hilton Beach
St. Joseph

District de Cochrane
Black River-Matheson
Timmins
Iroquois Falls
Abitibi 70

Laird
Tarbutt et Tarbutt Additional
Johnson
Plummer Additional
Bruce Mines
Thessalon (ville)
Thessalon (canton)
Day et Bright Additional
Iron Bridge
Thompson
Blind River
Sheldon
North Shore
Elliot Lake
Macdonald, Meredith et Aberdeen
Additional
Sault Ste Marie
Prince
Serpent River
Michipicoten (Wawa)
Dubreuilville
White River
Algoma non organisé, partie Nord
Hornepayne

District de Kenora

Ignace

District de Timiskaming

Coleman
Latchford
Cobalt
Haileybury
Harris
Dymond
New Liskeard

Glackmeyer
Cochrane
Smooth Rock Falls
Fauquier-Strickland
Moonbeam
Kapuskasing
Val Rita-Harty
Opasatika
Hearst
Mattice-Val Côté
Cochrane non organisé, partie Nord
Fort Albany (en partie) 67
Lac Constance
Conseil de la zone de dév. de Moonsonée
Cochrane non organisé

District de Nipissing

Airy

Cameron
Papineau
Mattawan
Mattawa
Calvin
Bonfield
Chisholm
Ferrie Ouest
North Bay
Springer
Sturgeon Falls
Cache Bay
Caldwell
Field
Temagami
Nipissing 10
Nipissing non organisé, partie Sud
Nipissing non organisé, partie Nord ,

District de Sudbury

Cosby, Mason et Martland
Casimir, Jennings et Appleby
Ratter et Dunnet
Hagar
The Spanish River
Massey
Webbwood

Hudson
Kerns
Harley
Casey
Brethour
Hilliard
Armstrong
Thornloe
James
Dack
Charlton
Evanturel
Englehart
Chamberlain
Matachewan
Matachewan 72
McGarry
Larder Lake
Gauthier
Kirkland Lake
Timiskaming non organisé
Timiskaming non organisé, partie Ouest

Espanola
Baldwin
Nairn
Whitefish Lake 6
Mattagami 71
Chapleau 74a
Duck Lake 76b
Mountbatten 75a
Sudbury non organisé, partie Sud
Chapleau (ville)
Sudbury non organisé, partie Nord

Préparé par le : Bureau du coordonnateur des services en français
Unité d'assurance de la qualité pour l'application de la LIP
Division des services aux tribunaux
Ministère du Procureur général

Date : Le 19 novembre 2002