

RAPPORT FINAL

Août 1998

GROUPE DE TRAVAIL DU PRÉSIDENT RÉGIONAL SUR LES SERVICES BILINGUES À LA MUNICIPALITÉ RÉGIONALE D'OTTAWA-CARLETON

Groupe de travail

Co-présidents

Conseiller Jacques Legendre

Conseiller Al Loney

Membres

Louise Bourgault

Gisèle Richer

Jacques Therrien



Table des matières

1- ÉTAT DE LA SITUATION	1
1.1 Historique	1
1.2 Politiques en vigueur	2
1.3 Clientèle desservie	3
1.4 Langues de service	3
1.5 Démarches touchant l'aspect linguistique des services	5
1.6 Portrait qui se dégage de ces constatations	5
2- ÉCHANTILLONNAGE DES PRATIQUES D'AUTRES ORGANISMES PUBLICS CANADIENS	6
3- CONSULTATIONS	7
4- CONCLUSIONS GÉNÉRALES	8
5 RECOMMANDATIONS	9
ANNEXE I ÉCHANTILLONNAGE DES PRATIQUES ADMINISTRATIVES	11
ANNEXE II GRANDES LIGNES D'UNE POLITIQUE SUR LES LANGUES DE SERVICE	13
ANNEXE III GRANDES LIGNES D'UNE FORMULE POUR UN COMITÉ CONSULTATIF SUR LES LANGUES DE SERVICE	14
1. Composition	14
2. Mandat	14
ANNEXE IV GRANDES LIGNES D'UNE POLITIQUE SUR LES LANGUES DE TRAVAIL	16

1- ÉTAT DE LA SITUATION

1.1 Historique

Depuis déjà vingt-cinq ans, la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton (MROC) oeuvre dans un cadre reconnaissant le caractère bilingue de la région. Tôt dans son existence, elle a reconnu les besoins linguistiques de sa population et de sa clientèle plus large.

Même si, au tout début, les progrès furent très lents, les choses se sont accélérées au cours des ans et, à l'heure actuelle, on note un effort constant pour améliorer les services bilingues au public.

En 1973, la MROC a adopté le règlement 78 reconnaissant l'anglais et le français comme étant ses langues officielles.

À compter de 1991, le Conseil régional recevait un rapport annuel du Comité d'étude sur la prestation des services en français, comité présidé conjointement par le Président régional et par le maire de Vanier.

En 1996, le Conseil régional a confirmé le règlement 78 par l'adoption d'une politique faisant état de principes directeurs pour sa mise en oeuvre.

Pour donner force à cette dernière politique, et constatant que les lacunes se trouvaient surtout du côté de la prestation des services en français, le Conseil a misé sur la présence du Comité des services en français. Ce comité créé en 1995 est un organe permanent de la Municipalité régionale, composé de membres du personnel, et où siègent aussi trois membres du public. Lors de la création du comité, on a souligné l'importance d'évaluer périodiquement son rendement.

Le mandat du Comité des services en français est le suivant :

1. Formuler une politique et une déclaration de principe qui reflètent l'engagement de la MROC envers les services en français;
2. Définir les besoins ou les questions au sein de la population francophone, ainsi que leurs relations avec la prestation de services par la MROC;
3. Veiller à une consultation continue entre la collectivité francophone et ses représentants, le Comité et le personnel de la MROC, conformément à la Politique de consultation publique de la MROC;
4. Promouvoir l'offre de services en français dans tous les Services de la MROC;
5. Donner des conseils sur tous les aspects des services en français au sein de la MROC et surveiller la mise en oeuvre de la politique des services en français;

6. Examiner les services existants assurés par la MROC en les rajustant, en les raffermissant et en les appuyant selon le besoin.

Le 22 avril 1998, le président régional de la MROC a mis sur pied le présent Groupe de travail en lui donnant comme mandat :

- dévaluer si les services en matière de langues officielles présentement dispensés à la Municipalité régionale sont adéquats;
- d'examiner l'approche adoptée par d'autres municipalités canadiennes en
- de présenter un rapport au Conseil et de faire les recommandations

Le 3 juin 1998, le Conseil régional a adopté une résolution portant sur la restructuration municipale. Par le fait même, le Conseil donnait son accord pour entamer un processus de consultation publique quant à un nouveau modèle d'administration municipale à palier unique. Il va de soi que dans un contexte de restructuration, la prestation de services dans les deux langues officielles continuera d'être de grande importance.

Plus précisément, la résolution adoptée par le Conseil comporte l'article suivant :

Que la restructuration municipale repose sur les principes suivants :

(7) maintenir la politique adoptée depuis 1973 par la MROC concernant la reconnaissance de l'anglais et du français comme langues officielles et mettre cette politique en oeuvre au niveau de la prestation de services de qualité aux résidents et aux clients de toute nouvelle structure de gouvernement municipale lors de la création de celle-ci. Ainsi, la nouvelle municipalité s'efforcera d'être un modèle dans ce domaine pour tout le Canada tant donné que son territoire englobe la capitale du Canada, un pays dont les deux langues officielles sont l'anglais et le français.

1.2 Politiques en vigueur

Le règlement régional 78 adopté en 1973 est une première politique reconnaissant l'anglais et le français comme étant les langues officielles de la MROC et assurant l'accessibilité, la qualité et l'existence continue des services dans les deux langues officielles.

Il faut cependant signaler que ce même règlement assure que les droits et les privilèges des employés unilingues anglophones ou francophones de l'administration régionale ou de ses agences ou conseils locaux ne seront pas entravés ni touchés d'aucune façon à aucun

moment au cours de leur carrière au service de la Municipalité régionale ou de ses

La politique sur les services en français adoptée en 1996 énonce les principes suivants :

- La MROC reconnaît la nécessité d'incorporer la dimension d'offre active des services en français à tous les niveaux de service.
- La MROC reconnaît l'approche différente que doivent développer ses services pour rejoindre les francophones d'Ottawa-Carleton.
- La MROC reconnaît l'importance de créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles.
- La MROC reconnaît la nécessité de désigner officiellement certains postes bilingues afin d'assurer l'accessibilité, la qualité, et l'existence continue des services à la clientèle dans les deux langues officielles.
- La MROC reconnaît que chaque service est responsable de la mise en oeuvre et du respect de toutes les composantes de cette politique.

1.3 Clientèle desservie

Selon les données du recensement fédéral de 1996, la population desservie par la MROC se définit comme suit en ce qui a trait à la langue maternelle :

- 469 120 identifient l'anglais comme langue maternelle;
- 110 235 identifient le français comme langue maternelle;
- 121 090 identifient plusieurs autres langues.

De plus, les services qui sont dispensés tiennent compte du cachet unique de la capitale nationale et s'adressent aux résidents, aux organismes et entités corporatives et à des personnes qui ne résident pas dans la Municipalité régionale. Il ne faut pas oublier l'apport financier important des touristes dont la majorité sont de langue

1.4 Langues de service

Selon les rapports du Comité des services en français, le rapport de la Vérification interne et la documentation administrative, la prestation des services dans les deux langues officielles présente les aspects suivants :

- Accueil et renseignements généraux
Une ligne d'information et de service, 24 heures sur 24 est mise sur pied pour desservir la clientèle de la Municipalité régionale dans les deux langues

officielles. La MROC procède également à la désignation de tous les postes affectés à l'accueil en tant que postes bilingues.

- **Élaboration parallèle**
La MROC reconnaît l'importance d'élaborer des campagnes de sensibilisation qui reflètent le caractère linguistique et culturel de ses collectivités anglophone et francophone. À cette fin, des techniques parallèles sont mises en pratique pour toutes les campagnes de sensibilisation de santé publique.
- **Correspondance**
Toute correspondance avec la clientèle de la MROC se fait dans la langue du correspondant.
- **Publications**
Tous les documents d'information, les avis publiés dans les journaux, les annonces à la radio, sont élaborés dans les deux langues officielles. Les publications destinées aux employés sont également disponibles dans les deux langues officielles.
- **Services**
Des équipes de travail bilingues sont en place particulièrement dans les services de nature plus personnelle tels que les Services sociaux et les Services de la santé pour desservir la clientèle tant anglophone que francophone. Qui plus est, le Centre d'accueil Champlain, un foyer pour personnes âgées majoritairement francophones, dispense des services dans les deux langues.
- **Relations de presse**
Tous les communiqués de presse sont rédigés dans les deux langues officielles.
- **Réunions du Conseil**
Les recommandations des comités à l'ordre du jour des séances du Conseil sont maintenant disponibles dans les deux langues officielles. Un service d'interprétation simultanée est également offert pendant les séances du Conseil. De plus, elles sont télévisées en français et en anglais.
- **Langues de travail**
La Municipalité régionale a amorcé le processus qui mènera à la désignation de postes bilingues à l'échelle de la MROC.
- **Dicté de la MROC**
Une activité de sensibilisation est organisée à chaque année dans le cadre de la Semaine de la francophonie. Cette activité permet aux employés

francophones et francophiles de s'afficher et d'évaluer leurs connaissances linguistiques.

1.5 Démarches touchant l'aspect linguistique des services

La recherche du Groupe de travail a révélé que de nombreuses actions administratives ont été entreprises au cours des trois dernières années pour mettre en oeuvre la politique sur les langues officielles. Tel qu'il a été mentionné en 1.1, il a fallu constater que c'était surtout du côté de l'offre de services en français qu'on accusait des lacunes. C'est sur cet aspect qu'ont porté les efforts. Le Groupe de travail retient entre autres :

- la mise sur pied du Comité des services en français par le Conseil régional en juillet 1995 (Rapport présenté au Conseil régional et adopté le 12 juillet 1995);
- l'élaboration d'un guide administratif pour appuyer les démarches entreprises par les différents services de la MROC (Guide administratif -avril 1997);
- le rapport de la Vérification interne qui recommande le remaniement des effectifs pour allouer les ressources nécessaires afin d'appuyer la nouvelle politique sur les services en français (Rapport de la vérification interne -mars 1998);
- la création de la Division des services en français, qui relève directement d'un membre de la haute direction (Note de service du directeur général -12 mars 1998);
- la mise en oeuvre du processus de désignation de postes bilingues, sous la tutelle de la nouvelle Division des services en français (1998).

1.6 Portrait qui se dégage de ces constatations

Certaines de ces actions sont encore trop récentes pour pouvoir en évaluer l'impact. Cependant, on note déjà plusieurs réalisations.

Il est normal que les progrès soient plus rapides et plus faciles dans les situations où la demande est plus grande ou encore où la capacité des effectifs est déjà mieux adaptée. Ainsi, le Groupe de travail a pu constater, au cours de discussions, que les Services ayant une interaction avec des individus (p. ex. Services sociaux, Service de la santé) sont bien aptes à servir la population dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Dans d'autres cas, les effectifs déjà en place ont permis d'assurer un niveau assez satisfaisant dans ce domaine. C'est le cas par exemple, du Service de l'environnement et des transports.

Il est à noter que cette politique vise tous les Services de la MROC, y compris les services d'exploitation tels qu'OC Transpo.

D'autres situations sont plus problématiques. Ainsi, le Service de police régional semble accuser des retards et éprouver des difficultés à offrir des services en français. La composition des effectifs, la nature du travail, la répartition des effectifs sur le terrain et la structure législative et administrative particulière aux services policiers (Conseil/Commission) contribuent sans doute à cet état de choses.

En ce qui a trait à certains services offerts par la Municipalité régionale, l'offre de service ne peut se limiter au contexte linguistique. Lorsqu'il s'agit des soins dispensés dans les foyers pour personnes âgées ou les garderies, la Municipalité régionale doit s'efforcer non seulement d'offrir des services dans les deux langues, mais également de favoriser un milieu culturel apte à répondre aux besoins de la clientèle visée. Il faut cependant noter que dans certains foyers ou garderies, certains clients anglophones pourraient éprouver des difficultés à s'intégrer.

Les campagnes de sensibilisation doivent être adaptées aux facteurs culturels de la clientèle visée. Il n'est pas suffisant ou acceptable de tout simplement traduire la documentation. Les principes de l'élaboration parallèle doivent être respectés pour toutes les campagnes de sensibilisation ou d'information.

Dans le but de renforcer le message d'imputabilité de chaque Service pour la mise en oeuvre et le respect de la politique sur les langues officielles, le Comité des services en français a choisi de ne pas recommander l'imposition de mécanismes de surveillance lors de la diffusion des lignes directrices sur la mise en oeuvre de la politique. Il a simplement fourni aux Services des suggestions d'évaluation de la mise en oeuvre. Il n'est donc pas possible au Groupe de travail de faire une évaluation systématique des services en matière de langues officielles.

2- ÉCHANTILLONNAGE DES PRATIQUES D'AUTRES ORGANISMES PUBLICS CANADIENS

Le groupe de travail a reçu et analysé les données colligées par un expert-conseil externe qui avait pour mandat d'examiner l'offre de services bilingues dans 14 municipalités environnantes, la ville de Moncton au Nouveau-Brunswick et Winnipeg au Manitoba, et le gouvernement fédéral, à partir du rapport du Commissaire aux langues officielles. Les conclusions de l'expert-conseil sont les suivantes :

- La plupart des municipalités analysées (10) n'ont pas de politiques cadres de services bilingues ou d'offre de services.
- Certaines municipalités offrent des services sans avoir de politiques cadres
Aylmer (Québec) est probablement le meilleur exemple d'une offre jugée excellente sans avoir de politiques cadres.

- Six municipalités, dont quatre de la MROC, (comprenant plus de 90% de la population totale francophone d'Ottawa-Carleton) ont des politiques cadres et offrent des services bilingues. Ces municipalités sont Cumberland, Gloucester, Ottawa et Vanier.
- La MROC (qui dispense 80% des services municipaux de la région) offre aussi des services bilingues (avec une politique cadre) positivement comparable aux 16 autres municipalités.

Comparativement, les forces de l'approche de la MROC sont :

- l'inclusion des «stakeholders»;
- une approche culturellement sensible.

Comparativement, les faiblesses sont :

- la dotation en ressources humaines;
- le contrôle et l'évaluation de la politique et sa mise en oeuvre.
- Moins de 10% des francophones de la région vivent dans des municipalités qui n'ont pas de politiques cadres et qui n'offrent pas de services en français.
- À l'exception de Winnipeg, la plupart des municipalités offrent un service «at large» lorsqu'il y a offre. Winnipeg fonctionne par régions désignées.
- Les municipalités qui offrent des services n'utilisent que très rarement le «length» pour assurer l'offre de services. Ce mode est utilisé fréquemment par les gouvernements provinciaux.
- Généralement, les municipalités, incluant les municipalités d'Ottawa-Carleton, n'ont pas développé de processus de contrôle et d'évaluation de la mise en oeuvre de politiques. Cependant, au moins trois municipalités ont établi de bonnes relations de travail avec leurs «Aylmer, Winnipeg et la MROC.
- En comparaison et en général, les municipalités qui ont des politiques ou qui offrent des services bilingues ont une distance certaine à couvrir avant de se mesurer au barème national en ce domaine : le gouvernement du Canada.

(Rapport : Évaluation des services bilingues, MROC, Nadeau, Beaulieu &

3- CONSULTATIONS

Le Groupe de travail a tenu compte des résultats des consultations annuelles tenues par le Comité des services en français auprès d'un grand nombre d'organismes de la

collectivité. Ce Comité a recueilli les commentaires d'une douzaine d'organismes. Le Groupe de travail a retenu les éléments suivants :

- les aspects d'offre active, de promotion d'un milieu de travail favorisant les deux langues officielles et de désignation de postes bilingues sont
- l'importance critique de volonté et d'engagement «politiques», c'est à dire de la part des élus et de la haute direction;
- l'importance d'un partenariat et d'une participation syndicale pour la bonne marche du processus de désignation de postes bilingues;
- l'élaboration et la promotion d'un système de traitement des plaintes sur la qualité «linguistique» des services;
- l'importance d'élargir la portée de la politique pour rejoindre les Commissions redevables au Conseil, tel que la Commission des services policiers, la Commission de transport régionale et les agences subventionnées par la MROC;
- la mise sur pied d'outils permettant aux organismes francophones de participer pleinement aux appels d'offres et de soumissionner en français;
- l'importance de créer un milieu propice à recevoir une demande de service en français de la part de la clientèle desservie;
- l'élaboration de mécanismes qui évalueraient les retombées économiques d'une offre active de services en français;
- l'élaboration de partenariats avec des organismes francophones.

4- CONCLUSIONS GÉNÉRALES

Dans le contexte actuel où la refonte des services municipaux domine les pourparlers des élus locaux, il semble des plus opportun de faire le point sur l'aspect linguistique de la prestation de services. Le Groupe de travail conclut que, quelle que soit la configuration éventuelle de la gestion publique, des aménagements touchant les langues de service sont possibles et nécessaires.

La qualité des services offerts repose sur plusieurs aspects. Les théories modernes d'administration insistent beaucoup sur la qualité totale et sur l'orientation vers les besoins de la clientèle. Il faut qu'un des éléments de cette qualité totale soit l'offre active au client du choix de la langue officielle de service.

Les principes énoncés dans la politique de 1996 doivent se refléter dans des politiques administratives claires.

La qualité des services doit être évaluée en fonction d'objectifs réalisables et mesurables. Il faut donc incorporer dans les directives administratives des instruments d'élaboration d'objectifs et de mesure de leur atteinte.

Il existe déjà à la MROC et dans plusieurs municipalités sur son territoire des services offerts dans les deux langues officielles. À elle seule, la MROC dispense au-delà de 80 % des services municipaux, et ce dans les deux langues officielles. Plusieurs des services qui seront transférés à la Municipalité régionale par la province sont présentement offerts dans les deux langues officielles sur le territoire de la MROC. Il s'agirait donc, pour toute nouvelle municipalité, de poursuivre et d'améliorer les pratiques déjà en cours avec les ressources en place, et non de bâtir entièrement à neuf.

Il importe de réitérer que l'aspect linguistique est partie intégrante de la nature d'un service. Il relève donc de chaque membre du personnel d'assurer la qualité de ce service, selon la nature de son champ de responsabilités.

Étant donné que l'aspect linguistique recouvre tous les services dans une certaine mesure, il serait utile aux élus et au personnel de profiter de la présence d'une entité (length) qui pourrait apporter aide et conseils, donnerait accès aux avis de la clientèle et permettrait en même temps au grand public de participer activement à l'amélioration des services.

5 RECOMMANDATIONS

- 5.1 Que la MROC adopte une politique formelle sur les langues officielles de service, politique qui précisera et consolidera les modalités de mise en oeuvre des principes déjà adoptés. (Suggestions de grandes lignes pour cette politique à l'Annexe II.)
 - 5.1.1 Désignation de postes bilingues à tous les niveaux (selon l'importance de l'interaction avec le public et selon le niveau d'interaction professionnelle.)
 - 5.1.2 Mécanisme de traitement des compliments et des plaintes (que les compliments et les plaintes linguistiques s'intègrent dans le système actuel et soient d'importance égale à tout autre commentaire.)
 - 5.1.3 Élaboration et application de mécanismes internes de monitorat des services en matière de langues officielles.
- 5.2 Que le Conseil de la MROC mette sur pied un comité consultatif de citoyens sur les langues de service, qui viendra s'ajouter à son

Comité administratif des services en français. (Suggestions de grandes lignes pour le mandat et la composition à l'Annexe III.)

- 5.3 Que la MROC envisage la nécessité d'adopter une politique sur les langues de travail pour éventuellement assurer des effectifs suffisants à la mise en oeuvre de la politique sur les langues de service. (Suggestions de grandes lignes pour cette politique à

- 5.4 Que la MROC recommande à Patrimoine Canada de cibler les municipalités dans ses programmes destinés à promouvoir la bilinguisation des organismes, et que la MROC profite des subventions disponibles dans ce programme.

ANNEXE I

ÉCHANTILLONNAGE DES PRATIQUES ADMINISTRATIVES

Le tableau suivant présente les résultats de l'échantillonnage d'autres organismes publics canadiens.

Les organismes sont regroupés en quatre catégories, selon le pourcentage de la population qui est minoritaire. Par exemple :

(f) 32,4 % - minorité francophone, 32,4 % de la population

(a) 33,8 % - minorité anglophone, 33,8 % de la population

Les organismes sont les suivants :

Catégorie A (30 % et plus)	Nouveau-Brunswick, Cumberland, Moncton, Aylmer et Vanier
Catégorie B (10 à 29,9 %)	Canada, Gloucester, Ottawa, Rockcliffe Park et la MROC
Catégorie C (4,5 à 9,9 %)	Québec, Ontario, Kanata, Goulbourn, Nepean, Osgoode, West Carleton, Gatineau et Hull
Catégorie D (moins de 4,5 %)	Manitoba, Rideau et Winnipeg

ANNEXE I

ÉCHANTILLONNAGE DES PRATIQUES ADMINISTRATIVES

	A					B					C								D			
Jurisdiction	N- Brunswick (f) 32,9 %	Cumberland (f) 32,4 %	Moncton (f) 31,8 %	Aylmer (a) 32 %	Vanier (a) 33,8 %	Canada (f) 23,3 %	Gloucester (f) 26,0 %	MROC (f) 15,4 %	Ottawa (f) 14,8 %	Rockcliffe Pk (f) 14,8 %	Québec (a) 8,3 %	Ontario (f) 4,5 %	Kanata (f) 6,4 %	Nepean (f) 5,3 %	Osgoode (f) 6,3 %	West Carleton (f) 5,4 %	Goulbourn (f) 4,5 %	Gatineau (a) 6,3 %	Hull (a) 8,2 %	Manitoba (f) 4,3 %	Rideau (f) 2,8 %	Winnipeg (f) 4,3 %
Cadre général																						
Politique générale	Loi sur les L.O.	Politique de bilinguisme	Arrêté municipal sur les L.O.	Non	Oui	Loi sur les L.O.	Politique de bilinguisme	Politiques des L.O.	Politiques des L.O.	Non	Charte de la L.F.	Loi sur les S.E.F.	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Politique des services en L.F.	Non	Politique de bilinguisme
Politiques administratives	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Min. et agences fédérales	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui
Critères	Non précisé	Nombre	Non précisé	Charte de la langue française	Non	Nombre	Non précisé	Non précisé	Aucun	Non	Non précisé	Nombre	Non	Non	Non	Non	Non	Charte de la L.F.	Charte de la L.F.	Zone désignée	Non	Zone désignée
Politiques ressources humaines																						
Dotation en personnel	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non précisé	Oui, à l'accueil	Postes bilingues (haute direction)	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui
Formation	Oui	Disponible	Disponible	Non	Oui	Disponible	Non	Disponible	Disponible	Non	Non précisé	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non précisé	Non	Non
Communication																						
Accueil	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Disponible	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Non	Français	Bilingue	Non	Non	Non	Non	Anglais	Disponible	Disponible	Bilingue	Non	Bilingue
Traduction / interprétation	Bilingue	Disponible sur demande	Disponible à l'interne	Disponible sur demande	Bilingue	Oui	Disponible sur demande	Bilingue	Bilingue	Aucune	Disponible	Bilingue	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune	Non précisé	Selon la Charte de la L.F.	Bilingue	Aucune	Bilingue
Communication écrite	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Anglais	Français	Bilingue	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Disponible	Disponible	Bilingue	Anglais	Bilingue
Site internet	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Site en construction	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Anglais	Français, anglais et espagnol	Bilingue	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Bilingue	Français	Bilingue	Anglais	Anglais
Rencontres publiques	Bilingue	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Évalué cas par cas	Anglais	Français	Optionnel	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Non précisé	Français	Non précisé	Anglais	Optionnel
Événements protocolaires	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Optionnel	Bilingue (cas par cas)	Bilingue	Évalué cas par cas	Anglais	Français	Bilingue	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Non précisé	Français	Bilingue	Anglais	Bilingue
Promotion	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue (sauf l'affichage)	Bilingue	Oui	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Anglais	Français	Bilingue	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Non précisé	Français (sauf l'affichage)	Bilingue	Anglais	Bilingue
Service																						
Services d'urgence	s/o	Disponible	Bilingue (obligatoire)	Bilingue	Bilingue	s/o	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Anglais	s/o	s/o	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Non précisé	Bilingue	s/o	Anglais	Bilingue
Services au public	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Optionnel	Optionnel, où le nombre le justifie	Bilingue	Bilingue	Bilingue	Anglais	Français	Bilingue	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Non précisé	Bilingue	Bilingue	Anglais	Bilingue
Services au personnel	Bilingue	Optionnel	s/o	Disponible	s/o	Disponible	Non précisé	Disponible	Bilingue	Anglais	Non précisé	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Non précisé	Non	Non précisé	Anglais	Optionnel
Langue de travail	Bilingue	Optionnel	Non précisé	Français	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Anglais	Français	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Français	Français	Non précisé	Anglais	Anglais
Contrôle																						
Coordination des services	Non précisé	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Division des S.E.F.	Com. consultatif permanent sur les S.E.F.	Non	Non précisé	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Services en L.F.	Non	Oui
Ombudsman	Non précisé	Non	Non précisé	Non	Non	Oui, Comm. aux L.O.	Non	Non	Non	Non	Non précisé	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui
Processus des plaintes	Non précisé	Bur. du maire ou Dir. générale	Non	Service à la clientèle	Bureau du maire	Oui, Comm. aux L.O.	Non précisé	Oui	Serv. personnel et Dir. L.O.	Non	Non précisé	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Bureau du greffier	Oui	Non	Oui
Évaluation	Non précisé	A.A. du greffier ou cons. admin.	Gérant municipal ou délégué	Non	Non précisé	À préciser	Oui	Comité des S.E.F.	Oui	Non	Non précisé	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non précisé	Non	Oui
Demande de subvention	s/o	Non	Oui	Non	Oui		Oui	Non	Oui	Non	s/o	s/o	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	s/o	Non	Oui

Abbréviations : AA — Adjoint(e) administratif(ive)

Comm. — Commissaire

L.F. — Langue française

S.E.F. — Services en français

S/O — Sans objet

L.O. — Langues officielles

ANNEXE II

GRANDES LIGNES D'UNE POLITIQUE SUR LES LANGUES DE SERVICE

1. Les langues officielles de la MROC sont l'anglais et le français. Les clients ont le droit de recevoir des services régionaux de qualité et d'accessibilité comparables dans la langue officielle de leur choix, choix offert de façon active.
2. Comme c'est le cas pour toutes les politiques, les cadres supérieurs et les chefs de service sont imputables de la mise en oeuvre de cette politique.
3. Chaque service de la MROC élabore et tient à jour un plan de capacité linguistique correspondant aux besoins de sa clientèle en matière de langues de service. Ce plan comprend la désignation de certains postes comme devant être occupés par des personnes aptes à accomplir leurs fonctions professionnelles de façon efficace dans les deux langues officielles. Le plan doit prévoir une répartition des effectifs qui fait en sorte que tout au long des heures normales de prestation d'un service donné, les clients puissent recevoir ce service dans la langue officielle de leur choix. Le plan doit faire état de la situation actuelle et du calendrier de mise en oeuvre.
 - 3.1. Les plans de désignation sont présentés au comité consultatif et celui-ci fait parvenir des recommandations au Conseil s'il le juge
 - 3.2. S'il y a lieu, les plans de désignation doivent tenir compte de la nécessité d'adaptation culturelle autant que linguistique dans la prestation de certains services.
4. Les services reçoivent et traitent les compliments et les plaintes des clients relativement aux langues de service. De façon périodique, ils font un rapport au Comité consultatif sur la nature de ces commentaires et sur les suivis donnés

ANNEXE III

GRANDES LIGNES D'UNE FORMULE POUR UN COMITÉ CONSULTATIF SUR LES LANGUES DE SERVICE

1. Composition

Le comité consultatif est composé de membres du grand public choisis par un jury de conseillers régionaux, suivant un appel de candidatures et la consultation d'organismes de la région (socio-communautaires, santémonde des affaires, éducation, etc.). Les membres sont nommés pour une période de trois ans renouvelable une seule fois. La nomination initiale sera échelonnée

Le jury de sélection tient compte des critères suivants :

- Les candidats doivent démontrer leur implication dans la collectivité et, dans la mesure du possible, on visera la complémentarité de cette implication.
- Les candidats doivent faire preuve d'une connaissance pratique des réalités des collectivités des deux langues officielles.

Le comité est composé de 6 à 10 membres, avec un nombre égal d'anglophones et de francophones qui comprennent tous facilement les deux langues officielles. Le comité élit son président ou sa présidente, en alternance une personne anglophone et une personne francophone.

Un conseiller régional, un cadre supérieur et le président du comité administratif sur les services en français siègent à titre d'observateurs.

2. Mandat

Le rôle du comité est consultatif. Il se rapporte au Comité des services organisationnels et du développement économique par l'entremise du conseiller observateur. De façon générale, il fait des recommandations au personnel par l'entremise du cadre supérieur observateur. Ses responsabilités précises sont :

- 2.1. soumettre un échéancier de mise en oeuvre et un plan de travail au Comité des services organisationnels et du développement économique;
- 2.2. étudier et recommander des modifications aux politiques et pratiques reliées aux langues officielles de service;

- 2.3. recevoir les plans de désignation et faire parvenir des recommandations au Conseil s'il y a lieu;
- 2.4. recevoir des rapports trimestriels sur les compliments et les plaintes d'ordre linguistique et sur leur traitement et donner des conseils au personnel s'il y a lieu;
- 2.5. entreprendre des études de secteurs, de dossiers ou de services en ce qui a trait à leurs aspects linguistiques et faire les recommandations
- 2.6. par l'entremise du Comité des services organisationnels et du développement économique, faire un rapport au Conseil régional sur demande ou au besoin et au moins annuellement.

ANNEXE IV

GRANDES LIGNES D'UNE POLITIQUE SUR LES LANGUES DE TRAVAIL

La prestation des services exige une présence suffisante de personnes aptes à rendre leurs services professionnels dans la langue de choix du client et, dans le cas de certains services de nature personnelle, sensibles aux réalités culturelles des principaux groupes linguistiques. La politique visera les pratiques qui favorisent le recrutement et la rétention de personnel bilingue. Ceci implique entre autres, un milieu de travail où les gens ont un sentiment d'appartenance et où ils disposent des outils de travail nécessaires. Il est important de respecter les droits acquis tout en allant vers une situation où, éventuellement, le détenteur d'un poste désigné bilingue pourrait travailler dans les deux langues mais être supervisé dans la langue officielle de son choix.