

TITRE DE LA POLITIQUE	Catégorie/n° de politique	Admin 5.26
Politique sur la désignation des établissements, des programmes et des services francophones et bilingues	Date d'approbation	28 août 2013
DIRECTION/DIVISION	S'appliquant à	Santé Manitoba
Services ministériels Programmes et services provinciaux	Prochaine date de révision	Août 2015
AUTORITÉ RESPONSABLE	Date de révision	
Directeur, Services ministériels	Date de révision	

1.0 ÉNONCÉ DE POLITIQUE

« La Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba reconnaît le fait que la population francophone du Manitoba constitue un élément de l'une des caractéristiques fondamentales du Canada. Cette politique a pour but de permettre aux Manitobains et Manitobaines d'expression française et aux établissements qui les servent de bénéficier de services gouvernementaux comparables dans la langue des lois du Manitoba. Dans la mesure du possible, le gouvernement du Manitoba offre ses services dans les deux langues officielles dans les régions désignées où la population d'expression française est concentrée. » (extrait de la Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba). Les offices régionaux de la santé (ORS) désignés bilingues sont tenus de respecter la Politique sur les services en langue française.

2.0 MISE EN CONTEXTE

- 2.1 Le rapport Gauthier (1990) contient une série de recommandations soumises au gouvernement du Manitoba en ce qui concerne la mise en place d'un système en vue de la désignation d'établissements et d'organismes de santé et de services sociaux bilingues et francophones. Publié plus tard (1998), le rapport Chartier contient une série de recommandations soumises au gouvernement du Manitoba concernant l'amélioration de la Politique sur les services en langue française.
- 2.2 La recommandation n° 12 du rapport Chartier indique que tous les établissements entrant dans la catégorie 1 du rapport Gauthier seront désignés bilingues (www.gov.mb.ca/fls-slf/report/pdf/recommend.pdf).
- 2.3 Depuis 1998, de nombreux établissements, programmes et services ont été désignés francophones ou bilingues, mais ces désignations ne se font pas en vertu de processus structurés et il n'y a pas d'indication claire quant aux responsabilités que ces désignations entraînent.
- 2.4 En octobre 2004, le gouvernement du Manitoba a accordé au Conseil communauté en santé (CCS) le statut de représentant officiel de la communauté francophone en matière de santé et de services sociaux, qui lui donnait le mandat de jouer un rôle de chef de file et de concertation pour favoriser l'accès à des services en français de qualité dans ces domaines. Ce faisant, le CCS a signalé au gouvernement l'absence de processus de désignation s'y rattachant et a proposé de travailler avec Santé Manitoba et le Secrétariat aux affaires francophones à la conception et à la mise en œuvre d'un processus de désignation.
- 2.5 Pour appuyer l'offre de services de santé en français, Santé Manitoba a élaboré une politique qui indique clairement quels sont les établissements, les programmes et les services investis d'un mandat dans le domaine de la santé (à l'échelle locale ou provinciale) qui seront désignés francophones et bilingues et quel sera le mécanisme adopté pour parvenir à cette désignation.

3.0 OBJET

- 3.1 Orienter les ORS désignés bilingues ainsi que les établissements, les programmes et les services investis d'un mandat dans le domaine de la santé (à l'échelle locale ou provinciale), quant au mécanisme à adopter pour parvenir à une désignation bilingue ou francophone.

4.0 DÉFINITIONS

Établissement bilingue : établissement qui assure ses services en anglais et en français et dont la principale langue de travail est l'anglais.

Centre communautaire : espace physique appartenant à la localité desservie par un ORS avec la participation d'autres fournisseurs de services publics ou privés.

Désignation :

- dans le cas d'un établissement, responsabilité accordée par le gouvernement du Manitoba en ce qui a trait à la prestation de la totalité ou d'une partie de ses programmes et services conformément à la politique provinciale sur les services en langue française;
- dans le cas d'un programme ou d'un service, engagement officiel d'un organisme administrativement responsable du programme ou du service en question afin de l'assurer conformément à la politique provinciale sur les services en langue française.

Secrétariat aux affaires francophones (SAF) : créé en 1981, le SAF a pour mandat de conseiller le gouvernement du Manitoba, notamment le ministre responsable des Affaires francophones, sur l'évolution des services gouvernementaux en langue française et sur la Politique des services en langue française en général. Le Secrétariat facilite, guide et suit de près les activités de tous les ministères provinciaux en ce qui a trait aux services en français. Il sert d'intermédiaire entre le gouvernement et les organismes francophones de la province.

Établissement francophone : établissement qui assure ses services en anglais et en français, ou en français seulement, et dont la principale langue de travail est le français.

Établissement indépendant : entité juridique indépendante, c'est-à-dire un établissement non investi de compétences déléguées qui n'est pas administré directement par un ministère ou un ORS.

Organisme parapublic : organisme essentiellement public (en ce qui a trait aux services rendus, aux fonctions exercées ou à la source de revenu), mais dont la propriété ou le contrôle est assuré par des intérêts privés (p. ex., Diagnostic Services of Manitoba).

Programme : partage général ou important des responsabilités au sein d'un organisme public ou parapublic se composant d'un certain nombre de services distincts, spécialisés ou auxiliaires.

Programme provincial : tout programme offert dans l'ensemble de la province du Manitoba.

Services : exercice d'un ensemble organisé d'activités pour l'intérêt ou le bien-être de la collectivité dans son ensemble ou de particuliers au sein de groupes précis dans la collectivité.

5.0 Politique

Que tous les établissements indépendants, établissements relevant directement des ORS, centres communautaires et programmes provinciaux offrant des services à la population francophone du Manitoba soient désignés officiellement comme francophones ou bilingues.

6.0 PRINCIPAUX DOCUMENTS À L'APPUI : normes, procédures, lignes directrices

6.1 NORMES –

6.1.1 Tous les établissements désignés francophones ou bilingues doivent assurer leurs services conformément à la politique du gouvernement sur les services en langue française et au principe de l'offre active.

6.2 Procédures menant à la désignation

6.2.1 Ces procédures s'appliquent aux quatre catégories d'établissements, de programmes et de services de santé (**établissements indépendants, établissements relevant directement des ORS, centres communautaires et programmes provinciaux**).

L'examen des établissements, des programmes et des services de santé est effectué en fonction des critères suivants :

- la taille de la population francophone dans le territoire que l'établissement dessert;
- la taille de la population francophone que l'établissement dessert actuellement et continuera probablement de desservir dans l'avenir;
- le type de services offerts (services essentiels ou services centralisés ou spécialisés qui ne sont pas offerts par d'autres établissements);
- les antécédents de l'établissement, du programme ou du service, notamment ses liens traditionnels avec la communauté francophone, le cas échéant.

Les établissements, les programmes et les services peuvent perdre leur désignation ou être désignés bilingues ou francophones à la suite de l'examen précité.

6.2.2 **L'une ou l'autre des entités ci-dessous peut présenter une demande en vue de la désignation d'un établissement, d'un programme ou d'un service :**

- l'établissement;
- le ministère compétent qui s'occupe de l'établissement, du programme ou du service;
- le *Conseil communauté en santé du Manitoba*;
- l'ORS responsable de l'établissement, du programme ou du service, le cas échéant.

6.2.3. Le CCS examine les demandes de désignation provenant de ces entités et fait des recommandations au ministre de la Santé.

Pendant son examen des demandes de désignation, le CCS consulte Santé Manitoba, l'ORS concerné, les responsables de l'établissement, du programme ou du service et toute autre entité dont le point de vue est considéré comme pertinent.

Le CCS examine les demandes de désignation au moyen d'un formulaire comprenant des questions types auxquelles il faut répondre.

Si toutes les parties concernées conviennent de la nécessité de la désignation, un examen sommaire de la demande peut être effectué.

Le SAF participe à l'examen de toutes les demandes de désignation.

6.3 Lignes directrices concernant la désignation

6.3.1 Établissements indépendants

- i) Établissements existants ou nouveaux établissements
- Déterminer si l'établissement a obtenu son mandat de la Province ou d'un ORS.
 - Déterminer le type de document en vertu duquel l'établissement s'acquitte de son mandat (p. ex., entente d'achat de services (EAS), lettre ou protocole d'entente sur le fonctionnement de la Province, etc.).
 - Toute EAS contient une clause linguistique qui fait état de la désignation et dresse la liste des obligations de l'établissement relativement à son offre de services en français (voir annexe 1).
 - Les établissements désignés francophones et bilingues ont en place dans les lieux de service pertinents une signalisation clairement visible faisant état de leur désignation (voir annexe 2).
 - En collaboration avec le CCS, les établissements indépendants vont élaborer un plan de services en français comprenant des mécanismes d'évaluation de leurs progrès et de leur succès (avec des mesures de rendement établies par le CCS, Santé Manitoba et le SAF). Le plan s'inspirera du modèle utilisé actuellement par les ORS. Ce plan est affiché sur le site Web de l'organisme.

6.3.2 Établissements relevant directement des ORS

- Chaque ORS désigné bilingue maintient une liste de tous les établissements qui relèvent de lui et, en consultation avec le CCS, examine cette liste pour déterminer quels sont les établissements qui doivent être désignés francophones ou bilingues. Cela pourrait entraîner des changements dans la désignation de certains établissements, c.-à-d. des ajouts ou des retraites de la liste.
- Après cet examen, la liste des établissements désignés francophones et bilingues est annexée au plan de services en français de l'ORS.
- Les listes de tous les ORS désignés doivent également être annexées à la version modifiée du *Règlement sur les services en français* (RR46/98) pris en application de la *Loi sur les offices régionaux de la santé*.
- Les établissements désignés francophones et bilingues ont en place dans les lieux de service pertinents un avis clairement visible faisant état de leur désignation (voir annexe 2).
- Chaque ORS désigné doit établir un plan de services en français qui tient compte des modifications apportées au *Règlement sur les services en français* (RR46/98) pris en application de la *Loi sur les offices régionaux de la santé* en ce qui concerne le contenu de son plan de services en français, comprenant des mécanismes d'évaluation de ses progrès et de ses succès.

6.3.3 Centres communautaires

- Lorsqu'un centre communautaire d'une région désignée bilingue loue des locaux à un certain nombre de locataires, un protocole d'entente entre l'ORS, le SAF, le CCS et le propriétaire ou directeur du centre communautaire est nécessaire aux fins de désignation de l'immeuble (voir annexe 1).
- Des clauses linguistiques doivent être incluses dans les contrats de location signés entre le centre communautaire et ses locataires (voir annexe 1), mentionnant la désignation de l'immeuble et dressant la liste des obligations des locataires en ce qui a trait à la prestation de services en français.
- Les établissements désignés francophones et bilingues ont en place dans les lieux de service pertinents un avis clairement visible faisant état de leur désignation (voir annexe 2).

6.3.4. Programmes provinciaux

- i) Programmes mis en œuvre par le gouvernement provincial et assurés par un ORS ou un autre organisme parapublic
 - Tous les programmes mis en œuvre par le gouvernement provincial sont soumis aux exigences établies dans la Politique sur les services en langue française.
- ii) Programmes proposés à la grandeur de la province par un ORS
 - Ces programmes sont offerts par les ORS en vertu d'un mandat énoncé par le gouvernement provincial.
- iii) Programmes proposés à la grandeur de la province par une tierce partie
 - Ces programmes sont assurés par une tierce partie (autre qu'un ORS) mandatée par le gouvernement, à partir d'un bureau central.
 - La lettre ou le protocole d'entente entre le gouvernement et la tierce partie qui fournit les services doit comprendre une clause indiquant clairement que le programme est désigné francophone ou bilingue et dresser la liste des obligations de la partie qui assure le programme en ce qui a trait à l'offre de services en français (voir annexe 1).
 - Les programmes désignés francophones et bilingues ont en place dans les lieux de service pertinents un avis clairement visible faisant état de leur désignation (voir annexe 2).

7.0 LIGNES DIRECTRICES – s.o.

8.0 DOCUMENTS DE POLITIQUE

- *RÈGLEMENT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS (RR46/98)*
- *LOI SUR LES OFFICES RÉGIONAUX DE LA SANTÉ*
- *POLITIQUE SUR LES SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE*
- *RÈGLEMENT SUR LA DÉSIGNATION DES ÉTABLISSEMENTS ET DES PROGRAMMES FRANCOPHONES ET BILINGUES (...)*

9.0 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- **RAPPORT GAUTHIER (1990)**
- **RAPPORT CHARTIER (1998)**
- **POLITIQUE SUR LES SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE DU GOUVERNEMENT DU MANITOBA ([WWW.GOV.MB.CA/FLS-SLF/FLS_POLICY.PDF](http://www.gov.mb.ca/fls-slf/fls_policy.pdf))**
- **OFFRE ACTIVE DE LA POLITIQUE ([WWW.GOV.MB.CA/FLS-SLF/ACTIVEOFFER.HTML](http://www.gov.mb.ca/fls-slf/activeoffer.html))**

ANNEXE 1

Modèles de clauses linguistiques à inclure dans les ententes d'achat de services, les protocoles d'entente et les locations

Entente d'achat de services

Le fournisseur de services :

s'assure que tous les services proposés à la population dans le cadre du programme seront offerts dans l'une ou l'autre langue officielle si le gouvernement du Manitoba considère que la demande de services dans les deux langues officielles est importante;

se conforme aux conditions de la Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba, y compris (sans s'y limiter) : le respect de l'offre active de services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique; la prestation de services en français manifestes, facilement disponibles, accessibles et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais; l'utilisation de panneaux et de messages d'accueils bilingues appropriés; la rédaction de toutes les communications et de la correspondance adressées à des particuliers ou à des groupes dans la langue officielle de leur choix.

Le gouvernement du Manitoba se réserve le droit :

d'évaluer la qualité et la quantité des services en français assurés par le fournisseur de services conformément aux normes établies en vertu de la Politique sur les services en langue française.

Protocole d'entente (clause linguistique à inclure dans le document)

Le propriétaire ou directeur de ce centre communautaire reconnaît et accepte la désignation bilingue de l'immeuble par le *Conseil communauté en santé*, le Secrétariat aux affaires francophones et l'[NOM de l'ORS], et, par conséquent :

s'assure que toutes les conventions de location entre le centre communautaire et ses locataires comprennent une clause linguistique énonçant les obligations et les responsabilités des locataires en ce qui a trait à la prestation des services en anglais et en français;

s'assure qu'une signalisation bien visible (y compris des affiches bilingues et de la documentation, le cas échéant) indique la désignation bilingue de l'immeuble et que les services peuvent être demandés en anglais et en français.

Convention de location

Considérant que cet immeuble a été désigné bilingue par l'Office régional de la santé, le *Conseil communauté en santé du Manitoba*, le Secrétariat aux affaires francophones et le propriétaire ou directeur, le locataire accepte :

de se conformer aux conditions de la Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba, y compris (sans s'y limiter) : le respect de l'offre active de services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique; la prestation de services en français manifestes, facilement disponibles, accessibles et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais; l'utilisation de panneaux et de messages d'accueils bilingues appropriés; la rédaction de toute la correspondance adressée à des particuliers ou à des groupes dans la langue officielle de leur choix;

de procéder à une évaluation occasionnelle de la qualité et de la quantité des services en français qu'il assure, conformément aux normes établies en vertu de la Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba.

ANNEXE 2

Modèle d'avis public

Conformément à la « Politique sur la désignation des établissements, des programmes et des services francophones et bilingues », les établissements désignés francophones et bilingues auront en place dans les lieux de service pertinents un avis clairement visible faisant état de leur désignation.

L'avis devrait être conforme au modèle ci-dessous.

(NOM DE L'ÉTABLISSEMENT, DU PROGRAMME OU DU SERVICE)

Cet établissement (ce programme ou service) est désigné (bilingue ou francophone).

À ce titre :

il respecte les conditions générales de la Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba, y compris (sans s'y limiter) :

- le respect de l'offre active de services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique; la prestation de services en français manifestes, facilement disponibles, accessibles et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais;
- l'utilisation de panneaux et de messages d'accueil bilingues appropriés;
- la rédaction de toutes les communications et de la correspondance adressées à des particuliers ou à des groupes dans la langue officielle de leur choix.

La Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba se trouve ici : www.gov.mb.ca/fls-slf/pdf/fls_policy.pdf.

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la désignation, veuillez communiquer avec l'administration de cet établissement (ce programme ou service).