



**OTTAWA POLICE SERVICE
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA**

*Working together for a safer community
La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe*

**Vous avez
votre place ici**



Politique en matière de langues officielles

Section de la politique : Communication et gestion de l'information

No de la politique : 2.06

Date d'approbation : le 5 février 2007

Description de la politique :

La présente politique porte sur la langue officielle du Service de police d'Ottawa (SPO) et sur la prestation de services en français dans le cadre d'activités et de services que ce dernier offre aux membres de la collectivité.

POLITIQUES CONNEXES ET DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Politiques connexes

Documents de référence

GÉNÉRALITÉS

PROCÉDURES

- A. Membre**
- B. Relations avec les médias**
- C. Communications générales**
- D. Ressources humaines**
- E. Centre de perfectionnement**
- F. Chef de police**

Politiques connexes et documents de référence

Politiques connexes

Documents de référence

- *Loi sur les services en français de l'Ontario*
- *Loi sur la Ville d'Ottawa*
- *Loi sur les municipalités*
- *Politique de bilinguisme de la Ville d'Ottawa*
- *Politique sur les carnets de service*
- *Politique sur les relations avec les médias*

Généralités

1. Le SPO assurera la prestation de ses services aussi bien en anglais qu'en français, ainsi que le maintien d'un climat de travail respectueux et compréhensif envers chacun, et ce, peu importe la langue de préférence choisie.
2. La langue de travail du SPO est l'anglais.
3. Tous les documents et renseignements internes doivent être présentés et entretenus en anglais, à l'exception des cas mentionnés à la section A3.
4. Les membres du SPO doivent s'exprimer en anglais ou en français lorsqu'ils échangent avec un particulier, en tenant compte de la langue de préférence de celui-ci. Si un membre du SPO est incapable de répondre en français à son interlocuteur, il trouvera, en temps utile, un collègue bilingue qui pourra s'occuper du dossier en question.
5. Des écriteaux, sur lesquels il sera indiqué que le service est disponible en anglais et en français, seront placardés visiblement dans les aires d'accueil de tous les édifices du SPO. Les sections mettront en place les procédures nécessaires pour assurer un service bilingue en tout temps au bureau d'information, au service d'urgence 911, au Centre des communications, au Centre d'appel et au standard téléphonique.
6. Le service téléphonique automatisé du SPO (ainsi que celui de ses sections) comprendra l'option du choix de langue en anglais et en français. Une fois le choix de langue effectué, un message suivra dans la langue choisie.
7. On invite les membres qui parlent à la fois anglais et français à informer les gens que le service est disponible dans les deux langues, en employant une formule de salutation particulière lorsqu'ils répondent au téléphone.
8. Tous les messages d'accueil d'ordre général enregistrés par le SPO à l'intention du public doivent être bilingues.
9. On invite tous les membres bilingues à enregistrer un message d'accueil bilingue dans leur boîte vocale.
10. Toutes les publications d'intérêt général imprimées, destinées à un usage externe et préparées par le SPO doivent être offertes en anglais et en français.
11. Le contenu du site Web du SPO (ottawapolice.ca) sera affiché en anglais et en français, et simultanément, dans la mesure du possible. Afin de rendre publics en temps opportun des renseignements concernant les activités du SPO, il peut arriver que le contenu ne soit disponible qu'en anglais. Il se peut, en outre, qu'une partie du contenu ne puisse être affiché que dans sa langue d'origine (p. ex. allocutions, statistiques criminelles hebdomadaires). Tous les sites extranet sont réservés aux membres et servent à favoriser la communication avec la communauté et les participants aux comités de la police. Ces sites contiennent des documents de travail dans la langue d'origine.
12. Tous les communiqués de presse doivent être disponibles en anglais et en français, en temps opportun.
13. Les formulaires du Service de police, produits par le SPO et destinés au public, doivent être offerts en anglais et en français.

14. Les réponses à toute communication écrite externe (y compris les courriels) doivent être rédigées dans la langue dans laquelle la communication originale a été produite.
15. Le SPO offrira proactivement de la formation aux membres afin qu'ils acquièrent une connaissance pratique des deux langues.
16. Même si la langue de travail du SPO est l'anglais, rien n'interdit aux membres d'échanger entre eux dans une langue autre que l'anglais. Aucun énoncé de cette politique ou de ces procédures ne doit être interprété comme une interdiction à cet égard.
17. Le SPO s'engage à offrir à tous les membres des chances égales d'emploi et d'avancement au sein du Service de police et à veiller à ce que la composition de l'effectif tienne compte d'une proportion équitable d'anglophones et de francophones à **tous les échelons et dans tous les domaines d'activités**.

Procédures

A. Membre

1. Lorsqu'un membre du public vous aborde en anglais ou en français, répondez-lui, dans la mesure du possible, dans la langue qu'il a employée.
2. Si vous êtes incapable de répondre à une personne dans la langue de son choix, trouvez rapidement un membre qui sera en mesure d'offrir le service dans la langue choisie par cette dernière.
3. Préparez et entretenez tous les documents écrits en anglais, à l'exception des courriels.
4. Le courrier adressé aux particuliers doit être rédigé dans la langue officielle de préférence du destinataire ou du groupe cible. On demandera au particulier, dans les cas où on ne connaît pas sa langue de préférence, la langue dans laquelle il aimerait recevoir sa correspondance.
5. Assurez-vous, si la situation s'y prête, que les exposés, qui sont préparés par le SPO et qui s'adressent au grand public, sont offertes en anglais et en français.
6. Lorsqu'ils répondent au téléphone, les membres sont priés d'utiliser, le cas échéant, une formule de salutation qui fait comprendre explicitement à leur interlocuteur que le service est offert en anglais et en français.
7. Les membres qui parlent les deux langues sont invités à enregistrer dans leur boîte vocale un message d'accueil faisant comprendre explicitement aux particuliers qu'ils peuvent être servis en anglais et en français.

B. Relations avec les médias

1. Assurez-vous que tous les communiqués de presse émanant du SPO sont offerts en temps utile dans les deux langues.
2. Assurez-vous de la présence d'un membre capable de répondre aux questions dans les deux langues officielles, à toutes les activités d'envergure organisées par le SPO auxquelles les médias sont conviés ou auxquelles il est raisonnable de croire qu'ils seront présents.

C. Communications générales

1. Assurez-vous que toute signalisation utilisée par le SPO est écrite à la fois en anglais et en français.
2. Assurez-vous que tous les formulaires produits par le SPO et destinés au grand public sont offerts en anglais et en français.
3. Assurez-vous que tous les formulaires produits par le SPO et destinés au public en général contiennent une section réservée expressément aux fins d'indication de la langue de correspondance préférée et que cette section est mise en évidence
4. Assurez-vous que toutes les publications imprimées pour diffusion au grand public sont offertes en anglais et en français.
5. Assurez-vous que le contenu du site Web du SPO (ottawapolice.ca) est affiché en anglais et en français, et de façon simultanée, dans la mesure du possible.
6. **Lorsque la situation s'y prête**, assurez-vous que les exposés préparés par le SPO et destinés au grand public sont offertes en anglais et en français.
7. De façon générale, les exposés et les allocutions ne seront offertes que dans la langue dans laquelle elles auront été données ou prononcées.

D. Ressources humaines

1. Le SPO s'engage à mettre en oeuvre des critères et un procédé relatifs à la prestation de services bilingues en conformité avec la consigne de la Commission de services policiers.
2. Le SPO s'engage à recruter proactivement de nouveaux employés capables de s'exprimer à la fois en anglais et en français.
3. Le SPO s'engage à recruter proactivement des bénévoles capables de s'exprimer à la fois en anglais et en français.

E. Centre de perfectionnement

1. Le SPO **veillera** à ce que des programmes de formation visant à encourager les membres à développer leurs capacités de communiquer à la fois en anglais et en français soient **offerts**.

F. Chef de police

1. Le Chef de police s'assurera que la prestation des services en anglais et en français répond aux besoins actuels et futurs de la collectivité et correspond à l'évolution dans le domaine de la prestation des services.

Remarque : Autres langues

Il est entendu que la présente politique concerne l'utilisation de l'anglais et du français. Le SPO est conscient qu'il doit également s'adapter de manière à répondre aux besoins d'autres groupes linguistiques et culturels qui composent la communauté d'Ottawa. **Par conséquent, l'élaboration d'une politique linguistique fait partie des projets du SPO. Tous les liens vous permettant d'accéder à cette politique vous seront fournis une fois que cette dernière aura été élaborée.**