

# Rhagair

Yn 2004 dathlodd BT ddegfed pen-blwydd ei God Ymarfer Dwyieithog. Sefydlwyd y Cod mewn ymateb i ymrwymiad clir i gefnogi diwylliant Cymru. Mae'n datgan fod BT yn benderfynol o gyfathrebu â'i gwsmeriaid mewn modd agored a chefnogol, a gwarchod bywyd economaidd a chymdeithasol y wlad, ynghyd â'r amgylchedd diwylliannol a naturiol. Mae tua 20% o'r boblogaeth yn siarad Cymraeg, gyda'r nifer yn cynyddu dros y blynyddoedd diwethaf – yn arbennig ymhlith pobl ifanc – ac felly mae'n elfen bwysig o ddiwylliant y genedl gyfan.

## Introduction

In 2004 BT celebrated the tenth anniversary of its Bilingual Code of Practice. It was established in response to a genuine commitment to the culture of Wales. BT's code of practice states that BT is intent on communicating with its customers in an open and helpful manner and on demonstrating genuine care and concern for Wales' economic and social well being, as well as its cultural and natural environment. The Welsh language is spoken by approximately 20% of the population, a figure that has been increasing in recent years – particularly among young people – and so is a very real part of the nation's culture.



## Cefndir

Un o amodau Deddf Iaith Gymraeg 1993 oedd bod sector cyhoeddus Cymru yn darparu gwasanaethau dwyieithog. Roedd hefyd yn cymhell y sector preifat i gynnig gwasanaethau Cymraeg ble'n ymarferol, er nad oedd unrhyw fandad cyfreithiol i wneud hynny. Ers 1995, mae BT wedi cynnal cynllun Cymraeg/dwyieithog gwirfoddol er mwyn ymateb i ddisgwyliadau cwsmeriaid Cymreig yn unol â chanllawiau Bwrdd yr Iaith Gymraeg. Yn ôl datganiad cenhadaeth y cwmni, bydd yn darparu gwasanaeth dwyieithog cyson a dibynadwy, ble'n ymarferol, ac yn cynnal yr un safonau yn Gymraeg a Saesneg. Cefnogir y Polisi Iaith Gymraeg yn llwyr gan Fwrdd BT.

## Background

One of the conditions of the Welsh Language Act of 1993 was that the public sector in Wales was required to provide bilingual services. The Act also encouraged the private sector to offer Welsh language services wherever possible, although no legal mandate was imposed. Since 1995, BT has maintained a voluntary Welsh language/bilingual scheme in order to match customer expectations in Wales in accordance with Welsh Language Board guidelines. The company's mission statement states that it will provide a consistent and reliable bilingual service, wherever practical, and uphold the same standards in Welsh and English. The Welsh Language Policy is fully supported by the BT board.



# Cod Ymarfer Dwyieithog

Mae BT wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau cyfathrebu ardderchog yng Nghymru, yn cynnwys rhoi dewis i gwsmeriaid dderbyn y gwasanaethau hynny yn Gymraeg, ble'n ymarferol. Mae'r Cynllun Iaith yn gymwys yn bennaf i BT Group, BT Retail, BT Wholesale, BT Global Services, BT Property a phob adran o'r cwmni sy'n gweithio yng Nghymru, ynghyd â mentrau ar y cyd â chyrrff eraill. Bydd BT yn darparu gwasanaeth dwyieithog cyson a dibynadwy, ac yn cynnal yr un safonau yn Gymraeg a Saesneg. Mae BT wedi adolygu'r galw am ddefnydd o'r Gymraeg ac wedi clustnodi ardaloedd allweddol ble bydd yn cynnig gwasanaethau dwyieithog.

# Bilingual Code of Practice

BT is committed to providing excellent communications services in Wales, which includes offering customers the choice of receiving those services through the medium of Welsh, wherever practical. The Language Scheme applies predominately to BT Group, BT Retail, BT Wholesale, BT Global Services, BT Property and all BT divisions that are active in Wales and BT joint ventures in Wales. BT will ensure that a bilingual service is provided consistently and reliably and that the standard of the service in Welsh will be of the same quality as that in English. BT has reviewed the demand for use of the language and has identified key areas for bilingual service delivery.



# Y Cynllun

## Cyfathrebu

Addewid cyntaf Cod Ymarfer BT yw croesawu ac ymateb yn yr un iaith i unrhyw gyfathrebiad bydd yn derbyn yn Gymraeg. Bydd y Cwmni'n derbyn gohebiaeth ysgrifenedig ac electronig yn Gymraeg neu Saesneg gan gwsmeriaid, cyrff neu unigolion ac yn ymateb yn iaith y neges wreiddiol oni ofynnir fel arall.

## Ymgynghori

Bydd BT yn ymgynghori â'r cyhoedd er mwyn gwella effeithiolrwydd a pherthnasedd ei wasanaethau dwyieithog. Yn unol â'r ymrwymiad hwnnw sefydlwyd dau grŵp ffocws, yn cynrychioli barn pobl yn y de a'r gogledd, er mwyn monitro gweithrediad y Cod Ymarfer.

## Biliau a deunydd hyrwyddo

Ble'n bosibl, bydd BT yn trefnu biliau ac anfonebau yn Gymraeg neu Saesneg yn unol â dymuniadau cwsmeriaid. Yn ogystal, bydd cwsmeriaid sydd wedi gofyn am filiau Gymraeg yn derbyn fersiynau Gymraeg o daflenni gwybodaeth a deunydd hyrwyddo BT ar gyfer cwsmeriaid llinellau sefydlog. Bydd BT yn ymdrechu i drefnu fersiynau Gymraeg a Saesneg o holl gyhoeddiadau corfforaethol BT Cymru.

## Llyfrau Ffôn ac arwyddion

Bydd y Llyfr Ffôn yn darparu gwybodaeth ddwyieithog ble'n bosibl ac ymarferol. Dros y blynyddoedd, cymrwyd camau sylweddol i adlewyrchu natur ddwyieithog y wlad a bydd hynny'n destun adolygiad rheolaidd. Bydd arwyddion mewnol ac allanol yn ardaloedd cyhoeddus adeiladau BT yn ddwyieithog ac yn destun adolygiad rheolaidd.

## Galwadau ffôn

Ble'n ymarferol, bydd BT yn trefnu staff Gymraeg i helpu gydag ymholiadau gan bobl sydd am gynnal eu busnes gyda'r cwmni drwy gyfrwng y Gymraeg. Mae'r cwmni'n cyflogi nifer sylweddol o Gymry Cymraeg drwy'r wlad a bydd yn eu cymell i ddefnyddio'u mamiaith yn y gweithle.

## Cysylltiadau cwsmeriaid

Gall cwsmeriaid ofyn i siarad â swyddog Gymraeg wrth alw gwasanaethau cysylltydd, gwasanaethau brys, gwasanaethau cwsmeriaid busnes a'r gwasanaeth namau busnes. Mae llinell arbennig ar gyfer gwerthiant busnes ac yn achos cwsmeriaid preswyl mae canolfan Gymraeg yn gallu delio â phob ymholiad gwerthiant, trwsio ac ôl-werthiant. Yn ogystal, mae BT yn darparu gwasanaeth ymholiadau cyfeiriadur 24 awr yn Gymraeg.

# The Scheme

## Communication

The first undertaking under BT's Code of Practice is that the company will welcome and respond in the same language to any communication received in Welsh. BT accepts written and electronic correspondence in Welsh or English from customers, organisations or individuals and responds in the same language used in the initial communication, unless asked to do otherwise.

## Consultation

BT will consult with the Welsh public in order to improve the effectiveness and relevance of its bilingual services. In line with this commitment, two focus groups, representing opinions in north and south Wales, have been established to monitor the operation of the Code of Practice.

## Billing and promotion

Where possible, BT will provide bills and invoices in Welsh or English in line with customers' wishes. Customers who have requested Welsh bills will also receive Welsh language versions of general BT information leaflets and promotional literature for fixed line customers. BT endeavours to provide all corporate publications issued by BT Wales in both Welsh and English.

## Phone Book and signage

The Phone Book will provide bilingual information where possible and practical. Over the years, significant strides have been made to reflect the bilingual nature of the country and this will be subject to regular review. External and internal signage in public areas in BT buildings will be bilingual and subject to ongoing reviews, updates and additions.

## Telephone contact

BT is committed to providing Welsh speaking staff, wherever practical, to help with requests from people who wish to conduct their business with the company through the medium of Welsh. The company employs a significant number of Welsh speakers throughout the country and they are encouraged to use their language in the workplace.

## Customer communication

Customers can ask for a Welsh language advisor for operator services, emergency services, business customer services and business faults. There is a dedicated number for business sales. For residential customer services there is a dedicated Welsh language bureau that deals with sales, repairs and after sales. BT provides a 24 hour directory enquiry service in the Welsh language.



## **Ymwelwyr personol**

Gall pobl sy'n ymweld â swyddfeydd BT yng Nghymru ddewis trafod eu busnes yn Gymraeg neu drefnu apwyntiad i wneud hynny os na fydd person addas ar gael. Lleolwyd rhai gwasanaethau tu allan i Gymru ac am resymau ymarferol mae'n bosibl y darperir y gwasanaethau hynny yn Saesneg yn unig.

## **Cefnogi dwyieithrwydd o fewn y cwmni**

Rheolwr polisi a strategaeth iaith Gymraeg BT yw'r prif bwynt cyswllt ar gyfer staff sydd am drafod unrhyw faterion yn gysylltiedig â defnydd o'r Gymraeg yn y gweithle. Mae'r cwmni wedi ymrwmo i drefnu tudalennau mewnwyd Gymraeg gyda gwybodaeth am bynciau perthnasol ar gyfer siaradwyr Gymraeg a rhai sydd am ddysgu neu wella'u sgiliau iaith.

## **BT.com**

Mae gwefan y Cwmni [www.bt.com](http://www.bt.com) yn trafod nifer cynyddol o ymholiadau a thrafodion gan gwsmeriaid busnes a phreswyl. Bydd BT yn darparu cymaint â phosibl o ddeunydd dwyieithog ar y we. Darperir cynnwys Gymraeg sy'n destun adolygiad rheolaidd.

## **Delwedd gorfforaethol**

Bydd BT yn parhau i gefnogi'r Gymraeg a dwyieithrwydd yng Nghymru.

## Personal communication

Personal visitors to BT offices in Wales can choose to discuss their business in Welsh or make an appointment to do so if the appropriate person is not available. Some services are based outside Wales and in these instances for purely practical reasons the service may be provided in English only.

## Internal support for bilingualism

BT's Welsh language policy and strategy manager is the main point of contact for BT people who wish to discuss any issues relating to the use of Welsh in their work environment. The company has undertaken to provide internal Welsh web pages with information on relevant topics for Welsh speakers and those wishing to learn or improve their language skills.

## BT.com

The company's website [www.bt.com](http://www.bt.com) handles an increasing amount of business and enquiries. BT will provide as much bilingual content as possible on the web. Welsh language content is available and subject to ongoing reviews and updates.

## Corporate identity

BT will continue to support the Welsh language and bilingualism in Wales.



## Deunydd marchnata & cyhoeddus

Ble'n ymarferol, bydd holl ddeunydd corfforaethol BT Cymru yn ddwyieithog, gan drin y ddwy iaith yn gyfartal. Bydd hynny'n cynnwys cyhoeddiadau, arwyddion adeiladau ac offer, ffonau talu, gwybodaeth cwsmeriaid, deunydd marchnata a hysbysiadau cyhoeddus. Trefnir datganiadau i'r cyfryngau gan BT yng Nghymru yn Gymraeg, Saesneg neu ddwyieithog fel bo'n addas.

Bydd arwyddion a hysbysfyrddau mewn arddangosfeydd, cynadleddau a chyfarfodydd cyhoeddus yn ddwyieithog, oni fyddant yn rhan o ymgyrch ar draws y Deyrnas Unedig. Yn yr un modd, cynhelir cyfarfodydd cyhoeddus ac ymgynghorol BT yng Nghymru yn ddwyieithog.

## Gweithredu'r polisi

Cyfarwyddwraig Cymru BT a phennaeth polisi a chyfathrebu Cymru sydd â chyfrifoldeb cyffredinol am y Cod Ymarfer, gyda'r rheolwr polisi a strategaeth iaith Gymraeg yn gyfrifol am weithredu a monitro'r mesurau. Fodd bynnag, rheolwyr adrannau gweithredol BT drwy Gymru fydd yn gweithredu rhannau perthnasol o'r Polisi.

Mae BT wedi cynnal cyfarfodydd rheolaidd gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg er mwyn adolygu ei strategaeth a bydd yn parhau i wneud hynny gyda'r adran berthnasol pan drosglwyddir cyfrifoldebau'r Bwrdd i Lywodraeth y Cynulliad.

Yn ogystal, bydd BT yn defnyddio Beaufort Research Ltd i ymchwilio faint o bobl sy'n ymwybodol o ac yn defnyddio'i wasanaethau Cymraeg.

## Merchandising and public information

All corporate material published by BT Wales will be provided bilingually where practical, with both languages given equal prominence. This includes publications, building and equipment signage, payphone branding, specific customer related information, marketing materials plus notices to the general public. Press notices issued by BT in Wales will be sent in English, bilingually or Welsh only as appropriate.

Ad-hoc event signs and information boards at exhibitions, conferences and public meetings in Wales will be bilingual, unless part of a UK-wide campaign. Similarly, public and consultative meetings organised by BT in Wales will be bilingual.

## Implementation

BT director Wales and the head of policy and communications Wales have overall responsibility for the Code of Practice, with the Welsh language policy and strategy manager having operational control with responsibility for implementation and monitoring. However, managers in BT's operating divisions throughout Wales will implement the relevant parts of the Policy.

BT has held regular meetings with the Welsh Language Board to review its strategy and will continue to do so with the relevant department when the Board's responsibilities are transferred to the Welsh Assembly Government.

In addition, BT uses Beaufort Research Ltd to research how many people are aware of and use its Welsh language services.

