

 <p>Winnipeg Regional Health Authority Office régional de la santé de Winnipeg Caring for Health À l'écoute de notre santé</p> <p><b>POLITIQUE</b></p>	<p><b>RÉGIONALE</b></p> <p>Applicable à tous les sites, établissements, hôpitaux et foyers de soins de longue durée régis et financés par l'ORSW, à moins d'être explicitement exclus</p>		Niveau 1
	Titre de la politique : <b>Services en langue française – Communications dans les langues officielles</b>	N° de la politique : 10.40.230	Page 1 de 7
	Signature d'autorisation : <i>Original signé par A. Wilgosh</i>	Section : <b>Gouvernance et administration générale</b>	
	Date : Février 2011	Politique remplacée : Octobre 2010	

## 1.0 **BUT**

- 1.1 En conformité avec *Services en langue française – Politique générale* (politique n° 10.40.220) de l'ORSW, faire en sorte que les services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique, soient manifestes, facilement disponibles et accessibles et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.
- 1.2 Offrir activement les services de l'ORSW dans les deux langues officielles au grand public, aux clients, aux patients, aux résidents et aux familles, et ce, en conformité avec le Plan des services en langue française de l'ORSW (voir 2.6).

## 2.0 **DÉFINITIONS**

- 2.1 **Traducteur agréé** : Traducteur professionnel agréé par le Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada, par une de ses associations membres ou par une association internationale de nature similaire.
- 2.2 **Offre active** : Offre de services en français reflétant les mesures prises pour faire en sorte que les services en langue française soient manifestes, facilement disponibles et accessibles (qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique) et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.
- 2.3 **Présentation bilingue** : Impression des textes français et anglais sur le même document. La présentation bilingue peut prendre l'une des formes suivantes :
- consécutive, ligne/section (p. ex., ligne/section en anglais suivie de la ligne/section en français);
  - côte à côte sur deux colonnes;
  - recto verso (le texte français sur un côté de la page et le texte anglais sur l'autre);
  - tête-bêche (les deux versions sont inversées l'une par rapport à l'autre).
- 2.4 **Établissement, programme, service ou organisme désigné bilingue** : Établissement, programme, service ou organisme de l'ORSW, y compris le Bureau administratif central de l'ORSW (Conseil d'administration et services généraux (non cliniques) comme le Service de contrôle de la qualité, le Service des finances, le Service des ressources humaines et Communications et affaires publiques) qui doivent offrir activement des services en français et en anglais en conformité avec la *Politique des services en langue française du gouvernement du Manitoba* (« *Politique des SLF du Manitoba* »).
- 2.5 **Poste désigné bilingue** : Poste qui doit être occupé par une personne parlant les deux langues officielles et capable d'offrir convenablement des services comparables dans les

Titre de la police de l'ORSW: <b>Services en langue française – Communications dans les langues officielles</b>	N° de police 10.40.230	Page 2 de 7
--	---------------------------	----------------

deux langues officielles en conformité avec la *Politique des SLF du Manitoba*, le principe de l'offre active et le Plan des services en langue française de l'ORSW.

- 2.6 Établissement, programme, service ou organisme désigné francophone : Établissement, programme, service ou organisme de l'ORSW où la langue de travail est le français et qui doit, en vertu de la *Politique des SLF du Manitoba*, offrir activement des services en français.
- 2.7 Matériel éducatif ou informatif : Ensemble des documents (écrits, audio-visuels ou électroniques) destinés au grand public ou devant être distribués aux clients, aux patients, aux résidents ou à leur famille concernant des soins de santé reçus ou une condition médicale, ou encore des directives à suivre au sujet de soins de santé ou d'une condition ou procédure médicale précise. Ce matériel peut se présenter, mais sans s'y limiter, sous les formes suivantes : dépliant, brochure, feuillet d'information aux patients, affiche, vidéocassette et disque compact (CD).
- 2.8 Exemption historique : S'applique aux établissements et aux organismes bilingues et francophones non dévolus de l'ORSW qui ont antérieurement adopté leurs propres procédures et processus particuliers avant l'adoption par l'ORSW de politiques des services en langue française, qui ont été publiées originalement en février 2005.
- 2.9 Formulaire de dossier médical régional : Formulaire exigeant la signature d'un patient, d'un client, d'un résident ou d'un mandataire sur lequel apparaît le logo de l'ORSW et qui fait partie du dossier médical du patient.
- 2.10 Auditoire interne : Comprend les employés ou les contractuels, le personnel médical, les chercheurs et les éducateurs de l'ORSW, les employés des sites financés par l'ORSW (à l'exception des sites désignés francophones), les bénévoles, les membres des conseils d'administration des établissements, les personnes non membres du personnel de l'ORSW qui participent aux comités internes, aux groupes de travail ou aux groupes consultatifs, ainsi qu'aux réunions de l'ORSW, de même que les employés des entreprises avec lesquelles l'ORSW a des liens administratifs ou d'affaires.
- 2.11 Plan des services en langue française de l'ORSW : Aperçu des différentes méthodes auxquelles peuvent recourir les établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues ou francophones pour offrir activement des services en français par le biais de services désignés et de documents d'information bilingues et français dans la région sanitaire de Winnipeg. Le Plan se compose d'un plan stratégique quinquennal et d'un plan d'activités annuel.

### 3.0 POLITIQUE

- 3.1 Selon le Plan des services en langue française et *Services en langue française – Politique générale* (politique n° 10.40.220) de l'ORSW, l'Office et ses établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues de la région doivent communiquer dans les deux langues officielles avec leur auditoire extérieur (grand public) et respecter les lignes directrices de l'ORSW sur l'identité visuelle.

Titre de la police de l'ORSW: <b>Services en langue française – Communications dans les langues officielles</b>	N° de police 10.40.230	Page 3 de 7
--	---------------------------	----------------

- 3.2 En règle générale, l'ORSW et ses établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues de la région communiquent en anglais avec leur auditoire intérieur (personnel et bénévoles).
- 3.3 En reconnaissance de la désignation bilingue de l'ORSW, les organismes externes à l'ORSW (p. ex., commissions scolaires) qui demandent à ce dernier de distribuer du matériel éducatif ou informatif, ou d'administrer un questionnaire ou de mener des consultations en leur nom, doivent fournir tout leur matériel dans les deux langues officielles.
- 3.4 Toute exception à la présente police doit être discutée et approuvée par le représentant régional des SLF ou son délégué. Les exceptions doivent être accordées au cas par cas.

#### 4.0 **PROCÉDURE**

##### 4.1 **Communication orale**

###### 4.1.1 **Téléphone**

- 4.1.1.1 Les personnes occupant des postes désignés bilingues doivent répondre au téléphone dans les deux langues officielles. Elles doivent poursuivre la conversation dans la langue officielle choisie par l'interlocuteur.
- 4.1.1.2 Les deux langues officielles doivent être utilisées pour les messages des boîtes vocales et les messages préenregistrés dans les secteurs clés des établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues ou francophones. De plus, la qualité et la teneur des messages doivent être comparables dans les deux langues.
- 4.1.1.3 L'ORSW et ses établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues ou francophones doivent veiller à ce que les services de réponse téléphoniques et les services de centre d'appels qu'ils achètent aient un personnel bilingue suffisant et soient conscients de la politique *Services en langue française – Communications dans les langues officielles* de l'ORSW.

###### 4.1.2 **Interactions personnelles**

- 4.1.2.1 Il est important que l'environnement visuel reflète la nature bilingue ou francophone des établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues ou francophones. Une enseigne indiquant que les services sont offerts dans les deux langues officielles doit être placée bien en vue chaque fois que des personnes bilingues sont de service.
- 4.1.2.2 Les personnes occupant des postes désignés bilingues dans les aires d'information et de réception doivent accueillir le public dans les deux langues officielles. Elles doivent poursuivre la conversation dans la langue officielle choisie par le client, le patient, le résident ou le visiteur.
- 4.1.2.3 Il est indispensable de désigner un nombre suffisant de postes bilingues en conformité avec la politique *Services en langue française – Désignation de postes bilingues* (politique n° 10.40.240) de l'ORSW, et ce, afin que des personnes d'expression française

Titre de la police de l'ORSW: <b>Services en langue française – Communications dans les langues officielles</b>	N° de police 10.40.230	Page 4 de 7
--	---------------------------	----------------

occupant des postes clés soient toujours disponibles dans les établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues ou francophones.

- 4.1.2.4 Les membres du personnel de l'ORSW qui occupent des postes désignés bilingues doivent porter un des insignes d'identité (Hello/Bonjour) qui leur sont offerts par l'Unité des services en langue française de l'ORSW, sauf si leurs fonctions professionnelles ou des questions de sécurité empêchent le port d'un insigne.
- 4.1.2.5 L'employé qui ne peut, le cas échéant, répondre à une demande en français doit solliciter l'aide d'un employé bilingue qui occupe un poste désigné bilingue. À cette fin, il doit consulter la liste des employés désignés bilingues.

## 4.2 **Communications écrites**

### 4.2.1 **Correspondance**

L'ORSW et ses établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues doivent répondre aux communications écrites qu'ils reçoivent de clients, patients ou résidents ou encore de leur famille ou du public dans la langue officielle utilisée par ces derniers.

### 4.2.2 **Affichage et avis publics**

Toutes les enseignes et tous les avis publics régionaux doivent être présentés comme suit :

- 4.2.2.1 Toutes les enseignes intérieures et extérieures des sites et services désignés bilingues doivent être présentées dans les deux langues officielles.
- 4.2.2.2. Si un site ou service désigné francophone affiche le logo de l'ORSW sur ses enseignes extérieures, le logo doit être en anglais et en français. Le nom du site ou du service doit être présenté en français seulement ou dans les deux langues officielles. Dans ces secteurs, les enseignes intérieures doivent être présentées dans les deux langues officielles.
- 4.2.2.3 Les sites et services non désignés doivent afficher leurs enseignes extérieures avec le logo de l'ORSW en anglais et en français. Le nom du site ou du service doit être présenté en anglais seulement. Dans ces secteurs, les enseignes intérieures doivent être en anglais seulement.
- 4.2.2.4 Si un service ou un programme désigné bilingue est logé dans un site non désigné, les enseignes intérieures et les avis publics visant le service ou le programme désigné doivent être présentés dans les deux langues officielles. Ailleurs sur le site, les enseignes doivent être présentées conformément aux politiques des SLF des programmes provinciaux ou fédéraux installés au même endroit, s'il y a lieu. Chaque fois que cela est possible, les enseignes extérieures liées au service désigné doivent être présentées dans les deux langues officielles.

### 4.2.3 **Messages payés**

Tout le matériel d'information (écrit, audiovisuel ou électronique) offert par le Bureau administratif général et les établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues de l'ORSW et destiné au grand public ou au recrutement à des postes bilingues doit être produit dans les deux langues

Titre de la police de l'ORSW: <b>Services en langue française – Communications dans les langues officielles</b>	N° de police 10.40.230	Page 5 de 7
--	---------------------------	----------------

officielles, placé dans les médias francophones et anglophones, publié ou diffusé simultanément (lorsque les dates limites du placement média le permettent) et présenté sous forme bilingue, s'il y a lieu (p. ex., imprimés).

#### 4.2.4 **Matériel éducatif ou informatif**

Tout le matériel éducatif ou informatif ou les enquêtes et questionnaires de la région sur lesquels apparaît le logo de l'ORSW, ainsi que le matériel ou les questionnaires propres aux établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues de l'ORSW, qui sont destinés à renseigner les clients, les patients, les résidents et leur famille ou le grand public (qu'ils soient en format écrit, audiovisuel ou électronique), doivent être produits dans les deux langues officielles et en format bilingue (voir le paragraphe 2.2).

4.2.4.1 Dans le cas où la longueur du document (généralement plus de dix pages) ou son format (audiovisuel ou électronique) le justifie, on peut créer des versions unilingues séparées du document avec la permission de la directrice régionale des SLF ou de son délégué.

4.2.4.2 Pour ce qui est des questions urgentes de santé publique, les renseignements de base et les feuillets de documentation doivent être produits dans chacune des langues officielles, de la manière la plus utile et la plus rapide possible. Dans le cas où la version anglaise doit précéder la version française, elle doit inclure la phrase suivante : « La version française suit le texte anglais ». Si la version française n'est pas offerte en utilisant le même média que la version anglaise, il faut indiquer où la trouver. Les exceptions qui visent des médias de rechange pour le placement des documents français doivent être discutées avec la directrice régionale des SLF ou son délégué.

4.2.4.3 L'éducateur qui se procure à l'extérieur du matériel éducatif ou informatif doit déployer tous les efforts voulus pour l'obtenir dans les deux langues officielles. Les critères de sélection des ressources documentaires doivent comprendre un critère de présentation en français.

#### 4.2.5 **Formulaires**

4.2.5.1 Tous les formulaires utilisés dans la région, y compris ceux créés par les services organisationnels de l'ORSW (p. ex., formulaires de demande d'emploi du Service des ressources humaines), sur lesquels apparaît le logo de l'ORSW et qui visent le grand public ou les clients, les patients, les résidents et leur famille doivent être produits dans les deux langues officielles et en format bilingue (voir le paragraphe 2.3).

4.2.5.2 Tous les formulaires des dossiers de santé de la région, sur lesquels apparaît le logo de l'ORSW et qui doivent être signés par un patient, un client, un résident ou un mandataire doivent être produits dans les deux langues officielles et en format bilingue. La présentation doit être consécutive (voir le paragraphe 2.3), les parties en langue française étant en italique et de couleur différente (p. ex., bleu).

4.2.5.3 Les dossiers de santé dans lesquels le personnel documente les renseignements relatifs aux patients doivent être en langue anglaise.

Titre de la police de l'ORSW: <b>Services en langue française – Communications dans les langues officielles</b>	N° de police 10.40.230	Page 6 de 7
--	---------------------------	----------------

#### 4.2.6 **Bibliothèques et centres de ressources**

Les bibliothèques et les centres de ressources situés dans des sites désignés bilingues et destinés au grand public doivent veiller à inclure le matériel pertinent de l'ORSW qui existe en format bilingue et déployer des efforts raisonnables pour offrir le matériel d'information qui ne provient pas de l'ORSW (imprimés, vidéos, CD, etc.) dans les deux langues officielles.

#### 4.2.7 **Relations avec les médias**

Les communiqués et les conférences de presse de l'ORSW doivent être préparés et produits en anglais. Il faut déployer tous les efforts nécessaires pour désigner des porte-paroles appropriés dans les deux langues officielles lorsqu'il faut discuter de questions présentant un intérêt pour le grand public. En ce qui a trait aux questions qui concernent plus particulièrement la communauté francophone, nous ferons tous les efforts possibles pour fournir une porte-parole renseigné bilingue.

#### 4.2.8 **Site Web**

Les sites Internet de l'ORSW et de ses établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues doivent contenir au minimum des renseignements essentiels et favoriser l'interaction avec le public dans les deux langues officielles.

#### 4.2.9 **Identification**

4.2.9.1 Le logo de l'ORSW est bilingue. Il est interdit de l'utiliser sans son texte d'accompagnement dans les deux langues officielles.

4.2.9.2 Pour la création d'un nom et d'éléments connexes (logo, titre d'appel, devise, etc.) devant être utilisés par l'ORSW, Communications et affaires publiques et les Services en langue française de l'Office doivent être consultés à l'étape préliminaire afin de s'assurer que les obligations relatives aux langues officielles sont respectées.

4.2.9.3 Les membres du personnel désignés bilingues disposent de deux possibilités en ce qui concerne les cartes de visite : une carte sur laquelle au moins le titre est imprimé sur un seul côté dans les deux langues officielles ou une carte imprimée en français d'un côté et en anglais de l'autre. Les membres du personnel non désignés bilingues qui ont des interactions avec le public peuvent demander également des cartes de visite bilingues pour indiquer leur empressement à offrir leurs services en français.

#### 4.2.10 **Consultation du public, conférences éducatives et événements**

Les consultations publiques, ainsi que les conférences éducatives et les événements organisés par l'ORSW et ses établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues auxquels le grand public est invité doivent avoir lieu dans les deux langues officielles lorsqu'ils ont un effet direct sur la population francophone ou sur des régions à forte concentration francophone.

4.2.10.1 Les documents et les autres renseignements portant sur des questions d'actualité, y compris les avis de consultation publique, de conférence éducative ou d'événement, doivent être disponibles dans les deux langues officielles.

4.2.10.2 Des employés ayant une connaissance suffisante des deux langues

Titre de la police de l'ORSW: <b>Services en langue française – Communications dans les langues officielles</b>	N° de police 10.40.230	Page 7 de 7
--	---------------------------	----------------

officielles et des questions à l'étude doivent être présents aux réunions afin de fournir des renseignements en français.

#### 4.2.11 **Traduction**

- 4.2.11.1 Toutes les demandes de traduction de matériel de portée régionale et de matériel propre aux établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues doivent être coordonnées par les Services en langue française de l'ORSW. Des exceptions historiques peuvent s'appliquer.
- 4.2.11.2 Afin d'obtenir constamment des traductions de qualité, l'ORSW et ses établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues et francophones doivent avoir recours aux services de traduction autorisés par le Secrétariat aux affaires francophones du gouvernement du Manitoba.
- 4.2.11.3 Les traductions du matériel destiné au grand public, aux clients, aux patients, aux résidents et à leur famille ou au recrutement pour la dotation en postes bilingues sont fournies gratuitement, sauf si la traduction fait l'objet d'une demande urgente.
- 4.2.11.4 Les demandes de traduction de documents urgents doivent être discutées avec les Services en langue française de l'ORSW. Dans les cas où le service de traduction autorisé ne serait pas en mesure de respecter les échéances des projets prioritaires, l'auteur de la demande peut envisager de recourir à d'autres services de traduction approuvés par le représentant régional des SLF ou son délégué et il doit en assumer les coûts.
- 4.2.11.5 Les traductions exécutées par des traducteurs agréés externes doivent être coordonnées et révisées par les Services en langue française de l'ORSW afin d'assurer la qualité et de maintenir l'uniformité de la terminologie.
- 4.2.11.6 L'ORSW et ses établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues sont responsables de leurs propres coûts en matière de formatage bilingue et de production des documents.
- 4.2.11.7 Le Bureau administratif général de l'ORSW peut être responsable des frais de traduction de certains documents liés à son contrat avec les établissements désignés francophones et à ses obligations envers ces derniers.
- 4.2.11.8 Pour plus d'information sur les traductions, veuillez consulter la politique (*Traduction des documents créés par l'ORSW et des documents externes protégés par un droit d'auteur politique* n° 10.40.260).

## 5.0 **RÉFÉRENCES**

- 5.1 *Politique des services en langue française du gouvernement du Manitoba*
- 5.2 *Règlement sur les services en français n° 46/98 pris en application de la Loi sur les offices régionaux de la santé (Manitoba).*

#### **Personne-ressource pour la politique :**

Dana Mohr, Regional Manager/Directrice régionale, WRHA/ORSW  
French Language Services/Services en langue française