

**Chapter:**  
**GENERAL**

**Subject:**  
**FRENCH LANGUAGE SERVICE AND COMMUNICATIONS**

**Effective Date:**  
**July 15, 2019**

**Last Update:**  
**February 29, 2024**

---

**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 (WCB) 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 WCB is committed to meeting the service needs of its Francophone clients and
-

stakeholders.

2. Although the WCB 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 WCB will arrange for translation services to communicate in writing.
4. To enhance service delivery for Francophone clients, the WCB will also:
  - Arrange for interpretation services if written communications are not appropriate.
  - Use translation software to assist in facilitating 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 WCB receives written correspondence in French, the response will be written in French.
6. The WCB 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 WCB 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 WCB 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
  - General information about workplace safety, workers compensation and insurance
10. The WCB 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 WCB 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 WCB:
- 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.
  - 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 :**  
**29 février 2024**

---

**RENOI :**

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

---

**ÉNONCÉ D'OBJET :**

La présente politique vise à expliquer comment la Commission des accidents du travail (CAT) 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**

---

1. La CAT s'engage à répondre aux besoins en matière de services de ses clients et intervenants francophones.
2. Bien que la CAT 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**

3. Pour les clients qui préfèrent avoir accès à des services en français, la CAT obtiendra des services de traduction afin de communiquer en français par écrit.
4. En vue d'améliorer la prestation de services pour les clients francophones, la CAT :
  - organise des services d'interprétation si les communications écrites ne sont pas appropriées;
  - utilise un logiciel de traduction pour faciliter les communications imprévues en personne;
  - maintient un inventaire des employés d'expression française qui pourraient aider avec les visites de clients imprévues;
  - met en place des 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

5. Si la CAT reçoit de la correspondance écrite en français, elle fournira une réponse écrite en français.
6. La CAT s'organisera pour faire traduire la correspondance et les réponses. Lorsqu'elle répondra à de la correspondance en français, la version anglaise du document sera incluse à titre de référence.

#### Consultations

7. En menant des consultations publiques, la CAT 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.
8. La présente politique, POL-155, *French Language Service and Communications/Services en français et communications*, est disponible en français et en anglais. Même si toutes les autres lois et politiques administrées par la CAT sont seulement offertes en anglais, on encourage les intervenants à fournir de la rétroaction écrite sur les politiques et les lois en français ou en anglais.

#### Information

9. 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;
  - les renseignements généraux sur la sécurité au travail, l'indemnisation des accidents du travail et les assurances.
10. La CAT 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

11. Lorsque cela convient, la CAT 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**

12. Afin de renforcer sa capacité à servir la communauté acadienne et francophone, la CAT :
  - appuie les employés qui souhaitent suivre des cours de français;
  - encourage les employés qui ont des capacités en français à faire évaluer leur niveau de compétences;
  - fait du bilinguisme un atout dans les offres d'emploi;

- surveille la demande de services et de communications en français pour faciliter la planification des ressources.
- 

## **HISTORY/HISTORIQUE**

February 29, 2024 – non-substantive changes as a result of internal review.  
Le 29 février 2024 – Changements mineurs à la suite d'un examen interne.

Board of Directors Approval Date: July 15, 2019  
Date d'approbation par le conseil d'administration : Le 15 juillet 2019