



**CITY OF / VILLE DE
BATHURST**

POLICY

POLITIQUE

**TITLE: CITY OF BATHURST POLICY ON
OFFICIAL LANGUAGES**

**TITRE: POLITIQUE DE LA VILLE DE
BATHURST SUR LES LANGUES
OFFICIELLES**

Policy No.2017-01
AUTHORITY:City Council
EFFECTIVE DATE:2017-05-15
Amended
Supersedes:1997-01
APPROVAL:City Council

Politique no.2017-01
AUTORISATION: Conseil de Ville
DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :2017-05-15
Modifiée
Remplace :1997-01
APPROBATION :Conseil de Ville

**CITY OF BATHURST POLICY ON
OFFICIAL LANGUAGES**

**POLITIQUE DE LA VILLE DE
BATHURST SUR LES LANGUES
OFFICIELLES**

Preamble

Préambule

In 1979, the City of Bathurst adopted its first corporate policy on the delivery of services and communications in both official languages. The initial policy was subsequently revised in 1988 and 1997 to improve the provision of bilingual services and communications.

En 1979, la Ville de Bathurst a adopté sa première politique municipale relative à l'offre de services et de communications dans les deux langues officielles. Par la suite, cette politique a été révisée en 1988 et 1997 pour améliorer l'offre et la prestation des services et des communications bilingues.

The *New Brunswick Official Languages Act* adopted in June 2002 and the ensuing regulations, laid the foundation for the Policy on Official Languages. The policy recognizes the bilingual character of the City as well as the equality of status, rights and privileges of English and French as to their use in civic life.

La *Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*, adoptées en juin 2002 et les règlements y afférant, ont établi les fondations de la politique sur les langues officielles. La politique reconnaît le caractère bilingue de la Ville ainsi que l'égalité des statuts, des droits et des privilèges des anglophones et des francophones quant à l'utilisation de leur langue dans la vie civique.

Policy Statement

The City of Bathurst recognizes both official languages as having the same status and ensures the provision of its services and communications in English and French while encouraging a work environment that respects and supports all individuals and the use of their preferred official language.

Objective

To actively deliver to the public, corporate services and communications of equal quality in both official languages.

Definitions

Active Offer of Service Informing the public, at the first point of contact, that services and communications are available in both official languages. (*Offre active de service*)

Front line services Positions which imply a direct, first contact with the general public, either face-to-face, via telephone or through written communications (electronic or traditional mail). (*Services de première ligne*)

Service of equal quality Service which is actively offered to the public in both official languages and which is available simultaneously in the language of choice. (*Service de qualité égale*)

Policy

1. Service and Communications

City of Bathurst staff provides service and communications to members of the public in their preferred official language. Pursuant to this commitment, the City of Bathurst ensures that:

Énoncé de la politique

La Ville de Bathurst reconnaît que les deux langues officielles ont le même statut et assure l'offre et la prestation de ses services et communications en anglais et en français tout en veillant à favoriser le respect et le soutien aux personnes dans leur environnement de travail et l'utilisation de la langue officielle de leur choix.

Objectif

Offrir et fournir au public des communications et des services municipaux de qualité égale dans les deux langues officielles.

Définitions

Offre active de service informer le public, lors du premier contact, que les services et les communications sont offerts dans les deux langues officielles. (*Active Offer of Service*)

Services de première ligne Postes assurant un premier contact direct avec le grand public, en personne, par téléphone ou par communication écrite (électronique ou par courrier traditionnel). (*Front-line services*)

Service de qualité égale Service qui est offert activement au public dans les deux langues officielles et qui est offert simultanément dans la langue choisie. (*Service de qualité égale*)

Politique

1. Service et Communications

Le personnel de la Ville de Bathurst offre un service et des communications aux membres du public dans leur langue officielle préférée. Conformément à cet engagement, la Ville de

Bathurst s'assure que :

a. all City Council proceedings are conducted in both official languages while making simultaneous interpretation services available;

b. Council committee meetings may be conducted in either official language, or both. The City Clerk's office will offer and arrange interpretation services as required;

c. all City of Bathurst publications, media releases and forms intended for the public are issued simultaneously in both official languages either in a single document or in separate documents. In the case of the latter, the availability of the document in the other official language is noted;

d. communications, correspondence and documentation destined for the public is in the official language of the recipient's choice. If the language of choice cannot be determined, communications will be in both official languages;

e. responses to all written external communications (including e-mail) are in the official language in which the original communication was received;

f. all content prepared by the City of Bathurst and presented on its web site (www.Bathurst.ca) is posted simultaneously in both official languages. Web sites of other entities governed by the City of Bathurst are also subject to this provision. Agencies, boards and commissions that receive funding from the City of Bathurst are also subject to this requirement. External links from the City

a. tous les débats du Conseil municipal ont lieu dans les deux langues officielles, et ce, grâce à des services d'interprétation simultanée;

b. les séances des comités du Conseil ont lieu soit dans l'une des deux langues officielles, soit dans les deux langues officielles. Le cabinet de la greffière municipale offrira et fournira au besoin des services d'interprétation.

c. l'ensemble des publications de la Ville de Bathurst, des communiqués de presse et des formulaires à l'intention du public sont publiés simultanément dans les deux langues officielles, soit dans un format unique ou dans deux documents séparés. Si tel est le cas, la disponibilité du document dans l'autre langue officielle est indiquée.

d. les communications, la correspondance et la documentation destinées au public sont dans la langue officielle du choix du destinataire. S'il est impossible de déterminer la langue de choix, les communications seront rédigées dans les deux langues officielles.

e. toute réponse aux communications écrites externes (y compris les courriels) respectera la langue utilisée par l'expéditeur.

f. la publication de tout document préparé par la Ville de Bathurst et affiché sur son site Web (www.Bathurst.ca) se fait de manière simultanée dans les deux langues officielles. Des sites Web ou d'autres entités régis par la Ville de Bathurst sont aussi sujets à cette disposition. Les agences, les conseils et les commissions qui reçoivent des fonds de la Ville de Bathurst

of Bathurst web site are not subject to this policy.

2. Active Offer

The City actively offers services and communications in both official languages through the following:

a. all front-line employees use a bilingual greeting on the telephone or in person (e.g. “Hello, City of Bathurst / *Ville de Bathurst*, *bonjour* or Building Inspection/ *Inspection des bâtiments* or *May I help you? Comment puis-je vous aider?*”) to ensure the citizens are offered services and communication in the official language of their choice;

b. a visible active offer sign (English/français) is placed at the City Hall reception desk and other municipal buildings and points of public contact in each department or unit indicating that services and communications are available in English and French;

c. bilingual employees who interact with the public will be encouraged to wear a lapel pin (English/français);

d. all recorded greetings and automated e-mail replies are bilingual;

e. the City’s automated telephone system offers the choice of English or French and then proceeds with the message in the chosen language.

sont aussi sujets à cette politique. Cependant, les liens externes du site Web de la Ville de Bathurst ne le sont pas.

2. Offre active

La Ville s’engage à offrir activement ses services et ses communications dans les deux langues officielles par les moyens suivants :

a. tous les employés de première ligne utilisent un message de bienvenue bilingue au téléphone ou en personne (Exemple : « *Hello, City of Bathurst / Ville de Bathurst, bonjour* ou *Building Inspection / Inspection des bâtiments* or *May I help you? Comment puis-je vous aider ?* »), afin de s'assurer que les résidents se font offrir les services et les communications dans la langue officielle de leur choix;

b. une enseigne d'offre active visible (English/français) est placée au bureau d'accueil de l'hôtel de ville et des autres bâtiments municipaux et points de contact publics de chaque service ou unité précisant que les services et communications sont offerts en anglais et en français;

c. les employés bilingues qui interagissent avec le public sont encouragés à porter une épinglette (English/français);

d. tous les messages de bienvenue enregistrés et toutes les réponses automatisées aux courriels sont bilingues;

e. le système téléphonique automatisé de la Ville offre la possibilité de choisir l'anglais ou le français avant de passer au message dans la langue choisie.

3. Staffing

a. The City of Bathurst is committed to fostering a work environment that is respectful of all individuals. Managers must promote and employees are encouraged to support bilingualism in the workplace.

b. All City work units representing a separate and specific service to the public shall have the capacity to communicate and provide services of equal quality in both official languages at all times. To achieve this:

i. City of Bathurst management will establish a linguistic requirement for all positions. It will consider whether specific positions should be able to offer service, assistance and communications in both official languages based on the nature of the service, the level of interaction with the public and the existing capacity of the work unit in question;

ii. For positions requiring skills in both official languages, Human Resources in consultation with the unit head, will identify the appropriate language proficiency for the position that reflects the requirements of the work to be performed and will make recommendations to the City Manager.

c. No employee will lose employment as a result of corporate actions with regard to this policy.

4. Language Training in Either Official Language

a. Language training is available for those who have a demonstrated aptitude and an interest in learning a second language.

3. Dotation en personnel

a. La Ville de Bathurst s'engage à favoriser un environnement de travail respectueux. Les gestionnaires doivent promouvoir le bilinguisme et les employés sont encouragés à le soutenir dans leur milieu de travail.

b. Chaque unité de travail de la Ville offrant un service précis et distinct au public doit être en mesure de communiquer et de fournir en tout temps des services de qualité égale dans les deux langues officielles. Pour atteindre cet objectif :

i. L'administration de la Ville de Bathurst devra établir un profil linguistique pour chacun de ses postes. La Ville de Bathurst déterminera si certains postes devront offrir des services, des communications et une aide dans les deux langues officielles en fonction de la nature du service offert, du degré d'interaction avec le public et en fonction des capacités existantes au sein de l'unité de travail en question.

ii. En ce qui concerne les postes qui requièrent l'utilisation des deux langues officielles, les Ressources humaines, en consultation avec le chef de service, détermineront le profil linguistique de chaque poste et feront des recommandations au directeur municipal

c. Aucun employé ne perdra son emploi en raison des mesures prises par la Ville relativement à cette politique.

4. Formation linguistique dans l'une des deux langues officielles

a. Des cours de langue sont offerts aux employés qui le souhaitent et qui ont démontré des aptitudes et un intérêt pour l'apprentissage d'une langue seconde.

b. The City of Bathurst will advise its employees of the opportunities for language training and encourage them to take advantage of such opportunities. Priority will be given to employees whose main functions involve communicating and delivering services to the public, advising other employees and/or providing services essential to the effective operation of other departments.

5. Complaints

The City of Bathurst values feedback from residents regarding official languages as a means to improve delivery of municipal services. As such, the following procedure will be adhered to in the event of complaints received from the public.

a. If an individual has not received service or communication in his or her preferred official language, complaints may be made in person, by telephone, on the web site, by e-mail or by letter to the City of Bathurst's Official Languages Coordinator. The complaint will be documented as soon as it is received. An anonymous complaint will not be investigated;

b. While the name and other contact information must be provided to the Official Languages Coordinator, that information may remain confidential to all other parties. The identity of the individual could become evident to the other parties as part of the inquiry process;

c. Complaints will be treated as a priority and handled in a timely manner. The Official Languages Coordinator will acknowledge the complaint within two business days and initiate the process;

b. La ville de Bathurst informera ses employés de la disponibilité des cours de langue et les encouragera à profiter de telles possibilités. La priorité sera donnée aux employés dont les fonctions principales consistent à communiquer et à offrir des services au public, à conseiller d'autres employés ou à offrir des services qui sont essentiels au bon fonctionnement des autres services.

5. Plaintes

La Ville de Bathurst valorise la rétroaction des résidents concernant les langues officielles dans le but d'améliorer l'offre et la prestation de services municipaux. À cet égard, la procédure suivante sera suivie en cas de plaintes reçues de la part du public :

a. Toute personne qui n'a pas reçu un service ou une communication dans sa langue officielle préférée peut porter plainte en personne, par téléphone, par le site Web, par un courrier électronique ou par lettre auprès de la Ville de Bathurst en s'adressant au coordonnateur des langues officielles de la Ville de Bathurst. La plainte doit être consignée dès sa réception. Il n'y aura pas d'enquête si une plainte est anonyme;

b. Même si le nom et d'autres renseignements relatifs à la personne-ressource doivent être fournis au coordonnateur des langues officielles, ces renseignements peuvent demeurer confidentiels aux autres parties. L'identité du plaignant pourrait devenir évidente dans le cadre du processus d'enquête;

c. Les plaintes seront traitées en priorité et examinées avec célérité. Le coordonnateur des langues officielles accusera réception de la plainte dans les deux jours ouvrables et amorcera le processus;

d. Once the work unit or department associated with the complaint is determined, correspondence will be sent immediately to the work unit or department, usually the department head, with a copy to the City Manager, outlining the complaint. The Official Languages Coordinator, with support and cooperation from the department concerned, will investigate. Departments will treat the complaint as a priority;

e. If the complaint is founded, the department, in collaboration with the Official Languages Coordinator, will determine the corrective action to be taken and when, as well as the steps to be taken to avoid recurrence. The City Manager will be advised of this action plan. Department heads and managers will take responsibility to ensure the complaint is resolved and corrective measures are in place.

f. The outcome will be communicated to the complainant in a timely matter.

Should City staff encounter issues related to the implementation of the Policy on Official Languages, they may contact the Official Languages Coordinator, Human Resources or their union representative, as appropriate.

6. Roles and Responsibilities

This section summarizes the roles and responsibilities assigned to various stakeholders in the delivery of municipal services and communications in both official languages.

d. Une fois que l'unité de travail ou le service municipal en cause ont été déterminés, une lettre sera immédiatement envoyée à l'unité de travail ou au service, habituellement au chef, avec copie conforme au directeur municipal, pour présenter la plainte. Le coordonnateur des langues officielles, avec le soutien et la coopération du service concerné, mènera l'enquête. Les services traiteront la plainte en priorité;

e. Si la plainte est fondée, le service, en collaboration avec le coordonnateur des langues officielles, déterminera la mesure corrective à prendre et la date de son application ainsi que les étapes à suivre pour éviter que cela ne se réitère. Le directeur municipal sera avisé de ce plan d'action. Les chefs de service et les gestionnaires auront la responsabilité de s'assurer que la plainte est résolue et que des mesures correctives sont en place;

f. Les résultats seront communiqués au plaignant dans un laps de temps raisonnable.

Si des employés municipaux éprouvent des problèmes relativement à l'implantation de cette Politique sur les langues officielles, ils peuvent communiquer avec le coordonnateur des langues officielles, les Ressources humaines ou leur représentant syndical, selon le type de situation.

6. Rôles et responsabilités

Cette section résume les rôles et responsabilités attribués à divers intervenants dans l'offre et la prestation de services municipaux et des communications dans les deux langues officielles.

a. City Council

Sets the policy and direction for the Corporation.

- i.** Establishes Policy on Official Languages;
- ii.** Receives and responds to the annual report on bilingual services and communications;
- iii.** Conducts a comprehensive policy review every five years at a minimum and amends the policy, if required.

b. City Manager

Implements the policies and direction of Council.

- i.** Ensures the implementation of the Official Languages Policy;
- ii.** May designate a senior staff member as Official Languages Coordinator;
- iii.** Ensures ongoing progress in areas of service delivery in both official languages;
- iv.** Provides an annual report to City Council;
- v.** Assigns members to the Corporate Bilingual Services Committee.

c. Corporate Bilingual Services Committee

Under the direction of City Manager, the Corporate Bilingual Services Committee oversees the effective delivery of bilingual services in the Corporation.

a. Conseil municipal

Établit la politique et les directives de la municipalité.

- i.** Établit la Politique sur les langues officielles
- ii.** Reçoit et répond au rapport annuel sur les services bilingues et les communications
- iii.** Effectue un examen approfondi de la politique au moins tous les cinq ans et apporte des modifications au besoin

b. Directeur municipal

Mets en œuvre les politiques et les directives du Conseil.

- i.** Veille à la mise en œuvre de la Politique sur les langues officielles.
- ii.** Peut désigner un cadre supérieur en tant que coordonnateur des langues officielles.
- iii.** Assure le progrès continu dans les domaines de l'offre et de la prestation de services dans les deux langues officielles.
- iv.** Soumet un rapport annuel au Conseil municipal.
- v.** Nomme des membres pour le Comité consultatif sur les services bilingues.

c. Comité consultatif sur les services bilingues de la Ville de Bathurst

Sous la direction du directeur municipal de la Ville de Bathurst, le Comité consultatif sur les services bilingues s'assure que l'offre et la prestation de services bilingues dans la municipalité soient faites de façon efficace. Les membres sont

The Committee, whose members are named by the City Manager, will:

- i.** develop and implement, in collaboration with all departments, a detailed corporate action plan to achieve the policy objective;
- ii.** report to and advise the City Manager on matters relating to the delivery of services and communications in both official languages;
- iii.** ensure that the City of Bathurst complies with the provincial official Languages act and regulations;
- iv.** communicate, receive feedback and provide opportunities for dialogue with members from both linguistic groups in Bathurst;
- v.** promote and oversee the complaints-handling mechanism to ensure that the process functions effectively, efficiently, fairly and that appropriate follow-up is carried out;
- vi.** Produce an annual report to Bathurst City Council in collaboration with the City Manager regarding service delivery and communications in both official languages. The report will include:
 - a)** a summary of complaints received, and actions taken;

nommés par le directeur municipal.

Le Comité, dont les membres sont nommés par le directeur municipal, devra :

- i.** Concevoir et mettre en place, en collaboration avec tous les services, un plan d'action détaillé pour atteindre les objectifs fixés par la politique;
- ii.** Rendre des comptes au directeur municipal sur des sujets relatifs à l'offre et à la prestation de services et de communications dans les deux langues officielles;
- iii.** S'assurer que la Ville de Bathurst respecte les règlements et la *Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*;
- iv.** Communiquer avec les membres des deux groupes linguistiques de Bathurst, recevoir leurs commentaires et leur fournir des occasions de dialogue;
- v.** Promouvoir et coordonner le mécanisme de traitement des plaintes pour s'assurer qu'il est efficace et qu'un suivi approprié est assuré;
- vi.** Produire un rapport annuel destiné au Conseil municipal de Bathurst en collaboration avec le directeur municipal concernant l'offre et la prestation de services et de communications dans les deux langues officielles. Ce rapport comprendra :
 - a.** un résumé des plaintes reçues et des mesures prises

b) an overview of service delivery and initiatives taken;

c) recommendations to amend the policy if required.

d. Official Languages Coordinator

This person reports to the City Manager is the point of contact for this policy and is accountable for its implementation.

i. Ensures progress towards the successful achievement of the policy objective

ii. Convenes and chairs meetings of the Corporate Bilingual Services Committee and ensures a follow-up to meetings;

iii. Ensures that the complaint mechanism is effective and that all complaints are investigated and resolved in a professional and timely manner;

e. Department Heads

Senior managers are responsible for work units, activities and functions in the Corporation.

i. Encourage a workplace that is respectful and supportive of all individuals and their preferred official language;

ii. Ensure all work units within their department are aware and abide by the policy for the delivery of services and communications in both official languages;

iii. Support and cooperate with the Official Languages Coordinator in the

b. un aperçu de l'offre des services et des initiatives prises

c. des recommandations pour modifier la politique si nécessaire.

d. Coordonnateur des langues officielles

Il rend des comptes au directeur municipal, est le point de contact pour cette politique et est responsable de sa mise en œuvre.

i. S'assure que le travail en cours est orienté vers l'atteinte de l'objectif de cette politique

ii. Préside et dirige les séances du Comité consultatif sur les services bilingues

iii. S'assure que le processus de plainte est efficace, que toutes les plaintes font l'objet d'une enquête et que des mesures correctives soient mises en place dans un laps de temps raisonnable.

e. Chefs de service

Les cadres supérieurs sont responsables des unités de travail, des activités et de fonctions dans la municipalité.

i. Favoriser un lieu de travail respectueux pour toutes les personnes et l'utilisation de leur langue officielle préférée ;

ii. S'assurer que toutes les unités de travail au sein du service ont connaissance de la politique relative à l'offre et à la prestation de services et des communications dans les deux langues officielles et la respectent;

iii. Soutenir le coordonnateur des langues officielles dans le processus de

complaint-handling process;

iv. Ensure all founded complaints are resolved and corrective measures are in place.

f. Employees

"Employees" means employees, agents, servants, or contractors of the City of Bathurst.

i. Respect and adhere to this policy with regard to their duties and responsibilities;

ii. Help foster understanding and respect of bilingualism in the work environment.

7. Repealed

1997-01 "Language policy" is repealed and replaced with the proposed new policy.

traitement des plaintes et coopérer avec lui;

iv. S'assurer que toutes les plaintes fondées sont résolues et que des mesures correctives soient en place.

f. Employés

« Employé » signifie employés, agents, fonctionnaires ou entrepreneurs de la Ville de Bathurst.

i. Respecter cette politique et y adhérer en ce qui concerne leurs rôles et leurs responsabilités;

ii. Aider à encourager la compréhension et le respect du bilinguisme dans leur environnement de travail.

7. Révocations

La politique 1997-01 « Politique linguistique » est révoquée et remplacée par la nouvelle politique proposée.