

Chapter:
GENERAL

Subject:
FRENCH LANGUAGE SERVICE AND COMMUNICATIONS

Effective Date:
July 15, 2019

Last Update:
July 15, 2019

REFERENCE:

French Language Services Act, R.S.P.E.I. 1988, F-15.2

PURPOSE STATEMENT:

The purpose of this policy is to explain how the Workers Compensation Board supports communication with Francophone clients and stakeholders.

DEFINITION:

In this policy:

“Written correspondence” means any form of handwritten or typed correspondence, including letters, memos, emails, and social media posts, which may be received via personal delivery, facsimile, other electronic means, or ordinary mail.

POLICY:

Principles

1. The Workers Compensation Board is committed to meeting the service needs of its Francophone clients and stakeholders.
-

2. Although the Workers Compensation Board does not have designated bilingual services or positions, all reasonable efforts will be made, in compliance with the *French Language Services Act* and within the organization's capacity, to enhance service delivery by communicating with clients and stakeholders in their preferred language.

Services

3. For clients who prefer to access services in French, the Workers Compensation Board will arrange for translation services to communicate in writing.
4. To enhance service delivery for Francophone clients, the Workers Compensation Board will also:
 - Arrange for interpretation services if written communications are not appropriate.
 - Install translation software in meeting rooms to facilitate unscheduled in-person communications.
 - Maintain an inventory of French-speaking employees who may be able to assist with unscheduled walk-in clients.
 - Provide general scripts for employees to use to respond to inquiries in French while translation services or other assistance is obtained.

Communications

Correspondence

5. If the Workers Compensation Board receives written correspondence in French, the response will be written in French.
6. The Workers Compensation Board will arrange for translation services to translate correspondence and responses. When responding in French, the English version of the document will be included for reference.

Consultations

7. When conducting public consultations, the Workers Compensation Board will provide opportunities to participate in French. If the consultation involves public meetings, there will be opportunity to participate in French at one or more meetings.

8. This policy, POL-155, French Language Service and Communications/Services en français et communications, is available in French and English. Although all other legislation and policies administered by the Workers Compensation Board are available in English only, stakeholders are encouraged to provide written feedback on policies and legislation in French or English.

Information

9. The following information will be routinely available in French:
- Messages from the Chair and Chief Executive Officer in the annual report;
 - News releases;
 - Public advertisements; and
 - General information about workplace safety.
10. The Workers Compensation Board will identify additional information for translation based on the type of information that is most frequently accessed and the priorities of Prince Edward Island's Acadian and Francophone Community.

Signage

11. Safety-related signs in public areas on the Workers Compensation Board premises will use pictograms, where appropriate. If text is required, it will be in both French and English.

Building French Language Capacity

12. To enhance its capacity to serve the Acadian and Francophone community, the Workers Compensation Board:
- Supports employees to pursue French language training;
 - Encourages employees with French language skills to have their proficiency assessed;
 - Includes bilingualism as an asset qualification on job postings; and
 - Monitors the demand for French language services and communications to inform resource planning.

Chapitre :
GÉNÉRALITÉS

Objet :
SERVICES EN FRANÇAIS ET COMMUNICATIONS

Date d'entrée en vigueur :
le 15 juillet 2019

Dernière mise à jour :
le 15 juillet 2019

RENOI :

French Language Services Act (loi sur les services en français), R.S.P.E.I. 1988, F-15.2

ÉNONCÉ D'OBJET :

La présente politique vise à expliquer comment la Commission des accidents du travail soutient les communications avec les clients et les intervenants francophones.

DÉFINITION :

Dans la présente politique :

« Correspondance écrite » signifie toute forme de correspondance manuscrite ou dactylographiée, y compris les lettres, notes de service, courriels et publications sur les médias sociaux, pouvant être reçue en personne, par télécopieur, par tout autre moyen électronique, ou par courrier ordinaire.

POLITIQUE :

Principes

13. La Commission des accidents du travail s'engage à répondre aux besoins en matière de

services de ses clients et intervenants francophones.

14. Bien que la Commission des accidents du travail n'ait pas de services ni de postes désignés bilingues, tous les efforts possibles seront déployés, conformément à la *French Language Services Act* et dans la mesure des capacités de l'organisme, pour améliorer la prestation de services en communiquant avec les clients et les intervenants dans la langue de leur choix.

Services

15. Pour les clients qui préfèrent avoir accès à des services en français, la Commission des accidents du travail obtiendra des services de traduction afin de communiquer en français par écrit.
16. En vue d'améliorer la prestation de services pour les clients francophones, la Commission des accidents du travail prendra également les dispositions suivantes :
- Organisation de services d'interprétation si les communications écrites ne sont pas appropriées;
 - Installation d'un logiciel de traduction dans les salles de réunion pour faciliter les communications imprévues en personne;
 - Maintien d'un inventaire des employés d'expression française qui pourraient aider avec les visites de clients imprévus;
 - Mise en place de scripts généraux que les employés pourraient utiliser pour répondre aux demandes de renseignements en français en attendant l'obtention de services de traduction ou toute autre aide.

Communications

Correspondance

17. Si la Commission des accidents du travail reçoit une correspondance écrite en français, elle fournira une réponse écrite en français.
18. La Commission des accidents du travail s'organisera pour faire traduire les correspondances et les réponses. Lorsqu'elle répondra à une correspondance en français, la version anglaise du document sera incluse à titre de référence.

Consultations

19. En menant des consultations publiques, la Commission des accidents du travail offrira des occasions aux gens de participer en français. Si la consultation implique des réunions publiques, il y aura des occasions pour les gens de participer à au moins une réunion en français.
20. La présente politique, POL-##, Services en français et communications, est disponible en français et en anglais. Même si toutes les autres lois et politiques administrées par la Commission des accidents du travail sont seulement offertes en anglais, on encourage les intervenants à fournir une rétroaction sur les politiques et les lois en français ou en anglais.

Information

21. Les renseignements suivants seront couramment disponibles en français :
 - les messages du président et du directeur général dans le rapport annuel;
 - les communiqués de presse;
 - les annonces publiques; et
 - les renseignements généraux sur la sécurité au travail.
22. La Commission des accidents du travail proposera l'information additionnelle à traduire selon les renseignements les plus souvent consultés ainsi que les priorités de la communauté acadienne et francophone de l'Île-du-Prince-Édouard.

Signalisation

23. Lorsque cela convient, la Commission des accidents du travail utilisera des pictogrammes sur les panneaux liés à la sécurité dans les zones publiques de ses locaux. S'il faut ajouter du texte, le panneau sera bilingue.

Développement de la capacité à offrir des services en français

24. Afin de renforcer sa capacité à servir la communauté acadienne et francophone, la Commission des accidents du travail :
 - appuie les employés qui souhaitent suivre des cours de français;

- encourage les employés qui ont des capacités en français de faire évaluer leur niveau de compétences;
 - fait du bilinguisme un atout dans les offres d'emploi; et
 - surveille la demande de services et de communications en français pour faciliter la planification des ressources.
-

HISTORY/HISTORIQUE

Board of Directors Approval Date: July 15, 2019

Date d'approbation par le conseil d'administration : le 15 juillet 2019