

3.14 Bilinguisme à l'HGH

Contraintes Exécutives

N° de la version	Description du/des changements	Entrée en vigueur
1	Publication initiale	2012-06-27
2	Révision	2013-04-24
3	Révision	2016-03-23
4	Révision	2016-12-21
5	Révision	2019-05-22
6	Révision complète	2026-06-17
7	Révision linguistique (rédaction épïcène)	2026-07-27

Objectif de la politique

Établir les attentes de gouvernance du Conseil d'administration concernant la prestation de services bilingues à l'Hôpital général de Hawkesbury et district (HGH), conformément à l'engagement historique de l'organisation envers le bilinguisme, à sa désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* (Ontario), et aux principes d'équité, de diversité, d'inclusion, et d'accès équitable à des soins culturellement et linguistiquement appropriés pour les communautés francophones.

La présente politique définit les contraintes exécutives dans lesquelles la direction générale doit fonctionner afin de s'assurer que tous les clients, les familles, les aidants et les membres de la communauté reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix, et que l'HGH maintient sa conformité aux exigences de la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Portée

La présente politique s'applique à tous les programmes, services et communications de l'HGH, incluant les soins cliniques, les services administratifs, la signalisation, les plateformes numériques, les documents écrits, les services téléphoniques et les activités communautaires. Elle s'applique à tous les membres du personnel, médecins, bénévoles et prestataires de services sous contrat.

Monitoring : Annuellement (juin) - rapport soumis à la Direction des services en français du ministère de la Santé selon les exigences de désignation, et présenté au Conseil d'administration en juin.

Principes directeurs

3.14.0 Attendu que la pratique établie par l'HGH depuis son incorporation en 1977 prévoit que le français et l'anglais sont les deux langues officielles de la corporation ;

Et attendu que le ministère de la Santé reconnaît que l'HGH est un organisme public qui dessert à la fois les communautés anglophones et francophones de Prescott-Russell ;

Et attendu que l'HGH est désigné en vertu de la *Loi sur les services en français* (Ontario) ;

Et attendu que le conseil d'administration de l'HGH est engagé à la philosophie et les principes suivants :

3.14.0.1 Inclusion linguistique et sécurité culturelle : Le Conseil reconnaît la nature de la collectivité qu'il dessert et s'engage à offrir à ses clients tous les services dans les deux langues officielles. La prestation de services bilingues constitue un élément fondamental des soins centrés sur les patients et des soins culturellement sécuritaires.

3.14.0.2 Droit aux soins dans la langue de choix : Le Conseil reconnaît qu'offrir à ses clients toutes les possibilités de recevoir des services de santé dans la langue officielle de leur choix constitue un élément fondamental de sa politique de prestation des soins de santé.

3.14 Bilinguisme à l'HGH

Contraintes Exécutives

- 3.14.0.3 Capacité organisationnelle :** Le Conseil reconnaît que les programmes et services doivent être organisés et que le personnel doit être en mesure d'offrir des soins complets et de haute qualité à tous ses clients dans la langue officielle de leur choix
- 3.14.0.4 Offre active :** Le Conseil est engagé envers le principe de l'offre active, qui exige que les services en français soient offerts de manière proactive et visible, sans que les clients aient à en faire la demande.
- 3.14.0.5 Équité, diversité et inclusion :** Le Conseil reconnaît que l'inclusion linguistique, notamment en ce qui concerne les services en français pour les communautés francophones, est une dimension essentielle de l'équité, de la diversité et de l'inclusion dans la prestation des soins de santé. L'identité franco-ontarienne de l'HGH et sa culture bilingue représentent un engagement fondamental envers la sensibilité culturelle et les droits des communautés linguistiques.

Définitions

Exigences de désignation : Exigences spécifiques établies par le ministère de la Santé et le ministère des Affaires francophones pour les organismes désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ces exigences portent sur la gouvernance, la prestation de services, les communications, les ressources humaines, la gestion des plaintes et la production de rapports annuels.

Langues officielles : Le français et l'anglais, tels qu'établis par la pratique historique de l'HGH depuis son incorporation en 1977 et confirmés par sa désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Loi sur les services en français : Loi ontarienne qui garantit le droit de recevoir des services gouvernementaux provinciaux en français dans les régions désignées. L'HGH est entièrement désigné (*désigné complet*) en vertu de cette Loi.

Offre active : Offre proactive et visible de services en français aux clients, sans que ceux-ci aient à en faire la demande. L'offre active comprend l'accueil des clients dans les deux langues officielles, la mise en place d'une signalisation bilingue et la mise en évidence des options de services en français de façon clairement visible et accessible.

Profil linguistique : Niveau requis de maîtrise du français et de l'anglais attribué à chaque poste à l'HGH, conformément aux normes du gouvernement de l'Ontario pour les organismes désignés. Les profils linguistiques permettent de s'assurer que les membres du personnel occupant des fonctions en contact direct avec les clients, le public et les services à distance disposent des compétences linguistiques nécessaires pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Procédure

En conséquence, la direction générale :

- 3.14.1** Ne négligera pas d'offrir aux clients de l'HGH tous les services dans les deux langues officielles.
- 3.14.2** Ne tolérera pas que tout le matériel de communication produit pour ou par l'hôpital, pour usage interne et externe, ne soit pas rédigé dans les deux langues officielles. Dans les situations urgentes ou sensibles au facteur temps où cela pourrait ne pas être immédiatement réalisable, la communication peut initialement être diffusée dans une seule langue officielle, la traduction correspondante devant être fournie dans l'autre langue officielle dès que possible sur le plan opérationnel.
- 3.14.3** Ne tolérera pas que tout le matériel de communication produit pour ou par l'hôpital, pour usage interne et externe, ne reflète pas des normes élevées de qualité linguistique et une image professionnelle de l'HGH et de son personnel.
- 3.14.4** Ne négligera pas de s'assurer que tous les membres du personnel de l'HGH qui doivent interagir avec les clients puissent le faire dans les deux langues officielles.

	Politique du Conseil d'administration	V.7	Page 3/3 3.14 Bilinguisme à l'HGH Contraintes Exécutives
---	--	-----	---

3.14.5 Ne négligera pas de s'assurer que lors du recrutement médical, l'élément de bilinguisme fasse partie d'un des critères.

3.14.6 Ne négligera pas d'offrir à tout le personnel de l'HGH une formation en langue seconde.

Références

- ❖ *Loi sur les services en français (Ontario), L.R.O. 1990, chap. F.32*
- ❖ *Règlements administratifs de l'HGH (26 juin 2024) — Sections 3.6(2) et 3.6(3)*
- ❖ *Guide to Good Governance (OHA) — 4e édition*
- ❖ *Agrément Canada — Normes de gouvernance (HSO A1001:2022) — Normes 5.1.4, 6.1.4 (Sécurité culturelle)*
- ❖ *Ministère de la Santé — Évaluation des organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français (2 décembre 2024)*
- ❖ *Rapport d'extraction de données SLFS (2024–2025) — données de conformité à la désignation LSF soumises au ministère de la Santé*
- ❖ *Politique administrative de l'HGH ADM-05-101 — Politique sur les services en français*
- ❖ *Réseau des services de santé en français de l'est de l'Ontario*
- ❖ *Politique 1.2 — Code de conduite du Conseil d'administration (Section 1.2.8 — Équité, diversité et inclusion)*