

Politiques et lignes directrices sur les normes de service en français de RTOERO

Énoncé de politique

RTOERO est un organisme national bilingue qui s'engage à fournir des services de base dans les deux langues officielles pour répondre aux besoins de tous ses membres et autres parties prenantes.

Les membres reçoivent les communications de RTOERO dans la langue officielle de leur choix et sont encouragés à communiquer avec l'organisation dans la langue de leur choix.

Principes directeurs et pratiques

Langue de préférence des membres

- Au moment de se joindre à RTOERO, les membres indiquent leur langue de communication préférée. Ils peuvent changer leur langue de préférence en communiquant avec les Services aux membres.

Communication écrite

- Les publications de RTOERO sont fournies en français et en anglais.
- Les publipostages électroniques de RTOERO aux membres et aux parties prenantes sont bilingues.

Communication orale

- La réponse aux appels des membres et des parties prenantes se fait dans la langue de leur choix.

Correspondance

- La réponse à la correspondance des membres et des parties prenantes se fait dans la langue de la demande initiale.
- Les formulaires et publications joints à la correspondance sont fournis dans la langue appropriée.

Site Web

- Tout le matériel du site Web est créé en français et en anglais.
- Les mises à jour du site Web sont effectuées simultanément dans les deux langues.

Publicité, marketing et mobilisation

- Le matériel publicitaire est produit dans les deux langues.
- Les activités de marketing et de mobilisation, comme les ateliers de planification de la retraite et les conférences, sont offertes dans les deux langues.

Relations avec les médias

- Tous les communiqués sont préparés et diffusés en français et en anglais en même temps.
- Des porte-parole sont disponibles en français ou en anglais, à la demande des médias.

Médias sociaux

- Dans la mesure du possible, les publications sur les médias sociaux sont offertes en français et en anglais.

Réunions et événements

- Pour les réunions en personne et virtuelles avec les membres de tous les districts (assemblée annuelle, forum, webinaires), les documents de réunion (ordres du jour, documents à distribuer, présentations) sont fournis dans les deux langues.
- Le mot de bienvenue comprend des parties dans les deux langues.
- Les réunions commencent par une offre active de services en français. Les membres sont invités à s'exprimer et à participer dans la langue de leur choix.
- Les participants aux webinaires (membres de RTOERO et membres du public) sont invités à poser des questions dans la langue qu'ils préfèrent. La réponse se fait dans la langue de la question, dans la mesure du possible.

Conseil d'administration et comités

- Il est prioritaire d'encourager des personnes francophones à présenter leur candidature pour siéger au conseil d'administration.
- Il est prioritaire d'assurer une représentation francophone lors des nominations aux comités consultatifs.
- Les points saillants du conseil d'administration et les sujets de partage des comités sont fournis dans les deux langues.

Ressources à l'intention des bénévoles

- Les ressources à l'intention des bénévoles sont fournies dans les deux langues.
- La formation et le soutien des bénévoles sont offerts dans les deux langues, dans la mesure du possible.

Postes bilingues

- Les rôles du personnel seront désignés bilingues au besoin.
- On accorde la priorité à veiller à ce que chaque service ait du personnel bilingue.

Districts bilingues

- Les districts sont désignés comme bilingues lorsque 15 % ou plus des membres ont choisi le français comme langue de communication préférée. Les districts dont moins de 15 % des membres ont choisi le français comme langue de préférence peuvent demander d'être désignés comme bilingues.
- Les services offerts par les districts bilingues peuvent comprendre ce qui suit :

- Infolettres bilingues
- Site Web bilingue (contenu miroir en anglais et en français)
- Publipostage électronique bilingue
- Représentation francophone au conseil de direction du district
- Offre active de services bilingues lors d'événements du district
- Grâce à la subvention de district bilingue, les districts ont accès à des ressources supplémentaires pour aider à la traduction et à la prestation d'autres services en français.
- Les districts peuvent être désignés comme francophones s'ils desservent un bassin de membres exclusivement francophones. La langue des services aux membres de ces districts est le français. RTOERO fournira des services à ces districts en français dans la mesure du possible, mais certains services (par exemple, des réunions avec le conseil d'administration, des rencontres individuelles avec le personnel) peuvent être fournis en anglais avec une offre active appropriée.

Approuvé par le conseil d'administration de RTOERO : 8 mars 2023