

Objet : Langue de service

En vigueur : Février 2011

Révision :

1.0 OBJET

La présente politique indique la procédure que les membres du personnel du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick (SBPNB) doivent suivre pour voir à ce que les services de bibliothèque soient offerts dans les deux langues officielles et fournis dans la langue officielle choisie par la personne recevant ces services.

Elle vise à aider et à guider les membres du personnel pour qu'ils puissent satisfaire aux exigences de la [Loi sur les langues officielles](#) et des politiques correspondantes du gouvernement.

2.0 APPLICATION

La présente politique s'applique aux services de bibliothèque qu'offrent les membres du personnel du SBPNB.

Cette politique ne s'applique pas :

1. aux collections. Voir la Politique 1041 du SBPNB – Normes relatives aux collections;
2. aux programmes. Voir la Politique 1063 du SBPNB – Programmes visant à promouvoir les deux communautés linguistiques officielles.

3.0 DÉFINITIONS

Une **offre active** consiste à préciser à l'utilisateur dès le premier point de contact que les services sont disponibles dans les deux langues officielles.

Services de bibliothèque, dans le contexte de la présente politique, désigne les services de prêt, de référence et d'information, et le matériel informatique accessible au public.

Communauté linguistique désigne l'une ou l'autre des communautés linguistiques, d'expression française ou anglaise, au sens de l'article 16.1 de la [Charte canadienne des droits et libertés](#).

ORIGINALE SIGNÉE PAR

BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE

Langues officielles désigne les langues officielles du Nouveau-Brunswick (le français et l'anglais) au sens du paragraphe 16(2) de la [Charte canadienne des droits et libertés](#).

Point de service désigne un endroit où l'utilisateur interagit avec les membres du personnel du SBPNB en personne, par téléphone ou au moyen de communications en ligne pour recevoir des services de bibliothèque (p. ex., la bibliothèque, le bibliobus, le bureau provincial ou régional, et tous les comptoirs de service).

Services de qualité égale sont des services offerts activement dans les deux langues officielles et qui sont disponibles dans la langue de choix de l'utilisateur sans délai indu.

4.0 AUTORISATION LÉGALE

[La Charte canadienne des droits et libertés](#)

[La Loi sur les langues officielles](#)

[Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick](#)

[Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#)

5.0 BUTS / PRINCIPES

Le SBPNB reconnaît ses obligations en vertu de la [Loi sur les langues officielles](#) et s'engage à offrir et à fournir activement à la population des services de qualité égale dans la langue officielle de son choix.

Tout membre du public ou d'un organisme qui souhaite communiquer avec un point de service au sein du réseau du SBPNB peut le faire dans la langue officielle de son choix et il peut s'attendre à se voir offrir et à recevoir des services de bibliothèque dans la langue officielle de son choix, peu importe où ces services sont fournis.

6.0 EXIGENCES / NORMES

6.1 RESPONSABILITÉS

6.1.1 La directrice générale du SBPNB voit à ce que la politique soit communiquée à tous les membres du personnel.

6.1.2 Les équipes provinciale, régionales et locales de gestion voient à ce que la politique soit appliquée dans leurs secteurs respectifs.

6.1.3 Tous les superviseur(e)s au sein du réseau du SBPNB voient à ce qu'une offre active soit faite et à ce que les affiches du gouvernement du Nouveau-Brunswick indiquant que les services sont disponibles en français et en anglais et faisant la promotion

d'une offre active (p. ex., « It's your choice! / C'est votre choix! » soient posées à chaque point de service.

- 6.1.4** Tous les membres du personnel du SBPNB partagent la responsabilité de voir au succès de la mise en œuvre de la présente politique.

6.2 OFFRE ACTIVE EN PERSONNE

- 6.2.1** Salutations dans les deux langues : Les membres du personnel du SBPNB doivent faire des salutations dans les deux langues. Il y a offre active lorsque les salutations sont faites dans les deux langues officielles peu importe l'ordre dans lequel elles se présentent.

Voici des exemples de salutations en personne dans les deux langues officielles :

- « Hello, Bonjour! »
- « Bonjour, May I Help You? »
- « Good Morning, Bonjour! »
- « Hello, Puis-je vous aider? »

- 6.2.2** Prestation des services dans la langue officielle choisie par l'utilisateur: Dès que l'offre active est présentée, les services de bibliothèque doivent être fournis dans la langue officielle choisie par l'utilisateur.

- Lorsqu'un point de service est doté d'un membre du personnel unilingue qui est incapable de servir l'utilisateur dans la langue officielle de son choix, celui-ci devrait dire, « One moment please » ou « Un moment s'il vous plaît », selon la langue utilisée par l'utilisateur, et demander immédiatement qu'un membre du personnel ayant la compétence linguistique requise s'occupe de l'utilisateur.
- Lorsqu'il n'y a personne parmi les membres du personnel qui possède les compétences linguistiques requises, le membre du personnel mettra l'utilisateur en communication par téléphone avec un membre du personnel du SBPNB ayant les compétences linguistiques requises.

6.3 OFFRE ACTIVE PAR TÉLÉPHONE

- 6.3.1** Salutations dans les deux langues : Les membres du personnel du SBPNB doivent faire des salutations dans les deux langues. L'offre

active est réputée avoir été faite lorsque des salutations ont été effectuées au téléphone dans les deux langues officielles, peu importe dans quel ordre elles sont formulées.

Voici des exemples de salutations dans les deux langues par téléphone :

- « New Brunswick Public Library Service, Bonjour! »; ou
- « Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick, Good Morning! »

6.3.2 Prestation des services dans la langue officielle choisie par l'utilisateur: Dès que l'utilisateur a indiqué la langue de son choix, le membre du personnel peut soit l'aider en répondant à sa demande ou soit acheminer l'appel à un membre du personnel du SBPNB qui a les compétences linguistiques requises.

- Personnel unilingue : Si le membre du personnel du SBPNB est incapable de comprendre la demande de l'utilisateur dans la langue de son choix, il ou elle devrait dire, « One moment please » ou « Un moment s'il vous plaît », selon la langue officielle utilisée par l'utilisateur et acheminer immédiatement l'appel à une personne qui peut communiquer avec l'utilisateur dans la langue de son choix.

6.3.3 Exigences relatives aux boîtes vocales ou aux répondeurs

- Personnel bilingue : Pour assurer l'offre active de services dans les deux langues officielles, tous les membres du personnel fournissant les services dans les deux langues officielles et ayant une boîte vocale ou un répondeur doivent avoir un message complètement bilingue.
- Personnel unilingue : Les membres du personnel qui ne fournissent pas de services dans les deux langues officielles doivent donner, à la fin de leur message, des directives dans l'autre langue sur la façon d'obtenir des services dans l'autre langue officielle.
 - Exemples :
 - For service in English, press 0 / Pour le service en français, appuyer sur le 0.
 - For service in English, dial XXX-XXXX / Pour le service en français, composer le XXX-XXXX.

Nota : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick fournit une [boîte à outils](#) qui comprend des suggestions au sujet des messages pour la boîte vocale et la configuration de la boîte vocale.

6.4 OFFRE ACTIVE AU MOYEN DE L’AFFICHAGE

6.4.1 Tous les points de service doivent poser dans un endroit bien en vue les affiches du gouvernement du Nouveau-Brunswick indiquant que les services sont disponibles en français et en anglais (p. ex., les affiches « It’s your choice! / C’est votre choix! »).

6.4.2 Les affiches placées à l’intérieur des bibliothèques qui ont trait aux services de bibliothèque doivent être bilingues (p. ex., les affiches indiquant les heures d’ouverture, les affiches relatives aux politiques, ainsi que les panneaux de signalisation).

6.4.3 Les enseignes extérieures, indiquant la présence d’une bibliothèque publique faisant partie du réseau du SBPNB dans un édifice, doivent être bilingues. Chaque municipalité participante a la responsabilité de fournir ces enseignes. En raison de la dualité linguistique du ministère de l’Éducation, les bibliothèques publiques-scolaires sont exemptées de cette obligation.

6.5 OFFRE ACTIVE AU MOYEN DE LA CORRESPONDANCE

6.5.1 Lorsqu’il ne connaît pas la langue officielle choisie par le destinataire, le SBPNB envoie la correspondance dans les deux langues officielles.

6.5.2 Lorsqu’il connaît la langue officielle choisie par le destinataire, le SBPNB envoie la correspondance dans cette langue, ou dans les deux langues officielles.

6.6 OFFRE ACTIVE AU MOYEN DU SITE WEB DU SBPNB

6.6.1 Malgré les exceptions énoncées à la section 2.0 concernant les collections et les programmes, le site Web du SBPNB doit être bilingue.

- La page principale du SBPNB doit permettre aux usagers de choisir leur langue officielle préférée. Ces derniers devraient ensuite voir les pages du SBPNB dans la langue de leur choix, chaque page comportant un lien qui permet aux usagers de sélectionner l’autre langue officielle.

6.6.2 Les sites Web des bibliothèques locales peuvent refléter la langue de service de leur municipalité, mais ils doivent inclure un lien bilingue vers le site Web du SBPNB.

7.0 LIGNES DIRECTRICES / RECOMMANDATIONS

Il est recommandé que chaque point de service dispose de scripts pour aider les membres du personnel à satisfaire aux exigences de la présente politique. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick fournit une [boîte à outils](#) qui comprend des suggestions utiles pour l'élaboration de tels scripts.

8.0 LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES RÉGIONALES

En consultation avec le bureau provincial, les directeurs régionaux et les directrices régionales peuvent élaborer des directives et des procédures complémentaires à la condition qu'elles soient conformes à la présente politique et appuient sa mise en application.

9.0 RÉFÉRENCES

Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick. (<http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>).

La Charte canadienne des droits et libertés.
(<http://laws.justice.gc.ca/fra/Const/ConstDoc.html>).

Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.
(<http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>).

Loi sur les langues officielles. (<http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>).

Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de service.
(<http://www.gnb.ca/0163/ool-blo/2919-f.asp>).

Politiques connexes du SBPNB :

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1023 – Formation linguistique.

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1041 – Normes relatives aux collections.

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1063 – Programmes visant à promouvoir les deux communautés linguistiques officielles.

10.0 POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Bureau provincial du SBPNB, 506-453-2354

ORIGINALE SIGNÉE PAR

BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE