



Nom de l'équipe : Services en langue française	Numéro de référence : ORG.1111.PL.002.F
Chef d'équipe : Directrice régionale – Communications et Services en français	Secteurs de programme : Communications/Services en langue française
Approuvé par : Directrice exécutive du Centre	Section de la politique : Services en langue française
Date de publication : le 18 septembre 2014	Objet : Services en langue française (SLF) – Communications dans les langues officielles
Date d'examen :	
Date de révision : le 1 ^{er} novembre 2018	

SUJET DE LA POLITIQUE :

Services en langue française (SLF) – Communications dans les langues officielles

BUT :

La politique vise à assurer, dans un esprit d'intégrité, de compassion, d'excellence et de respect :

- l'offre active des services de santé en français et la prestation des services de santé dans les deux langues officielles;
- que les services en français sont annoncés, disponibles, facilement accessibles et de qualité comparable à ceux offerts en anglais; et
- une pratique à valeur ajoutée par une communication bilingue efficace à Southern Health-Santé Sud.

Southern Health-Santé Sud poursuit ce but en conformité avec :

- La Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba (ORG.1111.PL.001.SD.01);
- Le Règlement sur les services en français de la *Loi sur les offices régionaux de la santé* du Manitoba (ORG.1111.PL.001.SD.02);
- La concentration de la population francophone de Southern Health-Santé Sud, conformément à la Politique sur les services en langue française du Manitoba et les données de recensement (ORG.1111.PL.001.SD.03).

RÉFÉRENCES – POLITIQUES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Politique relative à l'autorité de la direction (EL-1) – Limites générales de la direction et gestion des risques

Politique relative à l'autorité de la direction (EL-2) – Traitement des clients

Politique relative à l'autorité de la direction (EL-3) – Traitement du personnel

POLITIQUE :

1. Southern Health-Santé Sud communique dans les deux langues officielles avec le grand public, qu'il s'agisse de communiquer de vive voix, par écrit ou par des médias numériques.
2. Les établissements, les programmes et les services consultent l'Unité des SLF pour déterminer à quel moment il est nécessaire de communiquer avec le grand public dans les deux langues officielles.
3. Dans le cas des établissements, des programmes et des services désignés bilingues, la principale langue de fonctionnement¹ de Southern Health-Santé Sud est l'anglais. Dans le cas des établissements désignés francophones, par exemple les corporations de santé affiliées ou les établissements communautaires désignés, la principale langue de fonctionnement est le français.

MODALITÉS :

1. La communication verbale pour une offre active des services de santé en français – établissements et postes désignés bilingues

1.1. Téléphone

1.1.1. Les employés répondent au téléphone dans les deux langues officielles. La conversation se poursuit dans la langue officielle choisie par l'appelant.

Lorsque la personne qui répond au téléphone est incapable de répondre à la demande en français, celle-ci doit faire des efforts pour accéder à la demande du client d'être servi dans la langue officielle de son choix.

1.1.2. Les messageries vocales et les messages préenregistrés doivent être présentés adéquatement dans les deux langues officielles.

1.2. Interactions en personne

1.2.1. L'employé/ la réceptionniste accueille le public dans les deux langues officielles. La conversation se poursuit dans la langue officielle choisie par le visiteur.

¹ Après consultation avec le coordonnateur des SLF de Santé, Vie saine et Aînés et le Secrétariat aux affaires francophones, la « langue de fonctionnement » reflète la *langue de travail*, ce qui est différent de la *langue de prestation des services aux clients*, compte tenu des cas dans lesquels l'utilisation d'une langue de fonctionnement peut être nécessaire à Southern Health-Santé Sud. (Septembre 2014)

Lorsqu'un employé est incapable de répondre à un visiteur en français, il doit faire des efforts pour accéder à la demande du client d'être servi dans la langue officielle de son choix.

1.3. Pour plus de renseignements, consultez ORG.1111.PL.002.SD.01 *FLS Greeting Tool*.

2. Consultations publiques, réunions, messages

Lorsque les consultations, les réunions et les messages visent le grand public :

2.1. Les communications écrites doivent être disponibles dans les deux langues officielles;

2.2. Des employés qui possèdent un niveau de bilinguisme adéquat ainsi que de bonnes connaissances des dossiers traités doivent être présents aux réunions pour fournir de l'information et répondre aux demandes de renseignements dans les deux langues officielles;

2.3. Il est possible d'envisager de présenter un contenu partiellement ou complètement en français dans les réunions tenues dans les zones à forte concentration francophone.

3. Communications imprimées et visuelles

3.1. Identification de l'organisation – La désignation de Southern Health-Santé Sud est bilingue. Il est essentiel d'observer les normes en matière de graphisme en ce qui concerne l'identification de l'organisation.

3.2. Format bilingue

3.2.1. Les communications imprimées et visuelles doivent respecter les directives provinciales et les normes en matière de graphisme de la région.

3.2.2. Le contenu anglais et français doit avoir une importance visuelle égale.

3.2.3. En général, le contenu anglais précède le contenu français.

3.3. Correspondance

3.3.1. La correspondance destinée au grand public ou à des organismes dans la région est rédigée dans les deux langues officielles, p. ex. : Municipalités rurales, divisions scolaires, etc.

3.3.2. Southern Health-Santé Sud répond aux communications écrites dans la langue officielle utilisée par le correspondant, en tenant compte du fait que, dans certaines circonstances, une réponse dans la langue de fonctionnement puisse être nécessaire.

3.4. Affichage, avis publics et publicités (y compris en format numérique)

3.4.1. L'environnement visuel reflète la nature bilingue des établissements désignés bilingues, y compris l'affichage extérieur et intérieur dans les deux langues officielles. En général, les bureaux régionaux présentent aussi un affichage dans les deux langues officielles.

- 3.4.2. Si un poste désigné bilingue se trouve dans un établissement non désigné, l'affichage intérieur et les avis publics dans l'espace de travail de l'employé désigné bilingue sont dans les deux langues officielles.
- 3.4.3. Conformément à la politique provinciale sur la désignation des établissements, des programmes et des services francophones et bilingues, les établissements et les bureaux désignés bilingues et ayant des postes désignés bilingues dans des sites non désignés doivent avoir un affichage public clairement visible dans les zones de service concernées indiquant leur désignation.
- 3.5. Matériel d'information ou d'éducation des clients
 - 3.5.1. Tout matériel (imprimé, audiovisuel, numérique ou autre) développé par Southern Health-Santé Sud et destiné à l'éducation ou à l'information des clients doit être disponible dans les deux langues officielles, conformément aux normes en matière de graphisme.
 - 3.5.2. Des mesures doivent être prises pour s'assurer que le matériel comparable, provenant d'une source externe, soit disponible dans les deux langues officielles.
- 3.6. Les articles de papeterie, les cartes professionnelles, les cartes de rendez-vous sont en format bilingue.
- 3.7. Signatures numérique et messages électroniques d'absence
 - 3.7.1. Pour les employés bilingues dans des postes désignés : format bilingue
 - 3.7.2. Pour les employés qui ne parlent pas français dans des postes désignés : en anglais seulement
 - 3.7.3. Pour les employés qui ne parlent pas français dans des postes non désignés : en anglais seulement
 - 3.7.4. Pour les employés bilingues dans des postes non désignés : invités à choisir un format bilingue
- 3.8. Porte-nom des employés – Tous les employés recevront un porte-nom bilingue, conformément à la politique d'identification des employés. Les employés bilingues qui occupent des postes désignés auront la phrase *Je parle français!* ajoutée à leur porte-nom. Les employés bilingues dans des postes non désignés sont invités à choisir cette option.
- 3.9. Formulaires – Tous les formulaires utilisés par le grand public ou lui étant destinés sont en format bilingue.
- 3.10. Relations avec les médias – Les communiqués de presse sont en anglais et contiennent un avis et des coordonnées dans l'éventualité où un représentant des médias souhaite communiquer avec la Région pour obtenir un entretien en français. Lorsqu'un communiqué concerne directement un établissement désigné bilingue, qu'il touche des sujets intéressants, particulièrement la communauté francophone

ou qu'il a des répercussions directes sur cette communauté, tous les efforts doivent être faits pour préparer le matériel dans les deux langues officielles et pour désigner des porte-paroles adéquats.

3.11. Site Web – Le site Web de Southern Health-Santé Sud est présenté dans les deux langues officielles.

3.12. Traduction – En ce qui concerne la traduction, voir la politique de Southern Health-Santé Sud ORG.1111.PL.004 Services en langue française – Traduction.

DOCUMENTS PERTINENTS :

- [ORG.1110.PL.008.SD.01](#) Normes en matière de graphisme
- [ORG.1111.PL.001.F](#) Services en langue française (SLF) – Politique générale
- [ORG.1111.PL.001.SD.01](#) Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba
- [ORG.1111.PL.001.SD.02](#) Règlement sur les services en français de la Loi sur les offices régionaux de la santé du Manitoba
- [ORG.1111.PL.001.SD.03](#) Carte de la concentration de la population francophone de Southern Health-Santé Sud
- [ORG.1111.PL.001.SD.04](#) Santé en français – Processus d'élaboration et d'approbation des Plans stratégiques pluriannuels des SLF des ORS
- [ORG.1111.PL.002.SD.01](#) FLS Greeting Tool
- [ORG.1111.PL.003.F](#) Services en langue française (SLF) - Désignation des postes et des établissements bilingues
- [ORG.1111.PL.004.F](#) Services en langue française (SLF) – Traduction

RÉFÉRENCES :

- [Directives provinciales sur la mise en œuvre des SLF](#)
- Chartier, l'honorable juge Richard, [Avant toute chose, le bon sens](#) – Un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba (commandé par le gouvernement du Manitoba), mai 1998
- *Loi sur les offices régionaux de la santé* du Manitoba (c. R34 de la C.P.L.M.) – [Règlement sur les services en français](#) 46/98, le 30 mars 1998
- [Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine \(2016\)](#)