

0216 - POLITIQUE DE LA VILLE DE MONCTON SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Adoptée par le Conseil municipal de Moncton le 11 avril 1991

(Révisions : décembre 2000, mars 2003, août 2009 et décembre 2018)

Avant-propos

En 1991, la Ville de Moncton a adopté sa première politique municipale sur les services et les communications dans les deux langues officielles. Cette première politique a par la suite été révisée, en 2000 et 2003, afin d'améliorer les services et les communications bilingues.

Le 6 août 2002, la Ville de Moncton est devenue la première ville canadienne officiellement bilingue. Unanimement saluée, la résolution adoptée à cette fin a constitué un tournant significatif dans l'histoire de la Ville. La déclaration¹ du Conseil municipal de Moncton, qui constitue la pierre d'assise de la Politique sur les langues officielles, met en lumière le caractère bilingue de la Ville, ainsi que l'égalité des droits et des privilèges des deux groupes linguistiques dans tous les aspects de la vie municipale.

Il est utile de rappeler les obligations de la municipalité² en vertu de la *Loi sur les langues officielles*³ du Nouveau-Brunswick :

35(1) Une municipalité dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale est tenue d'adopter et de publier ses arrêtés dans les deux langues officielles.

35(2) Les cités sont également tenues d'adopter et de publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles sans égard au pourcentage prévu au paragraphe (1).

36 Les municipalités et les cités visées aux paragraphes 35(1), (2) ainsi qu'à l'article 37 sont tenues d'offrir, dans les deux langues officielles, les services et les communications prescrits par règlement.

37 Toute municipalité peut, par arrêté de son conseil municipal, se déclarer liée par les dispositions de la présente loi et rien à la présente loi ne porte atteinte ou ne limite le pouvoir des municipalités de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

En outre, les droits linguistiques des citoyens sont garantis par la *Loi constitutionnelle de 1982*⁴ (partie 1), soit la *Charte canadienne des droits et libertés* :

¹ Cf. la déclaration de l'annexe 1 ci-jointe.

² Cf. la *Loi sur les langues officielles*, annexe A de l'Annexe 2 ci-jointe.

³ *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick : <http://laws.gnb.ca/fr/ShowPdf/cs/O-0.5.pdf>

⁴ *Loi constitutionnelle de 1982* : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/const/page-15.html>

Extraits de l'article 16

Langues officielles du Nouveau-Brunswick

(2) Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Progression vers l'égalité

(3) La présente charte ne limite pas le pouvoir du Parlement et des législatures de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

Communautés linguistiques française et anglaise du Nouveau-Brunswick

16.1 (1) La communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise du Nouveau-Brunswick ont un statut et des droits et privilèges égaux, notamment le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion.

Énoncé de la politique

La Ville de Moncton reconnaît aux deux langues officielles les mêmes droits, le même statut et les mêmes privilèges. Elle veille à ce que ses services soient offerts en français et en anglais et promeut un milieu de travail respectueux et solidaire de tous et de l'utilisation de leur langue de choix.

Objectifs

L'objectif de la politique consiste à s'assurer que les services sont de *qualité égale* dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais. Les dispositions de cette politique régissent les activités municipales, notamment les communications et la prestation de services de façon proactive dans les deux langues, tant aux citoyens et qu'au grand public.

Définitions

Agences, conseils et commissions	Groupes décideurs répondant aux différents intérêts de la collectivité; ces groupes sont souvent les bénéficiaires de financement offert par le Conseil municipal de Moncton pour leurs besoins opérationnels.
Communications	Moyens grâce auxquels l'information sur les questions ou les services municipaux est offerte au public.
Destinées au public	Se dit des communications qui <u>s'adressent</u> au public.

Employés	Membres du personnel (à temps plein, à contrat, occasionnels et étudiants) de la Ville de Moncton, y compris les entrepreneurs ou les experts-conseils auxquels on fait appel pour assurer des services au nom de la Ville.
Offre active (de service)	Activité qui consiste à faire savoir au public, dès le premier contact, que les services et les communications sont offerts dans les deux langues officielles.
Organismes à but non lucratif	Groupes de bénévoles chargés de répondre aux différents intérêts de la collectivité; ces groupes sont souvent les bénéficiaires de financement offert par le Conseil municipal de Moncton pour leurs besoins opérationnels ou pour des projets socioculturels précis.
Public ou grand public	Ensemble des particuliers exerçant des activités avec la municipalité, habitant Moncton ou visitant cette ville.
Services de première ligne	Postes comportant un premier contact direct avec le public, en personne, au téléphone ou par écrit (dans des courriels ou des éléments de correspondance traditionnelle).
Services de qualité égale	Services offerts activement au public dans les deux langues officielles et simultanément dans la langue de choix.

Politique

1. Services et communications

Le personnel de la Ville de Moncton offre au public des services et des communications dans la langue officielle qu'il privilégie. Conformément à cet engagement, la Ville de Moncton veille à ce que :

- a. toutes les délibérations du Conseil municipal se déroulent dans les deux langues officielles, en assurant des services d'interprétation simultanée;
 - i. les citoyens peuvent communiquer avec l'hôtel de ville et les membres du Conseil dans l'une ou l'autre des deux langues officielles (pendant les séances et sur les réseaux sociaux, entre autres); si un résident est le premier à se mettre en rapport avec la Ville, les échanges doivent se poursuivre dans la langue qu'il a choisie, quelle que soit la langue dans laquelle les employés pourraient « penser ou croire » que le résident s'exprime ou qu'il comprend;
- b. les séances des comités du Conseil municipal peuvent se dérouler dans l'une ou l'autre des deux langues officielles ou dans ces deux

langues officielles à la fois. Le bureau de la greffière municipale offre des services d'interprétation au besoin et prend les dispositions nécessaires pour assurer ces services;

- c. les employés de la Ville de Moncton qui présentent des exposés pendant des séances publiques du Conseil (dont les séances du Comité plénier et les séances portant sur les sujets déposés aux séances à huis clos et que l'on s'attend à débattre aux séances publiques) doivent faire appel à des diapositives et graphiques bilingues (soit des cartes et des tableaux, entre autres). Leur exposé de vive voix peut être présenté dans la langue qu'ils préfèrent; toutefois, ceux qui s'expriment dans les deux langues officielles sont invités à le faire;
- d. les employés de la Ville de Moncton qui présentent des exposés à des séances ou à des conférences externes à propos des activités ou des pratiques exemplaires de la Ville de Moncton doivent, dans toute la mesure du possible, faire appel à des diapositives et à des graphiques bilingues afin de mettre en valeur l'identité de la Ville comme collectivité bilingue;
- e. les publications, les communiqués de presse, les panneaux indicateurs et les formulaires de la Ville de Moncton destinés au public sont tous établis simultanément dans les deux langues officielles, dans un même document ou dans des documents distincts. Dans ce dernier cas, il faut préciser que le document est disponible dans l'autre langue officielle;
- f. les communications, les éléments de correspondance et les documents destinés au public sont tous rédigés dans la langue officielle de choix du destinataire. Si on ne peut pas déterminer la langue de choix, les communications sont établies dans les deux langues officielles;
- g. les réponses donnant suite à des communications externes imprimées (dont les courriels et les billets publiés sur les réseaux sociaux) sont toutes établies dans la langue officielle dans laquelle la communication d'origine a été adressée;
- h. tout le contenu préparé par la Ville de Moncton et présenté sur son site Web (moncton.ca) est publié simultanément dans les deux langues officielles;
 - i. les liens externes provenant du site Web de la Ville de Moncton ne sont pas soumis à cette politique;
- i. les sites Web des autres entités régies par la Ville de Moncton (par exemple Tourisme Moncton et Codiac Transpo) sont également assujettis aux dispositions exprimées en h. ci-dessus;

- j. les organismes, conseils et commissions qui sont les bénéficiaires du financement versé par la Ville de Moncton sont également assujettis aux dispositions exprimées en h. ci-dessus;
- k. en outre, les experts-conseils auxquels fait appel la Ville de Moncton et qui produisent des documents adressés au public (par exemple les exposés présentés durant les séances publiques du Conseil municipal, les séances de consultation des intervenants et les sondages, entre autres) sont soumis à cette politique. Il doit y avoir une collaboration proactive dès le début du projet pour déterminer les délais et les exigences à respecter. Les employés de la Ville de Moncton qui mènent des projets faisant appel à des experts-conseils doivent s'assurer que cette politique est respectée;
- l. les sites de la Ville de Moncton sur les réseaux sociaux⁵ doivent tous respecter cette politique;
- m. les logiciels achetés par la Ville de Moncton et destinés à servir les résidents doivent tous tenir compte de la présente politique;
 - i. cette politique doit être prise en compte quand des mises à niveau technologiques sont apportées au sein de l'administration municipale (soit la Ville de Moncton);
- n. il est entendu que la Politique sur les données ouvertes de la Ville de Moncton ne laisse pas entendre que les données publiées en vertu de cette politique doivent l'être dans les deux langues officielles, puisque l'objectif de l'échange de l'information n'est pas de communiquer directement avec le public. C'est pourquoi les « données ouvertes » doivent être publiées dans la langue dans laquelle elles ont été créées.

Les organismes à but non lucratif qui sont les bénéficiaires du financement de la Ville de Moncton sont invités à produire des documents de communications bilingues, le cas échéant. La Ville de Moncton peut offrir différents types de soutien, à débattre dans chaque cas particulier.

2. Offre active

L'offre active est un aspect essentiel pour mettre à l'aise le public, en lui donnant l'occasion d'utiliser la langue qu'il préfère. Il s'agit d'une question de **service à la clientèle**, à laquelle la Ville est liée en vertu de la loi. C'est pourquoi la Ville de Moncton offre activement des services et des communications dans les deux langues officielles en faisant appel aux moyens suivants :

- a. tous les employés de première ligne font appel à un message d'accueil bilingue au téléphone ou en personne (par exemple, « Hello,

⁵ À consulter pour de plus amples renseignements : Politique sur l'utilisation des réseaux sociaux 0817 de la Ville de Moncton.

City of Moncton/*Ville de Moncton, bonjour* », « Building Inspection/*Inspection des bâtiments* » ou « *May I help you?/Puis-je vous aider?* ») afin de veiller à offrir aux citoyens les services et les communications dans la langue officielle de leur choix;

b. un panneau indicateur d'offre active visible (Hello!/Bonjour!)⁶ est posé sur le bureau d'accueil de l'hôtel de ville et des autres bâtiments municipaux et établissements accessibles au public dans chaque service ou unité pour indiquer que les services et les communications sont offerts en français et en anglais;

c. les employés bilingues qui sont titulaires de postes de première ligne (et qui doivent avoir des échanges avec le public) portent l'épinglette magnétique délivrée par la Ville (Hello!/Bonjour!) ou un autre article (par exemple une pièce brodée sur l'uniforme) pour indiquer clairement qu'ils sont en mesure de s'exprimer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles;



d. les messages d'accueil enregistrés et les réponses automatisées de courriels sont tous bilingues;

e. le système téléphonique automatisé de la Ville permet de choisir le français ou l'anglais avant d'enchaîner avec la langue que choisit l'interlocuteur.

3. Dotation en personnel

- a. La Ville de Moncton s'engage à promouvoir un environnement de travail respectueux de tous.
- b. Les gestionnaires doivent promouvoir et les employés sont invités à appuyer le bilinguisme dans le milieu de travail.
- c. Les unités de travail de la Ville qui représentent un service distinct et précis offert au public doivent toutes être en mesure de communiquer et d'assurer en permanence des services de qualité égale dans les deux langues officielles. C'est pourquoi :
 - i. la direction de la Ville de Moncton établit un profil linguistique obligatoire pour tous les postes. Elle détermine si les titulaires de certains postes doivent pouvoir offrir des services, de l'aide et des communications dans les deux langues officielles en fonction

⁶ Les services de la Ville de Moncton peuvent demander des panneaux indicateurs d'offre active et des épinglettes, entre autres, en communiquant avec le Service des communications.

de la nature des services, de l'importance des échanges avec le public et de la capacité existante de l'unité de travail en cause;

- ii. afin d'assurer des services de qualité égale au public dans les deux langues officielles, dans les cas justifiés, l'attribution d'un profil linguistique obligatoire à un poste doit tenir compte de l'équipe qui est déjà en place (autrement dit, quand des postes sont à pourvoir, la Ville peut attribuer un profil bilingue à un **poste affiché** afin d'en préserver le niveau de service, sans obliger tous les employés titulaires de ce poste à être bilingues);
 - iii. pour les postes qui exigent des connaissances dans les deux langues officielles, le Service des ressources humaines définit, de concert avec le chef de l'unité, les compétences linguistiques voulues pour le poste, en tenant compte des exigences du travail à effectuer, et adresse des recommandations au directeur municipal;
 - iv. les compétences linguistiques correspondent aux normes publiées par le gouvernement du Nouveau-Brunswick⁷.
- d. Nul employé ne peut perdre son emploi en raison de mesures adoptées par la Ville relativement à cette politique.

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

La Ville de Moncton reconnaît que l'apprentissage d'une deuxième langue peut constituer un parcours à long terme et s'engage à donner une formation à ceux qui ont des aptitudes confirmées et qui souhaitent améliorer leurs compétences linguistiques.

- a. La Ville de Moncton fait connaître à ses employés les occasions de formation linguistique et les encourage à en profiter.
- b. On donne la priorité aux employés dont les fonctions principales consistent à communiquer avec le public et à le servir, à conseiller d'autres employés ou à assurer des services essentiels à la bonne marche des autres services.
- c. La Ville de Moncton aide ses employés à actualiser leurs connaissances linguistiques à long terme, pour promouvoir les mutations internes et continuer de développer la capacité de l'administration municipale. Le type de soutien apporté est évalué dans chaque cas particulier, en tenant compte des besoins des

⁷ Référence : Échelle de compétences du GNB reproduite dans l'annexe 3.

employés et de leur équipe, tout en continuant de donner la priorité au service à la clientèle.

5. Plaintes

La Ville de Moncton valorise la rétroaction des résidants à propos des langues officielles afin d'améliorer les services municipaux offerts par la municipalité. C'est pourquoi elle respecte la procédure ci-après dans l'éventualité où des plaintes sont déposées par le public.

- a. Toute personne qui n'a pas reçu des services ou des communications dans la langue officielle qu'elle privilégie peut déposer des plaintes en personne, par téléphone, par courriel ou dans une lettre auprès de la gestionnaire, Communications et Services bilingues de la Ville de Moncton. La plainte est consignée par écrit dès réception.
- b. Les plaintes anonymes ne font pas l'objet d'enquêtes.
- c. Bien qu'il faut fournir, à la gestionnaire, Communications et Services bilingues, le nom et les coordonnées du plaignant, ces renseignements peuvent rester confidentiels pour toutes les autres parties. L'identité du plaignant pourrait devenir évidente pour les autres parties dans le cadre du déroulement de l'enquête.
- d. Les plaintes sont traitées en priorité et dans les plus brefs délais. La gestionnaire, Communications et Services bilingues en accuse réception dans le délai de trois jours ouvrables et lance le processus.
- e. Lorsque l'on détermine l'unité de travail ou le service mis en cause dans la plainte, on lui adresse aussitôt la correspondance, généralement à l'attention du chef de l'unité ou du service, en en faisant suivre une copie à la directrice générale, Services corporatifs, et en faisant état de la plainte. La gestionnaire, Communications et Services bilingues mène une enquête avec le concours et la collaboration du service en cause.
- f. Les services traitent les plaintes en priorité.
- g. Si une plainte est fondée, le service détermine, en collaboration avec la gestionnaire, Communications et Services bilingues, les mesures correctives à prendre et la date à laquelle ces mesures doivent s'appliquer, ainsi que la marche à suivre pour éviter que le problème se produise de nouveau. Ce plan d'action est porté à la connaissance de la directrice générale, Services corporatifs. Les chefs et les gestionnaires des unités doivent s'assurer que l'on donne suite aux plaintes et que l'on applique les mesures correctives adoptées.

- h. Le résultat de l'enquête est communiqué au plaignant dans les plus brefs délais.

Les employés municipaux qui éprouvent des difficultés liées à la mise en œuvre de la Politique sur les langues officielles peuvent en discuter avec la gestionnaire, Communications et Services bilingues, le Service des ressources humaines ou leur représentant syndical, selon le cas.

6. Rôles et responsabilités

Cette section donne un aperçu des rôles et des responsabilités attribués aux différents intervenants dans le cadre des services et des communications offerts par la municipalité dans les deux langues officielles.

- a. Conseil municipal
 - Il établit la politique et l'orientation de la municipalité.
 - i. Il établit la Politique sur les langues officielles.
 - ii. Il prend connaissance et accuse réception des rapports périodiques sur les services bilingues et les langues officielles.
- b. Le directeur municipal ou la directrice générale, Services corporatifs met en œuvre les politiques et les directives du Conseil.
 - i. Il veille à mettre en œuvre la Politique sur les langues officielles.
 - ii. Il veille à ce que des progrès soient continuellement accomplis dans les secteurs des services offerts dans les deux langues officielles.
- c. Gestionnaire, Communications et Services bilingues
 - Sous les ordres de la directrice générale, Services corporatifs, la titulaire de ce poste, qui relève de la directrice des Communications, est la responsable à contacter pour l'application de cette politique, est redevable de la mise en œuvre de ladite politique et surveille l'efficacité des services bilingues offerts dans l'administration municipale.
 - i. Elle veille à accomplir des progrès pour réussir à atteindre l'objectif de la politique.
 - ii. Elle donne des directives sur les questions se rapportant aux langues officielles.
 - iii. Elle joue le rôle d'agente de liaison avec le personnel ou de représentante de la municipalité dans les questions portant sur certaines initiatives ou sur certains organismes externes relatifs aux langues officielles.

- iv. Elle veille à ce que le mécanisme de dépôt des plaintes soit efficace et à ce que toutes les plaintes fassent l'objet d'une enquête et à ce qu'on y apporte une solution avec professionnalisme et dans les meilleurs délais.
 - v. Elle élabore et met en œuvre, en collaboration avec tous les services, un plan d'action municipal détaillé pour réaliser l'objectif de la politique, au besoin.
 - vi. Elle rend des comptes et donne des conseils au directeur municipal et à la directrice générale, Services corporatifs sur les questions se rapportant aux services et aux communications offerts dans les deux langues officielles.
 - vii. Elle s'assure que la Ville de Moncton respecte la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et les règlements afférents, avec le concours et selon les directives du Service juridique dans les cas nécessaires.
 - viii. Elle communique avec les membres des deux groupes linguistiques à Moncton, reçoit leurs commentaires et leur offre des occasions de dialoguer.
 - ix. Elle promeut et encadre le mécanisme de traitement des plaintes pour s'assurer que ce mécanisme fonctionne efficacement, économiquement et équitablement et que le suivi voulu est exercé.
 - x. Elle soumet des rapports au Conseil municipal de Moncton en ce qui concerne les services et les communications offerts dans les deux langues officielles. On peut au besoin produire des rapports pour mettre l'accent sur certaines questions ou pour présenter un compte rendu sur les points correspondant à la politique.
 - xi. Elle mène au moins tous les dix ans (ou plus tôt si elle le juge nécessaire) un examen complet de la politique et modifie cette politique au besoin.
- d. Service des ressources humaines
- i. Il évalue les postes à pourvoir pour répondre aux exigences du bilinguisme.
 - ii. Il tient le répertoire des désignations linguistiques de tous les postes de l'administration municipale, ainsi que les dossiers qui précisent les connaissances linguistiques des employés dans chaque poste particulier. (Il peut s'agir de langues

distinctes du français ou de l'anglais, qu'elles soient parlées ou écrites.)

- iii. Il tient des dossiers et établit un processus pour assurer le suivi voulu ou pour soumettre à des épreuves les employés qui doivent respecter une norme précise à titre de condition de leur emploi.

e. Service juridique

- i. Il apporte son concours à la gestionnaire, Communications et Services bilingues, dans les cas nécessaires.
- ii. Il assure l'interprétation des lois et des directives pertinentes dans l'application de cette politique.

f. Chefs de service

Les cadres supérieurs sont responsables des unités de travail, des activités et des fonctions de l'administration municipale.

- i. Ils encouragent un milieu de travail respectueux et solidaire de tous et de leur langue officielle de choix.
- ii. Ils s'assurent que toutes les unités de travail de leur service connaissent et respectent la politique pour les services et les communications à offrir dans les deux langues officielles.
- iii. Ils secondent la gestionnaire, Communications et Services bilingues et collaborent avec elle dans le processus de traitement des plaintes.
- iv. Ils veillent à résoudre toutes les plaintes fondées et à mettre en place des mesures correctives.

g. Employés

On s'attend à ce que les « employés » (à temps plein, à contrat, occasionnels et stagiaires) de la Ville de Moncton, ainsi que les entrepreneurs et les experts-conseils auxquels on fait appel pour assurer des services au nom de la Ville :

- i. respectent cette politique dans le cadre de leurs fonctions et de leurs responsabilités;
- ii. aident à promouvoir la compréhension et le respect des deux communautés linguistiques officielles, ainsi que la notion de bilinguisme dans l'environnement de travail.

~~~~~

Pour en savoir davantage, veuillez vous adresser à :

**Nicole O. Melanson**

*Gestionnaire, communications et services bilingues*

Manager, Communications and Bilingual Services

Direct | 506.383.6214

[nicole.melanson@moncton.ca](mailto:nicole.melanson@moncton.ca)





*Déclaration du  
conseil municipal de la*

VILLE DE **MONCTON**

**BILINGUISME  
OFFICIEL**

---

Brian F.P. Murphy  
Maire

Barbara A. Quigley  
Greffière

le 6 août 2002

---

**ATTENDU QUE** la Constitution du Canada stipule que l'anglais et le français sont les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick et qu'ils ont égalité de statut et égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions du Parlement et du gouvernement du Nouveau-Brunswick;

**ET ATTENDU QUE** la Constitution du Canada stipule que tout membre du public a le droit de communiquer avec tout bureau de toute institution du Parlement ou du gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles;

**ET ATTENDU QUE** une municipalité est une institution du gouvernement du Nouveau-Brunswick;

**ET ATTENDU QUE** pratiquement tous les Monctoniens et Monctoniennes communiquent dans l'une ou l'autre des langues officielles ou dans les deux langues officielles, ce qui confère des avantages culturels et économiques uniques à la Ville;

**ET ATTENDU QUE** la Ville de Moncton s'engage à offrir ses services municipaux aux citoyens et citoyennes de Moncton dans les deux langues officielles de la manière la plus productive, efficace et économique possible;

**ET ATTENDU QUE**, dans la prestation de ses services à ses citoyens et au public et dans ses communications avec ces derniers, la Ville de Moncton respecte ou dépasse les exigences de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ou des règlements y afférents;

**POUR CES MOTIFS, IL EST RÉSOLU QUE :**

**La Ville de Moncton se déclare officiellement bilingue** et offre ci-devant tous ses avis et renseignements publics dans les deux langues officielles; elle veillera à ce que les délibérations du conseil municipal se fassent dans les deux langues officielles et offrira des services de traduction simultanée des délibérations; et elle offrira ses services municipaux au grand public dans les deux langues officielles;

La Ville de Moncton fera des examens et des évaluations périodiques pour s'assurer que l'objectif de bilinguisme officiel est respecté, pour s'assurer que les services municipaux sont offerts au public dans les deux langues officielles et que des progrès constants sont réalisés en vue d'améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles;

Le directeur général établit un comité chargé de renseigner le public au sujet de la prestation de services bilingues en plus d'accueillir et de régler les plaintes du public en matière de prestation de services et de communication dans les deux langues officielles.

---

## Annexe 2

### ANNEXE A<sup>8</sup> MUNICIPALITÉS - SERVICES ET COMMUNICATIONS

| Colonne I                                                                                                                                                                             | Colonne II       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>1</b> Sous réserve des articles 2 à 10,                                                                                                                                            |                  |
| a) avis publics de nature générale, incluant les avis de soumission, annonces, documents d'information publique et ordres du jour du conseil                                          | 31 décembre 2002 |
| b) nouveaux sites Web électroniques                                                                                                                                                   | 31 décembre 2002 |
| c) sites Web électroniques existants                                                                                                                                                  | 31 décembre 2003 |
| d) nouvelles affiches pour les édifices et installations                                                                                                                              | 31 décembre 2002 |
| e) affiches existantes des édifices et installations                                                                                                                                  | 31 décembre 2003 |
| f) nouveaux panneaux de circulation                                                                                                                                                   | 31 décembre 2002 |
| g) panneaux de circulations existants                                                                                                                                                 | 31 décembre 2005 |
| h) réponses aux demandes de renseignements du public, qu'elles soient écrites, orales ou électroniques, incluant les plaintes, incidents signalés et services de réception            | 31 décembre 2003 |
| i) factures et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de facturation                                                                                         | 31 décembre 2003 |
| <b>2</b> Billets de contravention, avertissements et avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'exécution des arrêtés municipaux | 31 décembre 2003 |
| <b>3</b> Avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services récréatifs, culturels et de loisirs                                            | 31 décembre 2003 |
| <b>4</b> Permis, demandes de permis et avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de permis municipaux                             | 31 décembre 2003 |

<sup>8</sup> <http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/2002-63//20161026>

|                                                                                                                                                                                                                                  |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>5</b> Avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services des travaux et services publics                                                                                           | 31 décembre 2003 |
| <b>6</b> Avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de transport en commun                                                                                                    | 31 décembre 2003 |
| <b>7</b> Services d'inspection, permis, demandes de permis et avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'inspection des bâtiments                                           | 31 décembre 2003 |
| <b>8</b> Avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention du crime                                                                              | 31 décembre 2005 |
| <b>9</b> Avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'aménagement et de développement communautaire et les services relatifs à l'application de la <i>Loi sur l'urbanisme</i> | 31 décembre 2005 |
| <b>10</b> Avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention d'incendies                                                                          |                  |

## Annexe 3

---

### NIVEAUX DE COMPÉTENCE - RÉSUMÉS DES DESCRIPTIONS

#### INTERACTION ORALE

##### **NIVEAU I (De Base)**

Capacité du locuteur de satisfaire à une courtoisie minimale et de soutenir des conversations simples en tête à tête sur des sujets familiers. Pour se faire comprendre, l'interlocuteur doit généralement parler lentement, répéter et paraphraser. Le locuteur à ce niveau possède une compétence fonctionnelle limitée.

##### **NIVEAU I+ (De Base Plus)**

Capacité limitée d'amorcer ou de soutenir des conversations prévisibles en personne et de satisfaire aux exigences sociales minimales. Le locuteur de ce niveau hésite et change de sujets en raison de la portée et de la maîtrise limitées de ses ressources langagières. Son discours consiste en une série d'énoncés brefs et discrets.

##### **NIVEAU 2 (Intermédiaire)**

Capacité du locuteur à satisfaire aux exigences sociales de tous les jours. La portée de son interaction en milieu de travail est limitée et de nature plutôt routinière. Le locuteur peut comprendre l'essentiel de la plupart des conversations courantes, mais éprouve des difficultés à comprendre les natifs dans des situations exigeant certaines connaissances spécialisées ou complexes. Les erreurs sont fréquentes.

##### **NIVEAU 2+ (Intermédiaire Plus)**

Capacité de satisfaire la plupart des exigences liées au travail; l'utilisation de la langue est souvent acceptable et adéquate. Le locuteur démontre une certaine habileté à communiquer efficacement sur des sujets d'intérêt particulier. Règle générale, il comprend bien les natifs. Le locuteur montre une certaine aisance de discours mais souvent sa capacité se détériore.

##### **NIVEAU 3 (Avancé)**

Capacité de discourir avec une certaine aisance de structure et de vocabulaire pour participer efficacement à la plupart des conversations formelles et familières portant sur les sujets d'ordre pratique social et professionnel. Néanmoins, en raison de ses limites le locuteur doit habituellement restreindre ses propos à des contextes internationaux. Il parle spontanément et participe bien aux conversations. Capacité de compréhension quasi-totale des niveaux de langue et des débits normaux.

##### **NIVEAU 3+ (Avancé Plus)**

Capacité fréquente d'utiliser la langue à des fins professionnelles dans un large éventail de tâches communicatives complexes et exigeantes.

##### **NIVEAU 4 (Supérieur)**

Capacité d'utiliser la langue de façon courante et exacte surtout sur les plans normalement liés au contexte professionnel. Le locuteur s'exprime toutefois sans effort, avec aisance et avec un haut degré d'efficacité, de fiabilité et de précision dans tous les contextes personnels et professionnels reliés à son expérience. Peut servir d'interprète dans un cadre informel. Excellente compréhension.



## **LECTURE**

### **NIVEAU 1 (De Base)**

Capacité de bien comprendre des textes très simples et de saisir l'idée générale de textes portant sur des sujets qui lui sont familiers. On ne doit pas cependant s'attendre à ce que la personne puisse lire et comprendre des informations détaillées.

### **NIVEAU 2 (Intermédiaire)**

Capacité de saisir l'idée générale de la plupart des textes de nature descriptive ou factuelle reliés au travail, d'en dégager des éléments d'information précis et de distinguer les idées principales et secondaires.

### **NIVEAU 3 (Avancé)**

Capacité de comprendre des textes variés, de saisir des détails complexes, de reconnaître les nuances et les sous-entendus. Capacité de bien comprendre du matériel portant sur des sujets spécialisés ou sur des sujets qui lui sont moins familiers.

### **Niveau 4 (Supérieur)**

Capacité de comprendre des textes compliqués qui dépasse celle d'une personne du niveau avancé.

## **EXPRESSION ÉCRITE**

### **NIVEAU 1 (De Base)**

Capacité d'écrire des mots isolés, des expressions, de simples énoncés ou des questions sur des sujets très familiers en utilisant des mots qui indiquent le temps, le lieu ou la personne. Les erreurs de grammaire, de vocabulaire et d'orthographe sont acceptables et tolérées dans la mesure où elles ne font pas obstacle à la compréhension du message.

### **NIVEAU 2 (Intermédiaire)**

Maîtrise suffisante de la grammaire et du vocabulaire pour pouvoir transmettre de l'information explicite sur des sujets courants. Les textes écrits exigeront quand même certaines corrections au niveau de la grammaire et du vocabulaire, de même que la révision du style.

### **NIVEAU 3 (Avancé)**

Capacité de rédiger des textes élaborés et structurés de manière cohérente. Le style de présentation et l'emploi du vocabulaire, de la grammaire et de l'orthographe sont généralement appropriés et exigent peu de corrections.

### **NIVEAU 4 (Supérieur)**

Capacité de rédiger qui dépasse celle d'une personne de niveau avancé.