



**Instruction pour la gestion  
de l'égalité linguistique à  
Kabia**

15 mai 2017

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | LA GESTION DE L'ÉGALITÉ LINGUISTIQUE À KABIA .....  | 3  |
| 2.     | LES RAISONS ET L'OBJECTIF DE L'INSTRUCTION.....   | 5  |
| 3.     | LES PRINCIPES DE L'INSTRUCTION.....   | 6  |
| 4.     | LANGUE DE SERVICE.....  | 8  |
| 4.1.   | COMMENT DEVELOPPER LES RELATIONS ORALES .....   | 8  |
| 4.1.1. | <i>Comment procéder à l'accueil téléphonique et à la prestation des services.....</i>                               | 8  |
| 4.1.2. | <i>Comment procéder dans le cadre du service présentiel.....</i>  | 9  |
| 4.1.3. | <i>Comment procéder dans le cas des communications automatisées.....</i>  | 10 |
| 4.1.4. | <i>Comment procéder pour fournir le service verbalement aux personnes usagères et aux familles</i>                  | 11 |
| 4.1.5. | <i>Comment identifier la langue choisie par les personnes usagères et leurs familles.....</i>                       | 12 |
| 4.2.   | COMMENT TRAITER, PAR ECRIT, LES PERSONNES USAGERES ET LEURS FAMILLES .....  | 13 |
| 4.2.1. | <i>Critères généraux concernant les documents.....</i>  | 13 |
| 4.2.2. | <i>Documents destinés aux personnes usagères et préparés avec les administrations.....</i>                          | 14 |
| 4.2.3. | <i>Comment identifier la langue.....</i>  | 14 |
| 4.3.   | L'IMAGE DE KABIA .....  | 15 |
| 4.3.1. | <i>Comment exposer la signalisation.....</i>  | 15 |
| 4.3.2. | <i>Conception de la papeterie.....</i>  | 17 |
| 4.3.3. | <i>Comment confectionner les accréditations identitaires du personnel.....</i>                                      | 19 |
| 4.3.4. | <i>Comment organiser des événements publics et comment s'y comporter.....</i>                                       | 19 |
| 4.3.5. | <i>Comment réaliser les publications, les annonces et campagnes publicitaires et les communiqués de presse.....</i> | 20 |
| 4.3.6. | <i>Comment réaliser les matériels audiovisuels.....</i>   | 20 |
| 4.3.7. | <i>Comment évoluer dans le site Web et utiliser les réseaux sociaux.....</i>  | 21 |
| 5.     | LA LANGUE DE TRAVAIL.....   | 23 |
| 5.1.   | COMMENT FAÇONNER LE PAYSAGE LINGUISTIQUE ASSOCIE AU TRAVAIL .....   | 23 |
| 5.1.1. | <i>Affiches provisoires et annonces relatives au travail.....</i>   | 23 |
| 5.1.2. | <i>Petit affichage au travail.....</i>  | 24 |
| 5.1.3. | <i>Signalisation environnementale et de prévention des risques professionnels.....</i>                              | 25 |
| 5.1.4. | <i>Affichage sur les machines utilisées au travail.....</i>   | 25 |
| 5.2.   | COMMENT S'EXPRIMER DANS LES COMMUNICATIONS INTERNES.....  | 26 |
| 5.2.1. | <i>Parler dans le cadre des relations entre les travailleurs et travailleuses.....</i>                              | 26 |
| 5.2.2. | <i>Comment organiser des réunions et comment s'y exprimer.....</i>  | 26 |
| 5.3.   | COMMENT REDIGER LES COMMUNICATIONS INTERNES .....   | 28 |
| 5.3.1. | <i>Comment écrire dans le cadre des relations internes.....</i>   | 28 |
| 5.3.2. | <i>Comment utiliser les ressources informatiques.....</i>   | 30 |
| 5.4.   | COMMENT GERER LE PERSONNEL .....  | 32 |
| 5.4.1. | <i>Comment accueillir les nouveaux venus.....</i>   | 32 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 5.4.2.  | <i>Comment agir avec les étudiants et les étudiantes en stage.....</i>                   | 33 |
| 5.4.3.  | <i>Comment gérer la sélection, le recrutement et la progression du personnel.....</i>    | 33 |
| 5.4.4.  | <i>Comment rédiger les documents juridiques.....</i>                                     | 34 |
| 5.4.5.  | <i>Comment créer et gérer des documents liés au système de gestion du personnel.....</i> | 35 |
| 5.5.    | COMMENT ORGANISER LA FORMATION PROFESSIONNELLE .....                                     | 35 |
| 5.5.1.  | <i>Comment gérer les cours.....</i>  | 35 |
| 5.5.2.  | <i>Comment s'exprimer dans le cadre des séances de formation.....</i>                    | 35 |
| 5.5.3.  | <i>Comment répartir la documentation écrite des séances de formation.....</i>            | 36 |
| 5.6.    | COMMENT TRAITER AVEC LES ADMINISTRATIONS .....   | 36 |
| 5.6.1.  | <i>Comment communiquer verbalement et par écrit avec les administrations.....</i>        | 36 |
| 5.7.    | COMMENT GERER LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS .....                                    | 37 |
| 5.7.1.  | <i>Critères applicables aux marchés à conclure avec les fournisseurs.....</i>            | 37 |
| 5.7.2.  | <i>Recensement des capacités linguistiques des entreprises fournisseurs.....</i>         | 43 |
| 5.7.3.  | <i>Comment assurer le suivi des critères adoptés à l'égard des fournisseurs.....</i>     | 44 |
| 5.8.    | COMMENT AGIR DANS LE CADRE DES AUTRES RELATIONS .....                                    | 44 |
| 5.8.1.  | <i>Comment agir dans le cadre des autres relations écrites et orales.....</i>            | 44 |
| 5.9.    | COMMENT ORGANISER LE SYSTEME DE GESTION .....  | 44 |
| 5.9.1.  | <i>Comment rédiger les documents liés à la stratégie et à la gestion annuelle.....</i>   | 44 |
| 5.9.2.  | <i>Comment rédiger les documents associés à l'assistance.....</i>                        | 45 |
| 5.9.3.  | <i>Comment intégrer l'égalité linguistique dans la gestion générale .....</i>            | 45 |
| 5.10.   | LA CHAINE DE LEADERSHIP EN MATIERE D'EGALITE LINGUISTIQUE .....                          | 46 |
| 5.10.1. | <i>La responsabilité de l'égalité linguistique incombe à tous et à toutes.....</i>       | 46 |
| 5.10.2. | <i>La structure nécessaire à la gestion de l'égalité linguistique.....</i>               | 47 |
| 5.11.   | RESSOURCES POUR TRAVAILLER EN EUSKERA.....   | 48 |
| 5.11.1. | <i>Les procédures permettant d'obtenir la capacité linguistiques.....</i>                | 48 |
| 5.11.2. | <i>Autres ressources pour travailler en euskera.....</i>                                 | 48 |
| 6.      | COMMENT COMMUNIQUER ET ADAPTER LA PRESENTE INSTRUCTION .....                             | 51 |
| 6.1.    | COMMENT COMMUNIQUER AUTOUR DE LA PRESENTE INSTRUCTION .....                              | 51 |
| 6.1.1.  | <i>Comment faire connaître la présente instruction.....</i>                              | 51 |
| 6.2.    | AJUSTEMENTS ET MISES A JOUR DE L'INSTRUCTION.....  | 51 |

# 1. LA GESTION DE L'ÉGALITÉ LINGUISTIQUE À KABIA

Kabia est un organisme autonome rattaché au Service des Politiques sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Sa mission est la prise en charge et les soins aux personnes âgées en situation de dépendance, dans les résidences et centres de jour relevant de sa responsabilité. Kabia met l'usager au cœur de son activité et lui prête une attention de qualité, une prise en charge intégrale et personnalisée en fonction de ses besoins, tout en garantissant par ailleurs ses droits. Or, on ne peut en aucun cas considérer que le service prêté est un service de qualité si l'on n'intègre pas l'égalité linguistique.

Kabia gère aujourd'hui cinq sites de travail : les services centraux et quatre résidences. Un total de 16 résidences s'y ajouteront d'ici l'année 2019. Les prestations sont assurées par le personnel salarié et par le biais d'entreprises de services. Il est donc fondamental, au-delà des actions mises en œuvre avec le personnel régulier, d'ajouter des critères d'égalité linguistique aux clauses de recrutement, puisque les entreprises qui prêtent le service devront, elles aussi, assurer l'égalité linguistique.

Consciente de cette réalité, Kabia a inclus la gestion linguistique dans son système général de gestion, et ce, dès l'origine. En effet, s'agissant d'un organe foral autonome, elle adhère à la politique linguistique de la Diputación, conformément à la Norme Forale 12/2014 qui stipule la création de Kabia.

De Juin à Septembre 2015, Kabia a procédé à l'Évaluation de l'Influence Linguistique (ELE). Lors de la création de l'Organisme autonome, il avait été prévu d'intégrer divers centres dont les dynamiques linguistiques étaient très variées et risquaient d'influer sur le fonctionnement de Kabia en euskera. Ainsi donc, le rapport ELE propose plusieurs mesures correctives et des recommandations, afin d'aborder le projet dans une perspective préventive.

Le 8 Octobre 2015, le Comité directeur de KABIA adopte le document intitulé " KABIA. Comment intégrer l'euskera dans l'organisme, dès les origines ". Le document décrit le modèle KABIA : les sections d'euskera relevant des Services centraux y sont définies ; les données concernant les connaissances linguistiques de chaque zone géographique y sont rassemblées ; et le profil linguistique correspondant à chaque poste de travail y est spécifié. La définition de l'indice de préceptivité tient compte de la " La cartographie des services sociaux de Gipuzkoa 2015-2017 ". Le document ainsi approuvé par le Comité directeur a été essentiel pour l'intégration de l'égalité linguistique dans les clauses de recrutement.

Le Plan stratégique de KABIA est fondé, et le restera à l'avenir, sur le modèle de Gestion Publique Avancée AURRERABIDE. Conformément au modèle cité, à la ligne numéro 5 du Plan stratégique (Égalité linguistique et Société) ce principe est réaffirmé comme un objectif stratégique. La définition de la Mission souligne l'importance de dispenser un traitement de qualité et une prise en charge intégrale et personnalisée aux usagers, tout en garantissant leurs droits ; de la même manière, l'énoncé des valeurs précise bien que l'égalité linguistique sera rigoureusement entretenue.

De la même manière, le modèle assistanciel et non-assistanciel de KABIA reprend et reprendra l'inclusion de l'égalité linguistique, tant par le biais d'actions spécifiques, que par l'application de ces dernières à chaque action.

Par ailleurs, des budgets annuels seront destinés à la consécution des résultats - dont la vision linguistique - tout en précisant le pourcentage réservé à chaque action ayant pour objet d'assurer cette égalité.

Entre Décembre 2016 et Janvier 2017, KABIA a pris part au pilotage du nouveau Bikain. Les résultats de l'expérience sont très positifs au regard du Bikain d'or (score 950-999).

Pour finir, le projet de définition de l'" Instruction pour la gestion de l'égalité linguistique à Kabia " est élaborée entre Décembre 2016 et Avril 2017. La teneur de l'équipe technique qui a participé au projet et mis au jour l'Instruction, mérite d'être mentionnée, car elle est le reflet de la consistance du document :

- Responsables des résidences municipales d'Andoain, Arrasate, Bergara et Tolosa.
- Directrice générale des Institutions publiques de la Diputación Foral de Gipuzkoa ; technicien de la direction citée, et responsable d'Egogain.
- Chef de section et une technicienne de l'Égalité linguistique de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Directrice de Kabia.
- Entreprise responsable de l'assistance technique : Ahize AEK (Consultants en linguistique).

Le travail effectué par l'équipe technique a également été partagé avec les responsables des autres résidences municipales, ainsi qu'avec les représentants de Biharko Gipuzkoa et de la société Aita Menni qui se trouvent dans les résidences d'Elgoibar, Azkoitia et Villabona, l'objectif étant de créer des groupes de travail des résidences pour collecter le fruit de leurs études et réflexions.

KABIA a donc défini, dans ce document, les critères et les instructions destinés à gérer l'égalité linguistique ; d'année en année, tous les centres participants devront mettre en pratique les plans d'amélioration, de sorte à atteindre le fonctionnement prévu. Pour ce faire, le modèle du certificat Bikain sera adopté lors de la définition du Plan de gestion annuel, et l'on distinguera, action par action, si celles-ci sont liées à la langue de service ou à la langue de travail. L'on procédera enfin à une évaluation du degré de réalisation des actions afin que tous les centres de Kabia adoptent aussi l'euskera comme langue de service. Ainsi, l'on définira et décidera progressivement quels sont les centres qui acquerront l'euskera comme langue de travail.

## 2. LES RAISONS ET L'OBJECTIF DE L'INSTRUCTION

Kabia est un organisme autonome rattaché au Service des Politiques sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa et, de ce fait, il adhère au Plan de normalisation de l'euskera approuvé par l'Assemblée des députés pour la période 2013-2017.

Le but de la présente Instruction est d'inclure des critères d'égalité linguistique dans les services centraux de Kabia et dans ses résidences, de sorte que l'euskera devienne la principale langue de travail et de service. En effet, si notre souhait est de parvenir à l'égalité linguistique en Gipuzkoa il est important que les institutions fonctionnent en euskera ; dans ce domaine, ce sont les administrations qui doivent promouvoir des modèles permettant d'atteindre cet objectif.

Suivant le Plan de normalisation approuvé pour la période 2013-2017 " La Diputación (y compris ses organismes autonomes) devra être en mesure de fournir en euskera tous les services qu'elle prête aux citoyens, avant le 1er janvier 2015 ". En vertu de quoi, l'euskera doit être la langue de travail et de service des résidences et des services centraux de Kabia. D'autre part, le 8 Octobre 2015, la Commission de Direction de Kabia définit les " Services centraux " comme une unité administrative en euskera ; la langue de travail principale de ce centre est donc l'euskera. En ce qui concerne les résidences, il faudra analyser, promouvoir et développer, dans la mesure du possible, les options permettant d'arriver à ce statut d'unités en euskera.

Au fur et à mesure que le processus d'unification des processus et des protocoles de Kabia avance, nous devons compléter, concrétiser et approuver les critères linguistiques. Par conséquent, la présente Instruction n'est guère que le début d'un processus. Elle permettra de connaître et de partager un cadre général pour la gestion de l'égalité linguistique dans l'organisme foral autonome KABIA.

Lors de l'élaboration d'un processus stratégique - clé ou support de Kabia par exemple - il faudra définir la façon dont l'égalité linguistique va être gérée, en nous fondant toujours sur la base du cadre général convenu ; ensuite le/les nouveau(x) critère(s) accordés sera(ont) inclus dans l'Instruction générale de Kabia selon la procédure ou la méthodologie convenue. Cependant, en cas de besoin et dans l'hypothèse d'un consensus, le cadre général pourra être adapté aux circonstances. " L'Instruction pour la gestion de l'égalité linguistique à Kabia " sera donc un document " vivant ".

Il sera essentiel aussi d'évaluer le niveau de respect du document, suivant la procédure et à la méthodologie convenues. Les outils et méthodologies qu'offre le Certificat Bikain de Qualité de l'Euskera peuvent être très utiles ici, pour évaluer le niveau de mise en pratique. En synthèse, nous devons d'abord savoir - à Kabia - si nous assurons ou pas l'égalité linguistique dans la prestation de nos services ; et ensuite, nous devons vérifier aussi si l'euskera est ou pas la principale langue de travail de nos centres.

### 3. LES PRINCIPES DE L'INSTRUCTION

La Déclaration universelle des droits de l'homme affirme que toutes les personnes ont les mêmes droits et prohibe les situations de discrimination. C'est une règle élémentaire de convivance : si toutes les personnes sont différentes, elles ont toutefois les mêmes droits. Par conséquent, dans des situations de minorisation, agir équitablement est la façon la plus juste d'atteindre l'égalité.

L'une des voies, pour surmonter la discrimination, est de promouvoir l'égalité linguistique. Nous pouvons même affirmer que la véritable diversité humaine ne réside pas dans la couleur de la peau, mais dans la diversité des langues et des cultures. Il est du devoir de tous et de toutes, et en particulier des organisations publiques, de protéger la diversité humaine comme nous le faisons pour la biodiversité, et d'aider au développement des communautés linguistiques minorisées.

Nous devons donc prendre en compte trois axes lorsque nous parlons de convivance linguistique :

- La liberté. Il faut reconnaître aux individus le droit au libre choix de la langue dans tous les domaines où celle-ci n'est pas réglementée.
- La responsabilité de comprendre. Pour matérialiser ce droit, il est impératif que l'autre personne ait la volonté et les connaissances nécessaires pour comprendre. Dans une communauté qui a deux langues officielles, l'universalisation de la capacité de comprendre garantit que l'on pourra utiliser indifféremment l'une ou l'autre de ces deux langues. Le monolinguisme, au contraire, est le plus grand obstacle au libre choix de la langue que l'on souhaite utiliser.
- La justice sociale. L'équilibre que l'égalité requiert. Gipuzkoa a deux langues officielles. Mais l'une d'entre elles, le castillan, a 500 millions de parlants et il est, de surcroît, légalement obligatoire de la connaître. Pour sa part, l'euskera a vécu une histoire de mépris et d'interdictions. Par conséquent, si l'on veut atteindre cet équilibre que l'égalité requiert, toutes les institutions et les agents de Gipuzkoa doivent faire un effort pour que l'euskera occupe ses propres espaces d'où il pourra influencer et gagner en prestige.

Le professeur Iñaki Agirreazkuenaga affirme, à propos de l'utilisation des langues, que les Administrations publiques doivent veiller à ce que la langue officielle choisie par les citoyens soit effectivement utilisée. De plus, puisqu'il incombe à chaque administration de décider quelle est sa langue de travail, le personnel manque totalement de droits linguistiques au travail. On ne doit par conséquent pas conditionner la langue dans laquelle le travail est réalisé. Il va de soi qu'en dehors du travail, ces personnes ont les mêmes droits linguistiques que quiconque.

De même, la santé des langues étant un reflet de celle de la société, les Administrations publiques ont la responsabilité d'étendre cette égalité aux autres domaines de la société. Dans cela aussi elles devraient être exemplaires. Le nombre des entreprises et organisations qui ne fonctionnent qu'en castillan est tellement élevé qu'il est essentiel de générer d'autres référents et de promouvoir des organisations travaillant majoritairement en euskera. L'article 36.1 de la Loi sur le Régime juridique des administrations publiques (Loi 4/1999 et amendements ultérieurs) prévoit que les entités publiques ont la possibilité de déterminer l'euskera et le castillan comme langue de travail prioritaire, à condition que, comme nous l'avons dit plus haut, ce choix ne conditionne pas la langue choisie par les citoyens et les citoyennes.

Hormis les points évoqués, la présente Instruction de Kabia se fonde aussi sur deux principes qui s'alignent sur les politiques du Service des Politiques sociales et de la Direction pour l'Égalité linguistique de la Diputación Foral de Gipuzkoa:

1. Principe. Le Plan stratégique 2016-2019 de Kabia affirme que sa mission est de fournir à l'utilisateur et à sa famille des soins de qualité et une prise en charge intégrale et personnalisée qui répondent à leurs besoins tout en garantissant leurs droits.
2. Principe. Le Plan stratégique 2015-2019 de la Diputación, affirme que, sauf disposition contraire, l'utilisation de l'euskera sera promue en priorité, tant au sein de la Diputación qu'auprès des autres agents du territoire, afin d'égaliser les choix linguistiques et de promouvoir l'égalité entre les parlants.

Par conséquent et compte tenu des considérations qui précèdent, Kabia adopte les critères fondamentaux suivants pour ses activités :

- La langue de service de Kabia sera celle qu'aura choisie l'utilisateur, en favorisant toujours de manière proactive l'utilisation de l'euskera.
- La langue de travail de Kabia sera principalement l'euskera, s'alignant ainsi avec les objectifs de la Diputación foral de Gipuzkoa et en vertu du droit que lui confère la loi.

Le présent document a été rédigé sur la base de ces principes-guides, en pleine conscience du chemin qu'il va falloir parcourir pour atteindre le but, et en sachant que la route sera différente pour chacun des centres et des personnes de l'organisation, puisque nous partons tous et toutes d'un point de départ différent.



## 4. LANGUE DE SERVICE

### 4.1. COMMENT DEVELOPPER LES RELATIONS ORALES

#### 4.1.1. Comment procéder à l'accueil téléphonique et à la prestation des services

- Le premier et le dernier mot que nous allons prononcer au téléphone, sera toujours en euskera. La personne qui décroche le téléphone demandera :
  - *Kabia (quand cela correspond au nom du centre), egun on ?*
  - *Kabia (quand cela correspond au nom du centre), bai esan ?*
  - *Agur eta ondo izan.*
  - *Eskerrik asko eta agur.*
  - *Hurrengo arte.*
- Les personnes bilingues seront proactives et diront aussi le deuxième mot en euskera, pour confirmer à la personne qui appelle qu'elle peut bien s'exprimer dans cette langue (parfois, poussés par les préjugés, les Bascophones s'expriment en castillan).
  - *Kabia (quand cela correspond au nom du centre), egun on ?*
  - *Bonjour, je suis un proche de Xxxxx Xxxxx, pourrais-je lui parler ?*
  - *Bai, noski. Itxaron momentu bat, mesedez.*
  - *Eske..., gaur bere urtebetetzea da, eta zoriondu nahiko nuke.*
  - *Bai, oso pozik dago. Berehala jarriko da. Itxaron momentu bat, mesedez.*
  - *Eskerrik asko.*
- Si la communication est interrompue ou si l'utilisateur déclare qu'il veut converser en castillan, la conversation continuera dans la langue qu'il aura choisie.
- Les travailleurs et travailleuses ne parlant pas l'euskera demanderont leur aide aux collègues bilingues en cas de besoin.

---

#### 4.1.2. Comment procéder dans le cadre du service présentiel

---

- Dans le cas des conversations présentesielles, le premier et le dernier mot seront également prononcés en euskera. La personne située à l'accueil du bâtiment devra dire :

- *Egun on, zertan lagun zaitzaket?*
- *Kaixo, norekin egon nahi duzu?*
- *Arratsalde on, laguntzarik behar duzu?*
- *Agur.*
- *Gero arte.*

- Les bilingues devront avoir une attitude proactive et continueront un peu en euskera, pour confirmer à la personne qui nous rend visite qu'elle peut parler euskera (parfois, poussés par les préjugés, les Bascophones s'expriment en castillan).

- *Egun on, zertan lagun zaitzaket?*
- *Je viens voir Xxxx Xxxxx.*
- *Egongelan Dago. Ba al dakizu non dagoen egongela?*
- *Ez, ez dakit non dagoen.*
- *Ezkerreko pasilotik segi eta bigarren atea da.*
- *Eskerrik asko.*
- *Ez horregatik. Gero arte.*

- Dans d'autres cas, même s'ils répondent en castillan, ils veulent qu'on leur parle en euskera. Par conséquent, nous pouvons répondre en euskera à la question posée en castillan et, si la communication ne s'en trouve pas interrompue, nous pouvons continuer sur le mode bilingue. Un exemple :

- *Egun on, zertan lagun zaitzaket?*
- *Je viens voir Xxxx Xxxxx.*
- *Egongelan Dago. Ba al dakizu non dagoen egongela?*
- *Non, je ne sais pas où il est.*
- *Ados. Ezkerreko pasilotik segi eta bigarren atea da.*
- *Merci beaucoup.*
- *Ez horregatik. Gero arte.*

- Si la personne venue en visite est connue et qu'il faut développer l'explication, nous lui demanderons si elle veut qu'on la lui donne en euskera ou en castillan, et nous lui parlerons en fonction de son choix.
- Si la communication est interrompue ou que l'utilisateur précise qu'il veut parler en castillan, nous poursuivons la conversation dans la langue qu'il a choisie.
- Les travailleurs bilingues intercaleront des locutions compréhensibles en euskera ou traduites en castillan pour offrir toujours la possibilité de parler en euskera, dès lors que la communication n'a pas été interrompue et que l'interlocuteur n'est pas mal à l'aise. Un exemple :

- *Bai.*
- *Ados.*
- *Ez esan / Vraiment!?*
- *Bai zera!*
- *Ez da egia izango!*
- *Eta zer gertatu zen? / Et qu'est-ce qui s'est passé?*

*(Il s'agit d'une méthode-outil pour surmonter les habitudes : les situations linguistiques sont dynamiques ; il est donc possible qu'une personne qui le parle peu aujourd'hui en apprenne suffisamment pour communiquer en euskera, sans oser le proposer).*

- Les travailleurs et travailleuses ne parlant pas l'euskera demanderont leur aide aux collègues bilingues en cas de besoin.

---

#### 4.1.3. Comment procéder dans le cas des communications automatisées

---

- Les répondeurs et services d'information téléphonique doivent fournir les informations respectivement en euskera et en castillan, conformément à l'exemple fourni par Kabia :

*Kaixo. Kabiara deitu duzu. Hau Elgoibarko San Lazaro zentroa da. Utzi zure mezua soinua entzun ondoren.*

*Bonjour. Vous avez appelé Kabia. Vous êtes en contact avec la Résidence San Lazaro d'Elgoibar. Laissez votre message après le bip sonore.*

- Lorsque cela est possible (répondeur VoIP ...), demandez à la personne qui appelle de choisir une langue pour recevoir l'info dans la langue de son choix.

*Kaixo. Kabiara deitu duzu. Hau bulego nagusia da. Gurekin euskaraz egitera gonbidatzen zaitugu, sakatu 1.*

*Bonjour. Vous avez appelé Kabia. Vous êtes en contact avec le bureau central. Si vous souhaitez que nous nous adressions à vous en castillan, tapez 2.*

---

#### 4.1.4. Comment procéder pour fournir le service verbalement aux personnes usagères et aux familles

---

- Le service personnalisé destiné aux personnes usagères et à leurs familles devra être fourni dans la langue de leur choix : euskera ou castillan. Parmi ces services :
  - Une fois que la demande a été présentée, l'entretien d'évaluation avec la famille et la personne usagère qui sollicite nos services.
  - Les explications concernant la résidence, les services et les visites : description de la résidence, règlement interne, explications sur le service et les tarifs ...
  - Les réunions et explications liées au plan de prise en charge individuelle, à son évolution et son suivi.
  - Les rapports avec le ou la professionnel/le référent.
  - Les activités élémentaires du jour le jour : se lever, se coucher, les pratiques d'hygiène et d'habillement, les repas, les activités ...
  - Les activités liées à la participation sociale et communautaire.
  - Les activités de travail des fonctions cognitives.
  - Les activités de travail de l'affectivité.
  - L'animation socio-culturelle.
  - Les services médicaux et infirmiers.
  - Les services de cafétéria, pédicure et coiffure.
  - Les services liés aux croyances et religions.
  - Les services téléphoniques et Internet : programmes informatiques ...
  - La lecture et l'écoute des médias en euskera : journaux, radio et télévision.
  - Musique.
  - Signalisation, affiches et ornements qui décorent le paysage linguistique.
  - Les relations avec l'administration de Kabia : contrat et mode de paiement ; réclamations, suggestions et plaintes ...

- Information sur les ressources sociales et accompagnement pour la gestion de ces dernières.
  - Aide lors de la réalisation de démarches personnelles.
  - Assistance à la famille, formation et activités participatives.
- Kabia a choisi un vocabulaire de base et des locutions nécessaires à la prestation du service en euskera et en castillan. Ce lexique est à la portée de tous les travailleurs et travailleuses qui pourront les apprendre et les utiliser correctement.
  - Si les personnes usagères et leurs familles préfèrent une troisième langue, cela sera pris en compte. Nous demanderons s'il y a, dans le groupe, un ou plusieurs travailleurs/leuses qui parle cette langue. Des mesures seront prises pour que les autres se forment et utilisent des phrases de base dans cette langue (salutations, expressions agréables ...). On évaluera la nécessité d'avoir recours à un appareil ou aux services d'interprétation (traducteurs automatiques, interprétariat téléphonique, communication par dessins ...). Aujourd'hui, nous ne pouvons pas garantir que tous les services seront fournis dans cette langue. En cas d'impossibilité à communiquer, le sujet devra être traité en profondeur et analysé par les instances pertinentes.
  - Les activités groupales seront mises en œuvre en euskera et en castillan, en fonction de la composition du groupe (le Bingo, la gymnastique et les activités de cette nature sont une bonne façon d'apprendre les chiffres et les mots de base)

---

#### 4.1.5. Comment identifier la langue choisie par les personnes usagères et leurs familles

---

- Nous devons obtenir des indications sur les compétences linguistiques et l'utilisation de la langue par les personnes usagères et leurs familles, afin de leur offrir un service de qualité. Cela implique deux choses :
  - Nous identifierons d'une part quelles sont la **première langue**<sup>1</sup> et la **langue de communication**<sup>2</sup> des personnes usagères et de leurs proches référents, tant pour les communications verbales qu'à l'écrit. Autrement dit, lors de l'évaluation réalisée à l'arrivée, nous tracerons leur **parcours linguistique vital** et vérifierons la langue dans laquelle ils veulent communiquer à l'oral et à l'écrit (peut être différente). Ces renseignements seront recueillis dans les sections prévues à cet effet par ResiPlus : Fiche

---

<sup>1</sup> Première langue apprise dans l'enfance

<sup>2</sup> Langue prioritaire choisie aujourd'hui pour la vie quotidienne

de l'usager/ère, Plan de prise en charge personnalisée, Plan de soins ... Ce parcours peut faire apparaître - hormis l'euskera et le castillan - d'autres langues qui ne sont pas officielles sur notre territoire. Dans ce cas, il convient de les interroger sur le sujet et en prendre acte dans le document.

- D'autre part, ces informations seront transmises à tous les travailleurs et travailleuses impliqués/ées dans la prestation du service, conformément aux critères énoncés dans le présent document. La manière de communiquer ces informations aux effectifs peut être : les inscrire au Plan de prise en charge individuelle, consulter la section prévue à cet effet par ResiPlus, placer une liste 'langue maternelle et langue de communication' sur le tableau d'affichage du poste de contrôle, mettre une note sur la Fiche de la personne usagère située dans le placard ...
- Pour identifier la langue maternelle et la langue prioritaire des personnes usagères, nous disposons de trois moyens :
  - Demander aux institutions qui ont eu des relations avec elles précédemment quelle était la langue choisie par l'usager et leurs familles. Nous mettrons tout en œuvre pour inscrire l'info sur l'outil EXTRANET.
  - L'euskera ayant été minorisé, le moyen le plus efficace de garantir l'utilisation de la langue choisie et d'identifier les personnes qui veulent communiquer en euskera est de donner l'exemple et de les inciter à communiquer dans cette langue. Cela peut se faire de plusieurs façons : donner la priorité à l'euskera dans le paysage linguistique ; afficher des panneaux qui reconnaissent le droit de parler en euskera dans les bâtiments et les chambres ; identifier, par un symbole (qu'ils porteront sur eux) les travailleurs/euses disposés/ées à parler en euskera (bilingues) ; prononcer toujours le premier, deuxième et dernier mot en euskera...
  - Leur demander directement quelle est la langue dans laquelle ils veulent parler.

## 4.2. COMMENT TRAITER, PAR ECRIT, LES PERSONNES USAGERES ET LEURS FAMILLES

### 4.2.1. Critères généraux concernant les documents

- Nous devons fournir la documentation créée en euskera aux personnes usagères et aux membres de leurs familles ayant demandé de recevoir les documents écrits dans cette langue. Entre autres :
  - Tous les documents produits par les services administratifs de Kabia : contrat, règlement interne, instructions ...
  - Le Plan de prise en charge personnelle et ses annexes.

- La fiche de suivi quotidien utilisée dans les centres de jour.
  - Les documents relatifs à la situation sanitaire.
  - Toutes les communications échangées par courrier postal ou courriel.
  - Les matériels et fiches, jeux ... utilisés pour les activités.
- Il sera répondu en euskera aux écrits reçus en euskera. Pour ce faire, les travailleurs et travailleuses ne parlant pas l'euskera demanderont leur aide aux collègues bilingues en cas de besoin.
  - Les imprimés ou documents standardisés (à imprimer ou à la main) : en euskera ou dans les deux langues.
  - Les formulaires du site web : en euskera ou en castillan (selon la langue choisie).

---

#### 4.2.2. Documents destinés aux personnes usagères et préparés avec les administrations

---

- Dans le cas des documents élaborés avec d'autres administrations (rapport d'Osabide, ordonnances ...), Kabia propose de répondre aux critères qu'elle s'impose à elle-même et tentera d'accorder des mesures visant à les respecter, en honorant toujours les besoins du travail en équipe, de la responsabilité et de la liberté de décision propre à chaque institution.

---

#### 4.2.3. Comment identifier la langue

---

- Au-delà des propositions formulées au point 4.1.5. pour déterminer la langue choisie par les personnes usagères et leurs familles, deux autres méthodes ont été établies afin d'agir de manière pro-active dans les communications par messages électroniques :
- Toujours écrire en euskera les salutations d'introduction et de conclusion des messages.
- Ajouter une phrase à la signature électronique, comme dans l'exemple ci-dessous :
  - ***Nahi baduzu, nirekin euskaraz!***
  - ***Mezua euskaraz jasotzeko aukera daukazu. Anima zaitetz!***



- On interrogera par ailleurs les personnes usagères et leurs familles pour savoir quelle est leur langue préférée pour les relations écrites.
- La langue choisie sera précisée au chapitre expressément prévu à cet effet par ResiPlus. Les professionnels qui vont avoir affaire à ces personnes, tout comme les services centraux de Kabia seront donc au courant.

## 4.3. L'IMAGE DE KABIA

### 4.3.1. Comment exposer la signalisation

- Les principaux écriteaux situés à l'extérieur des bâtiments porteront la marque de Kabia en couleur et, sur la droite le blason de la Diputación en gris ou dans la version platine et le nom de la résidence et celui de la commune. La signalisation suivra le modèle suivant :



- Les panneaux situés à l'intérieur des bâtiments pour identifier les espaces et les services suivront le modèle suivant :



# Harrera Recepción



- Les termes utilisés pour identifier les différents espaces et les fonctions de leurs occupants sont ceux qui figurent à la liste unifiée de Kabia.
- Quant au texte, utiliser la police Franklin Gothic : la typographie Franklin Gothic Medium en euskera, et la Franklin Gothic Book pour le castillan.
- Les mots apparaissant sur les panneaux seront écrits en euskera quand leur orthographe est proche de celle du castillan ou lorsqu'ils sont compréhensibles avec le support d'un pictogramme normalisé. Un exemple :

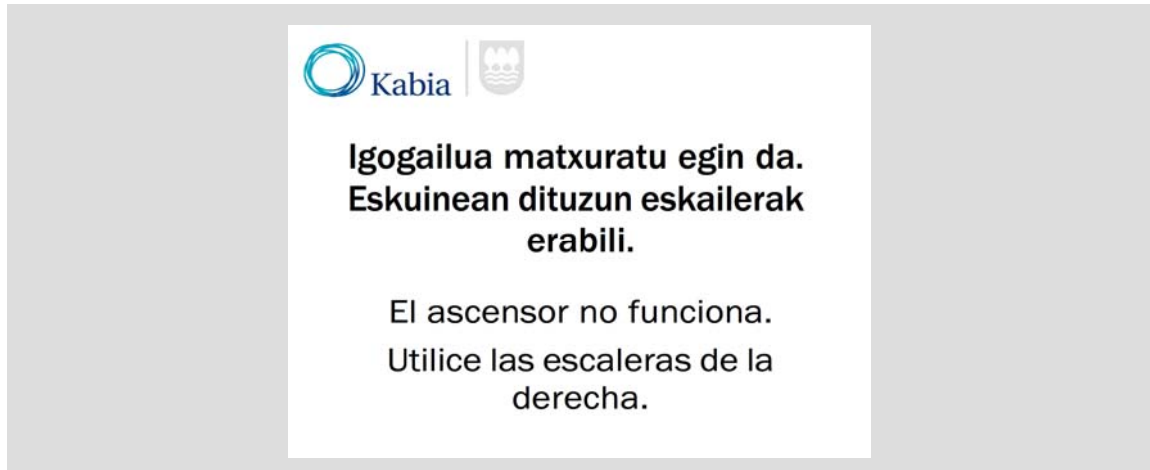
**Gerentea**



**Komuna**



- Les autres panneaux (avertissements provisoires ou définitifs, informations sur les activités et les services, les menus généraux ou quotidiens ...) seront écrits en euskera et en castillan, sur le modèle des deux blocs. Ils porteront tous, et lisiblement, la marque de Kabia (jamais inférieure à 7 mm).



- Si le texte s'étend sur plus d'une page, il sera écrit en euskera sur une page et en castillan sur l'autre, suivant, là encore, la structure en deux blocs.
- Les panneaux et affichages plus communs sont repris dans le recueil unifié des modèles de Kabia. Les nouveaux signes ou panneaux voués à se multiplier seront normalisés et ajoutés à l'ensemble.
- Un minimum d'espaces sera réservé dans chaque bâtiment pour transmettre l'information aux personnes usagères, aux familles et aux professionnels (en plus des infos que chaque service mettra sur sa porte) :
  - Les tableaux d'affichage destinés aux personnes usagères et aux familles seront situés à l'entrée principale de la résidence et à un endroit bien en vue de chaque étage ou espace.
  - Les tableaux d'affichage destinés au personnel seront placés dans les vestiaires et au poste de contrôle, dans l'office ou tout autre lieu prévu à cet effet, à chaque étage ou dans l'espace concerné.
- Concernant les panneaux d'information non produits par Kabia, l'Instruction sera transmise aux auteurs et émetteurs qui seront invités à les envoyer en euskera. Si - au terme de trois demandes successives dans ce sens - ceux-ci continuent à les envoyer exclusivement en castillan, le responsable impliqué décidera si l'information doit ou pas être affichée.

---

#### 4.3.2. Conception de la papeterie

---

- Sur le papier à en-têtes et autres supports, si possible, n'utiliser que le logo de Kabia.
- Les tampons seront rédigés en euskera ou en euskera/castillan.

- Général :
  
- Registre arrivée/départ :
  
- Réception d'un document :
  
- Date :
  
- Révisé :
  
- Résidence San Juan :



- Sur les enveloppes, cartes de visite et chemises-dossiers (A3), qui portent le logo de Kabia et le blason de la Diputación, l'adresse sera écrite en euskera. Si la fonction est compréhensible, elle sera écrite en euskera ; si non, en euskera et en castillan, dans cet ordre.



- Adresse :  
Txara 1  
Zarategi Pasealekua 100  
20015 Donostia

---

#### 4.3.3. Comment confectionner les accréditations identitaires du personnel

---

- Lorsque les travailleuses et les travailleurs portent l'identifiant qui accrédite leur fonction ou que celle-ci est brodée sur leurs vêtements, le texte devra être rédigé en euskera, ou en euskera et castillan.

---

#### 4.3.4. Comment organiser des événements publics et comment s'y comporter

---

- Les événements publics (réunions annuelles avec les membres familles, présentations officielles de l'institution ...) se tiendront en euskera, ou en euskera et castillan, (toute l'information dans les deux langues et dans cet ordre) en s'appuyant sur des ressources qui garantissent que tous les participants comprennent bien (traduction simultanée, système d'interprétation simultanée chuchotée, envoyer ou expliquer les documents en amont, etc.).
- Les convocations de réunion, présentations et des documents à être utilisés lors de l'événement seront préparés et distribués en euskera et en castillan. La priorité sera accordée à la création de documents en euskera. Dans le cas contraire, ils seront rédigés à la fois en euskera et en castillan. La traduction en euskera du document ne sera laissée pour la dernière minute.
- Avant le début de l'événement, il faudra expliquer le fonctionnement de la réunion aux participants, ainsi que les instructions pour l'égalité linguistique. Seront ensuite identifiées les

personnes qui ne comprennent pas l'euskera et, en fonction de leur nombre, l'on agira d'une façon ou d'une autre. Si tout le monde comprend ou s'ils sont peu nombreux à ne pas comprendre, la réunion se tiendra en euskera avec un système de traduction simultanée chuchotée pour s'assurer que tout le monde comprend tout. Si, en revanche, ils sont nombreux ou majoritaires, elle se fera en euskera à condition qu'un service d'interprétation soit disponible. Si ce n'est pas le cas, elle se tiendra dans les deux langues, en veillant à ce que toutes les informations importantes arrivent bien à toute l'audience en euskera et en castillan, mais en trouvant un moyen d'éviter la traduction consécutive : l'explication orale dans une langue et un support visuel dans l'autre, distribution à l'avance d'un résumé des idées principales, donner la possibilité d'expliquer les sujets avant la réunion, etc.

- Si les assistants ont des questions, on leur répondra en fonction de la langue utilisée.
  - Si la question est formulée en euskera, la réponse sera donnée en euskera. Dans les cas où les personnes ignorant l'euskera sont peu nombreuses, on aura recours au système de traduction simultanée chuchotée ; si elles sont au contraire nombreuses, la réponse en castillan leur sera résumée en euskera.
  - Si la question est posée en castillan, il sera répondu dans la même langue après une brève expression d'introduction en euskera. Un exemple : "Bai, ulertu da?" / "Ados?".

---

#### 4.3.5. Comment réaliser les publications, les annonces et campagnes publicitaires et les communiqués de presse

---

- Les publications, publicités, campagnes publicitaires et communiqués de presse destinés au public seront réalisés sous deux formes : en euskera ou en euskera/castillan, pour pouvoir être utilisées selon le public cible et l'environnement sociolinguistique.
- La traduction du document fera partie du processus-même de création du document, qui sera publié en euskera et en castillan. Aucun document ne pourra être diffusé exclusivement en castillan avant que la traduction n'en ait été faite.
- Publication de documents : la version en euskera sera publiée d'abord et elle sera suivie de la version en castillan. Une introduction générale sera ajoutée pour préciser l'emplacement de chaque version.
- Les slogans des campagnes publicitaires devront être conçus en euskera, ou en euskera et castillan.

---

#### 4.3.6. Comment réaliser les matériels audiovisuels

---

- Les vidéos susceptibles d'être créées pour les promotions se feront en euskera, avec des sous-

titres en castillan.

- Les matériels audiovisuels susceptibles d'être créés en vue d'être téléchargés sur le Web, seront en version-euskera et version-castillan, afin que les personnes ayant une déficience visuelle soient capables de les comprendre. Les sous-titres seront rédigés dans la même langue que l'audio, pour que les personnes ayant une déficience auditive puissent aussi accéder à l'information.
- Si, à titre d'exception, un même matériel audiovisuel est créé en euskera et en castillan, les fragments en euskera seront sous-titrés en castillan et vice-versa.

---

#### 4.3.7. Comment évoluer dans le site Web et utiliser les réseaux sociaux

---

- L'information et les formulaires du portail web Kabia.eus sont en euskera et en castillan. La première fois que la personne usagère y accède, elle le découvre en euskera. Partant de cette première fois, elle le retrouvera les fois suivantes, dans la langue choisie lors de sa dernière visite. Le choix de la langue peut être modifié à tout moment.
- Les imprimés ou documents normalisés destinés à être téléchargés devront être en euskera, ou en euskera et castillan. Par exemple, le document que la personne intéressée reçoit après s'être inscrite sera rédigé en euskera si elle l'a fait en euskera ; si, au contraire, elle s'est enregistrée en castillan, elle pourra le recevoir dans les deux langues ; c'est à-dire en euskera et en castillan.
- Le registre électronique est le même que celui de la Diputación foral de Gipuzkoa, mais il est adapté à l'organe autonome Kabia. Il pourra être rempli en euskera ou en castillan, en fonction de la langue choisie pour accéder au Gipuzkoa Ataria.
- L'application elle-même précise quelle a été la langue utilisée par l'utilisateur pour enregistrer ses documents. Parfois, la langue dans laquelle la documentation est présentée et la langue choisie comme langue prioritaire peuvent être différentes (les documents peuvent avoir été générés par un organisme n'ayant pas tenu compte des droits linguistiques de l'utilisateur). La réponse sera toutefois toujours dans la langue choisie par l'utilisateur et qui est annoncée dans son dossier. Si la personne a besoin des documents dans une autre langue, elle le fait savoir et cela sera fait.
- Le point 'Consultations, Suggestions, Plaintes et Réclamations' offre également la possibilité de remplir les cases en euskera ou en castillan.
- Pour ce qui est des réseaux sociaux (Twitter, Facebook...), les messages seront regroupés dans un compte unique, qu'ils soient en euskera ou en castillan.
  - Toutes les informations seront diffusées en euskera et en castillan, respectivement, en laissant un laps de temps entre les deux messages.
  - À titre d'exception, si les deux messages sont postés en même temps, cela sera fait en

castillan et en euskera.

- Le hashtag citant le nom des résidences sera utilisé pour signaler le domaine d'influence.

## 5. LA LANGUE DE TRAVAIL

### 5.1. COMMENT FAÇONNER LE PAYSAGE LINGUISTIQUE ASSOCIE AU TRAVAIL

#### 5.1.1. Affiches provisoires et annonces relatives au travail

- Les affiches provisoires, les annonces, les posters et autres supports seront conçus en euskera dans la police Franklin Gothic Medium, et suivant ce modèle :



- Le cas échéant, un dessin accompagnant le texte peut être utilisé, pour le rendre plus compréhensible.



- Ces affiches seront exclusivement placées aux endroits indiqués à cet effet ; c'est à-dire dans



les zones de contrôle ou dans les offices. Elles ne seront pas dispersées un peu partout dans le centre, car nous voulons que l'atmosphère soit intime et ne rappelle ni un hôpital ni une institution.

### 5.1.2. Petit affichage au travail

- Les petites affiches ou étiquettes (sur les armoires, étagères, dossiers, fichiers, etc.), les posters, et autres, utilisés au travail seront conçus en euskera, suivant ce modèle :



- Les noms des dossiers et fichiers du réseau informatique seront rédigés en euskera, conformément aux critères suivants :
  - La première lettre sera écrite en majuscules et les autres en minuscules, sans points, ni accents ou autre type de caractères. Si le nom du dossier contient plus d'un mot, on utilisera le caractère underscore pour les relier. Un exemple : [Hizkuntza\\_berdintasuna\\_jarraibideak](#)
  - Pour distinguer les deux versions du même fichier, l'on utilisera les abréviations eu et es. Un exemple : [Hizkuntza\\_berdintasuna\\_jarraibideak\\_eu.doc](#) y [Hizkuntza\\_berdintasuna\\_jarraibideak\\_es.doc](#)
  - S'il s'agit de versions différentes, l'on fera suivre l'abréviation du numéro de la version. Un exemple : [Hizkuntza\\_berdintasuna\\_jarraibideak\\_eu\\_b01.doc](#)
  - Si une date doit apparaître dans le nom, l'on écrira - avant le nom du fichier - d'abord l'année puis les trois premières lettres du mois et le jour. Un exemple : [Hizkuntza\\_berdintasuna\\_jarraibideak\\_eu\\_2017ots06.doc](#)
- Les documents reçus de l'étranger sont une exception, à moins que l'on juge opportun de les

renommer.

---

### 5.1.3. Signalisation environnementale et de prévention des risques professionnels

---

- On utilisera les pictogrammes normalisés, pour la signalisation environnementale et de prévention des risques professionnels



- Lorsqu'une explication est nécessaire, elle sera fournie en euskera.



- Tous les visiteurs pourront disposer d'un résumé du plan d'urgence en euskera et en castillan. Ils y trouveront des explications graphiques et synthétiques du sens des différents signaux et de la façon dont ils doivent agir en cas d'urgence.

---

### 5.1.4. Affichage sur les machines utilisées au travail

---

- Sur les machines utilisées au travail (photocopieuses, etc.) tout comme sur les machines à café et de nourriture, les textes, écrans, messages d'avertissements et boutons seront en euskera.

## 5.2. COMMENT S'EXPRIMER DANS LES COMMUNICATIONS INTERNES

### 5.2.1. Parler dans le cadre des relations entre les travailleurs et travailleuses

- Les relations présentes et téléphoniques au sein des effectifs propres à l'institution se feront en euskera.
- Par conséquent, dans les relations présentes et téléphoniques (avec un autre service, avec une autre résidence ou avec la centrale) le premier, le deuxième et dernier mot seront prononcés en euskera.
- Dans le cas où l'une des personnes qui travaillent n'est pas à l'aise en euskera, ses collègues bilingues adopteront une attitude proactive, à condition toujours que la communication ne soit pas interrompue.
- Les travailleurs et travailleuses ayant une faible compétence linguistique inciteront leurs collègues à continuer en euskera, promouvant ainsi des conversations bilingues. C'est une façon de travailler dans le respect mutuel et d'augmenter les capacités de compréhension. Ces personnes n'obligeront pas leur entourage à parler en castillan. Ils peuvent par exemple utiliser des phrases telles que :

- *Zuk euskaraz hitz egin eta nik gaztelaniaz erantzungo dizut. Ulertzen dut, baina kostatu egiten zait hitz egitea.*
- *Toi, parle en euskera et je répondrai en castillan. Je comprends, mais j'ai du mal à le parler.*

- Si une conversation a lieu le castillan, les bilingues utiliseront des expressions compréhensibles en euskera ou intercaleront des traductions du basque en castillan pour aider leurs collègues à apprendre.

### 5.2.2. Comment organiser des réunions et comment s'y exprimer

- Les communications orales ayant lieu dans le cadre des réunions de Kabia, au sein du Comité directeur<sup>3</sup>, entre les différents centres et celles qui se produisent dans chacun des centres, se feront toutes en euskera.

3

Approuvé par la Commission gouvernementale lors de la réunion du XX Avril 2017.

**RÉUNIONS DU COMITÉ DIRECTEUR**

(Approuvé par le Comité directeur de Kabia du 28 Avril, 2017)

Les communications orales ayant lieu dans le cadre des réunions du Comité directeur de Kabia se feront toutes en euskera.

La personne qui anime la réunion parlera en euskera, tout comme les participants bascophones ; les personnes qui n'ont pas la même aisance pour communiquer en euskera peuvent tenter de le faire quand même ou s'exprimer en castillan.

- Tant que l'on ne se sera pas sûr que toutes les personnes de l'institution ont la capacité de comprendre :
  - Une partie au moins de toutes les réunions se tiendra en euskera. L'on commencera par la plus simples et l'on définira des objectifs et des actions jusqu'à ce que les réunions puissent se tenir intégralement en euskera.
  - Pour commencer la réunion, communiquer l'ordre du jour aux participants, expliquer le fonctionnement et l'instruction pour l'Égalité linguistique (dans des réunions habituelles, une fois la méthode actée, il n'est plus besoin de répéter).
  - Ensuite, identifier les personnes qui ne sont pas capables de comprendre l'euskera, et utiliser un système de traduction simultanée chuchotée pour garantir la compréhension.
  - Les réunions suivantes seront exceptionnelles et se tiendront en castillan : lorsque le sujet est très spécialisé et/ou s'il y a une personne irremplaçable parmi les participants.
  - Lorsque le niveau de compréhension des personnes participantes est assuré, l'on parlera principalement en euskera : la personne qui anime la rencontre s'exprimera en euskera, tout comme les participants bascophone ; les personnes n'ayant pas la capacité de communiquer en euskera peuvent tenter de le faire ou parler castillan.
  - En fonction du sujet, il serait pertinent que les personnes bilingues alternent l'euskera et le castillan et utilisent des mots-clés dans les deux langues pour aider leurs collègues qui parlent moins bien à apprendre.
  - Dans certains cas, il pourrait être pertinent de donner à connaître aux personnes plus faibles en compréhension, en amont, par écrit et oralement, les principales questions clés à traiter, afin de les aider à mieux suivre le fil.

## 5.3. COMMENT REDIGER LES COMMUNICATIONS INTERNES

### 5.3.1. Comment écrire dans le cadre des relations internes

- La relation écrite entre les personnes qui travaillent se manifestera en euskera.
- Le tableau d'affichage, la boîte à suggestions, intranet et le bulletin de Kabia seront utilisés en euskera. Tant que le processus destiné à assurer la compétence linguistique universelle au sein Kabia n'aura pas atteint son objectif, lorsque les messages s'adressent à tous les employés des résidences de Kabia, ils seront rédigés en euskera et en castillan.
- De même, les convocations de réunions et les ordres du jour de ces dernières seront en euskera. Quant aux comptes-rendus, ils seront rédigés en euskera ou dans la langue utilisée par les personnes participantes. Dans le cas où l'un de ces documents doit être rendu public, l'option de la traduction en castillan sera considérée.
- Les rapports que les membres de KABIA apportent aux réunions seront créés en euskera. En fonction de la situation, d'autres options pourront être envisagées : un résumé oral et écrit du document, traduction complète en castillan...

#### RÉUNIONS DU COMITÉ DIRECTEUR

(Approuvé par le Comité directeur de Kabia du 28 Avril, 2017)

Les convocations aux réunions et les ordres du jour du Comité directeur seront émis en euskera. Quant aux comptes-rendus, ils seront rédigés en euskera ou dans la langue utilisée par les personnes participantes. Dans le cas où l'un de ces documents devrait être rendu public, l'option de la traduction en castillan sera considérée.

Les rapports que les membres de KABIA apportent aux réunions seront créés en euskera. En fonction de la situation, d'autres options pourront être envisagées : un résumé oral et écrit du document, la traduction complète en castillan...

L'on tentera de présenter en version bilingue les documents à publier ou à diffuser immédiatement dont, entre autres : les offres de marchés, les modifications de la liste des emplois, les états financiers, etc. Dans tous les cas, le critère pour que la documentation soit en version bilingue est le critère acté dans "L'Instruction pour la gestion de l'Égalité linguistique à Kabia ».

- Kabia a une liste qui énumère les documents les plus courants, et qui précise la langue dans laquelle ils doivent être rédigés. Ces documents sont les suivants :

| TYPE DE DOCUMENT :  | En euskera<br>(Créer) | En castillan<br>(À publier <sup>4</sup> ) |
|---|-----------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Écrits succincts : courriels, avertissements, notifications, justificatifs et imprimés.</li> </ul>   | X                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Écrits succincts : Justificatifs</li> </ul>  | X                     | X   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Écrits plus longs : mémoires, rapports, projets ...</li> </ul>   | X                     | X   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordres de travail, comptes-rendus quotidiens de travail, plans, feuilles d'utilisation, fiches de contrôle, non-conformités, actions correctives, bordereaux de dépôt, rapports de maintenance, contrôle et documents similaires.</li> </ul> | X                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrement des documents entrants et sortants.</li> </ul>  | X                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans et évaluation.</li> </ul>  | X                     | X   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgets annuels et comptes.</li> </ul>   | X                     | X   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctions et description des postes de travail.</li> </ul>   | X                     | X   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation relative à la qualité, l'environnement, la prévention et autres : processus, procédures, modèles, registres et audits (internes et externes).</li> </ul>   | X                     | <sup>5</sup>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation relative à la gestion des personnes qui travaillent : horaires et calendriers de travail, listing téléphonique, convocations aux réunions, imprimés, mises en garde, circulaires, notifications par e-mail ...</li> </ul>      | X                     | X <sup>6</sup>                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les plans de communication; la charte graphique d'entreprise sera en euskera.</li> </ul>   | X                     |   |

<sup>4</sup> L'on retrouve aussi dans ce groupe, les documents relatifs à la gestion des personnes employées.

<sup>5</sup> Feront exception les procédures touchant les personnes ayant un profil linguistique B1. Ces procédures seront traduites en castillan, pour qu'elles puissent être distribuées dans les deux langues.

<sup>6</sup> Feront exception les documents en euskera qui sont compréhensibles, tels que : les horaires de travail, les calendriers, les listings téléphoniques ... Ces documents seront distribués à l'ensemble du personnel en euskera.

- Tant que le processus destiné à assurer la compétence linguistique universelle au sein de Kabia n'aura pas atteint son objectif, les personnes ayant des difficultés à écrire en euskera peuvent en être dispensées, à condition qu'elles le demandent par écrit et après que les groupes d'amélioration de chaque centre aient analysé la demande et que la personne responsable du service d'Organisation, Amélioration et TIC ait accepté. Cependant, même les personnes dispensées devront écrire les formules de salutation et les phrases élémentaires en euskera.

### 5.3.2. Comment utiliser les ressources informatiques

- Les applications et logiciels, qu'ils soient généraux (Outlook, Windows, Office ...) ou spécifiques, disponibles pour les PC, ordinateurs portables, tablettes, téléphones portables et autres dispositifs sont installés et utilisés en euskera.
- Toutes les applications seront programmées pour des résultats documentaires en euskera.
- Dès le début, on créera de nouvelles applications en euskera ; il en va de même du manuel de la personne usagère.
- Kabia demandera à son fournisseur de services informatiques de désigner une personne bilingue qui sera son interlocuteur.
- Si un ou une employé(e) rencontre des difficultés, il ou elle pourra demander par écrit à la personne responsable du service Organisation, Amélioration et TIC de Kabia de lui installer une version en castillan.
- Les ressources informatiques utilisées par Kabia sont les suivantes :

| DOMAINE            | APPLICATION  | UTILISATION  |
|--------------------|--|--|
| Siège électronique | Profil de l'entreprise contractante                        | Les informations seront publiées dans les deux langues. Les informations devront être renseignées dans la version en euskera.                      |
|                    | Registre de départ et d'arrivée, et registre électronique. | L'information sera apportée en euskera.<br><br>Dans le cas de l'enregistrement électronique, la personne usagère décidera de la langue à utiliser. |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Gestion économique</b>       | Budget axé sur les résultats   | Les informations seront renseignées en euskera et en castillan. C'est une application corporative de la DFG ; elle est dans les deux langues et devra être utilisée en euskera.  |
|                                 | Sareko (Comptabilité)  | L'application est conçue dans les deux langues. Elle devra être remplie en euskera.  |
|                                 | Application destinée à gérer les contributions des personnes usagères  | Elle est conçue dans les deux langues. Elle devra être remplie en euskera.   |
| <b>Politique sociale</b>        | Extranet (Application du Service des Politiques sociales : gestion des personnes usagères et des prestations des services sociaux) | Elle est conçue dans les deux langues. Le service central de Kabia ne renseigne pas les informations, il télécharge celles qui existent déjà (pour gérer les apports financiers que les personnes usagères doivent apporter). Les centres devront renseigner en euskera les informations concernant les mouvements des personnes usagères. |
| <b>Gestion et communication</b> | Midenet  | L'application est conçue dans les deux langues. L'information à gérer devra être renseignée en euskera.  |
|                                 | Liferay (pour le site web)   | Les informations seront publiées en euskera et en castillan.   |
|                                 | Plate-forme Elkarlana : plate-forme (gestion de projets impliquant des représentants de différentes institutions)                  | L'application est conçue dans les deux langues. Elle devra être utilisée en euskera.   |



|          |   |
|----------|---|
| ResiPlus | À utiliser en euskera. Aujourd'hui, l'application est opérationnelle dans les deux langues et tant que le processus destiné à assurer la compétence linguistique universelle au sein de Kabia n'aura pas totalement atteint son objectif, il faudra distinguer quelles sont les sections à renseigner en euskera et en castillan. |
| Osabide  | Kabia en promouvra l'utilisation en euskera. L'application appartient à Osakidetza, il faudra donc convenir avec cette institution de la façon de progresser graduellement.   |

## 5.4. COMMENT GERER LE PERSONNEL

### 5.4.1. Comment accueillir les nouveaux venus

- Le protocole, la brochure d'accueil et les explications orales destinées aux personnes qui viennent pour la première fois travailler à KABIA seront donnés en euskera.
- Dans le cadre du protocole d'accueil, la personne qui arrive sera informée de la teneur de l'Instruction pour la Gestion de l'Égalité linguistique et des critères spécifiques qui concernent chaque individu.
- En plus des caractéristiques propres à son poste de travail et au centre, on l'informerait de la situation linguistique de chaque personnes usagères et de celle de ses collègues.
- En plus des vêtements que cette personne devra porter au travail, un symbole lui sera remis, qui indique qu'elle est bilingue (dès que Kabia aura adopté ledit symbole).
- Au moment du recrutement, les compétences linguistiques propres à chaque poste de travail seront toujours prises en compte.
- Le document décrivant les fonctions et les caractéristiques des postes de travail sera remis en euskera, ou en euskera et castillan, aux nouvelles recrues, selon le profil linguistique de chaque poste : en euskera et castillan aux personnes qui vont occuper un poste requérant un profil linguistique B1 ; en euskera aux autres.
- Pendant le processus d'unification - le temps que le niveau de compréhension se généralise et que les centres s'intègrent - l'on utilisera la version castillane du document pour les personnes

qui n'ont pas encore d'une capacité suffisante et qui travaillent dans le centre.

---

#### 5.4.2. Comment agir avec les étudiants et les étudiantes en stage

---

- Les critères à suivre à l'égard des personnes venues en stage sont les mêmes que ceux que l'on applique aux nouvelles recrues : le manuel d'accueil et les explications orales seront en euskera (adaptées aux besoins des stagiaires) ; Il seront informés de l'existence de l'Instruction pour la Gestion de l'Égalité Linguistique et des critères linguistiques spécifiques qui les concernent ; la situation linguistique du site leur sera expliquée et ils recevront le symbole indiquant qu'ils sont bilingues.
- Les élèves devront attester le profil linguistique correspondant à leur poste de travail : par des documents certifiant qu'ils ont suivi des études universitaires en euskera (plus de 50% du programme) ou par le biais de leur école garantissant qu'ils et elles ont les aptitudes requises.

---

#### 5.4.3. Comment gérer la sélection, le recrutement et la progression du personnel

---

- Le statut d'organisme public nous oblige à satisfaire aux taux de compétence requis par les administrations publiques dont l'engagement est d'atteindre l'indice d'aptitude correspondant à chacun des centres et d'avancer dans le processus jusqu'à ce que l'ensemble des centres constitue une unité d'euskera.

| PROCESSUS DE SÉLECTION  | En euskera | En euskera et castillan |
|---|------------|-------------------------|
| <b>PROCESSUS EXTERNES (PUBLIQUES)</b>   |            |                         |
| Offres d'emplois publics  |            | X                       |
| Les instructions ORALES données le jour de l'examen seront formulées en euskera ou en bilingue en fonction de la compétence linguistique du poste à pourvoir. Toutefois, dans le cas des postes de profil 3 ou 4, elles pourront également être fournies en castillan à la demande du ou de la candidat(e) interviewé(e). | PL 3 ou 4  | PL 1 ou 2               |
| La personne qui postule choisira la langue qu'elle souhaite utiliser pour l'examen : euskera ou castillan.  | x          | X                       |

|  |           |           |
|--|-----------|-----------|
| Les feuilles normalisées de l'examen et les instructions écrites   |           | x         |
| <b>PROCESSUS INTERNE (POUR LE PERSONNEL KABIA)</b>   |           |           |
| Les offres d'emploi seront formulées en euskera ou bilingues, en fonction de la compétence linguistique du poste à pourvoir  | PL 3 ou 4 | PL 1 ou 2 |
| Les instructions ORALES données le jour de l'examen seront formulées en euskera ou en bilingue en fonction de la compétence linguistique du poste à pourvoir.          | PL 3 ou 4 | PL 1 ou 2 |
| Pour les postes à PL 3 ou 4, au moins un des examens sera effectué en euskera.   | X         | X         |
| Pour les postes à PL 1 ou 2, la personne qui postule choisira la langue qu'elle souhaite utiliser pour l'examen : euskera ou castillan.                                | x         | x         |
| Les feuilles normalisées de l'examen et les instructions écrites seront rédigées en euskera ou bilingues en fonction de la compétence linguistique du poste à pourvoir | PL 3 ou 4 | PL 1 ou 2 |

- Toutes les personnes allant être recrutées devront, avant d'entrer dans l'entreprise, accréditer le profil linguistique correspondant à leur poste.
- Lorsque les postes vont être pourvus par le biais de la promotion interne, le niveau linguistique devra être attesté dans tous les cas, avant occupation du nouveau poste.

---

#### 5.4.4. Comment rédiger les documents juridiques

---

- La convention de travail sera rédigée en euskera et en castillan.
- Les nominations des personnes fonctionnaires allant travailler se feront dans les deux langues.
- Lors de la conclusion d'un contrat, l'on devra proposer à la personne intéressée d'opter pour la version en euskera, ou en euskera et castillan ; cela dépendra donc de son choix.

---

#### 5.4.5. Comment créer et gérer des documents liés au système de gestion du personnel

---

- L'on procédera à un recensement des choix linguistiques des personnes travaillant à Kabia. Lorsqu'une nouvelle recrue sera intégrée aux effectifs, la question de la langue qu'elle souhaite privilégier devra lui être posée, et l'on agira selon son choix lors de la remise du T10, des fiches de paie et des documents relatifs à la Sécurité sociale et aux impôts. Les travailleurs et travailleuses pourront modifier ce choix à tout moment, et KABIA devra leur demander de temps à autres s'ils ou elles souhaitent changer. Cette question sera posée dans le contexte de la campagne pour l'emploi de l'euskera.
- Les effectifs de KABIA pourront choisir de remplir les documents suivants en euskera ou en castillan : demande de réduction du temps de travail, demande de congés, demande d'autorisations, demande de remboursement de frais de déplacements et perdiem, enquêtes d'évaluation des postes de travail, demande de reconnaissance des tâches antérieures, suggestions, demande de formation et enquête correspondante.

## 5.5. COMMENT ORGANISER LA FORMATION PROFESSIONNELLE

---

### 5.5.1. Comment gérer les cours

---

- Les convocations et inscriptions aux différents cours, les enquêtes de satisfaction, les applications utilisées à cet effet et autres... seront rédigées en euskera ou dans les deux langues (euskera-castillan).
- Le plan de formation et les outils de suivi devront être rédigés en euskera.

---

### 5.5.2. Comment s'exprimer dans le cadre des séances de formation

---

- Les séances de formation organisées par KABIA se tiendront en euskera. Une exception : les séances destinées à étudier d'autres langues ou ne pouvant en aucun cas se dérouler en euskera du fait des caractéristiques de la matière ou de la personne qui l'enseigne ; lorsque l'orateur est étranger par exemple. Jusqu'à ce que le niveau de compréhension générale soit atteint :
  - des versions castillanes des séances en euskera pourront également être prévues. Il conviendra donc de donner la priorité aux sociétés pouvant les dispenser en euskera ET en castillan.
  - Les travailleurs et travailleuses ayant le profil linguistique 2 ou supérieur, suivront les cours en euskera. Lorsque cela est jugé pertinent, et si le cours le permet, les personnes ayant un niveau inférieur pourront également suivre les cours en euskera. La langue

choisie pour réaliser la formation est une variable importante pour pouvoir travailler en euskera.

### 5.5.3. Comment répartir la documentation écrite des séances de formation

- La documentation des cours dispensés en euskera seront distribués dans cette même langue. Cette documentation sera dûment préparée avant la tenue du cours.
- Exceptions :
  - Lorsque des travailleurs et travailleuses ayant un profil linguistique inférieur au niveau 2 assistent à un cours en euskera, les documents leur seront distribués en euskera et en castillan, pour faciliter la compréhension.
  - Le matériel d'un cours qui - du fait des caractéristiques de la matière ou de la personne qui l'enseigne - n'est pas rédigé en euskera pourra néanmoins être distribué en euskera, si la décision est prise, pour faciliter le travail dans cette langue.

## 5.6. COMMENT TRAITER AVEC LES ADMINISTRATIONS

### 5.6.1. Comment communiquer verbalement et par écrit avec les administrations

- KABIA informera les administrations publiques auxquelles elle a affaire de son souhait de maintenir les relations orales et écrites en euskera, qu'il s'agisse de réunions ou de relations personnelles.
- KABIA répondra toujours en euskera aux communications orales et écrites émanant d'une quelconque administration.
- Au début de chaque période de planification, KABIA identifiera et révisera la liste des services administratifs qui travaillent en euskera et mettra cette information à disposition de l'ensemble du personnel. De même, dans les supports informatifs que KABIA utilise pour identifier le personnel des administrations auxquelles elle a affaire (listings téléphoniques par exemple), les capacités linguistiques de chacun seront précisées ainsi que les personnes qui travaillent dans sections Euskera.

Voici les administrations qui sont en relation avec KABIA, et les critères à appliquer :

| DÉPARTEMENT, SERVICE           | MODE DE TRAITEMENT : ORAL ET ÉCRIT  |
|--------------------------------|---|
| ASSEMBLEE GENERALE DE GIPUZKOA | Explication des présentations, en euskera ou dans les deux langues.<br>Supports et documents à distribuer, en euskera et en |

|  |   |
|--|---|
|  | castillan.  |
| INSTITUTIONS DU DEPARTEMENT ET<br>SECTEUR FORAL PUBLIC DE LA<br>DIPUTACION | Relations écrites et orales, en euskera.<br>Dans le cas contraire, appliquer le critère correspond à la<br>langue de service. |
| MAIRIES  | Relations écrites et orales, en euskera.<br>Dans le cas contraire, appliquer le critère correspond à la<br>langue de service. |
| GOUVERNEMENT BASQUE ET SES<br>INSTITUTIONS PUBLIQUES                       | Relations écrites et orales, en euskera.<br>Dans le cas contraire, appliquer le critère correspond à la<br>langue de service. |

## 5.7. COMMENT GERER LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS

### 5.7.1. Critères applicables aux marchés à conclure avec les fournisseurs

Critères linguistiques appliqués par KABIA dans le processus des marchés à conclure avec des fournisseurs :

| DOMAINE  | GESTION DE LA RÉSIDENCE DANS SON ENSEMBLE, OU SERVICE ASSISTANCIEL DÉTAILLÉ  | CONSULTANTS OU AUTRE SERVICE SPÉCIALISÉ   | FOURNITURES ET TRAVAUX |
|--|--|---|------------------------|
| <b>CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES</b>  |  |   |                        |
| Objet du marché  | L'objet du présent appel d'offres est d'engager la prestation d'un service, dans des conditions d'égalité linguistique et d'égalité hommes femmes, conformément aux dispositions du cahier des clauses techniques. | <p>Les études, rapports, projets et autres prestations - y compris les interfaces de texte et audio du logiciel - seront réalisés en euskera.</p> <p>Exception : lorsque le service est très spécialisé (assistance consultant ...) et qu'il est difficile de trouver des entreprises pouvant l'assurer, on envisagera d'avoir recours au castillan. Dans tous les cas, l'entreprise sera invitée à fournir les rapports générés et les autres documents dans les deux langues.</p> | Ne s'applique pas      |
| Entité contractante, nature du contrat et introduction de clauses contractuelles sur les marchés publics socialement | Plan pour la normalisation de l'emploi de l'euskera pour 2013-2017 dans le domaine de la Diputación Foral et ses organismes autonomes, ou substitut.   | L'entreprise sera invitée à se plier à l'Instruction de Kabia sur les sujets connexes.  |                        |

| DOMAINE  | GESTION DE LA RÉSIDENCE DANS SON ENSEMBLE, OU SERVICE ASSISTANCIEL DÉTAILLÉ   | CONSULTANTS OU AUTRE SERVICE SPÉCIALISÉ  | FOURNITURES ET TRAVAUX   |
|--|---|--|--|
| responsables   |   |  |  |
| Solvabilité technique et professionnelle des entreprises | <p>Les personnes représentant l'entreprise amenée à travailler avec Kabia devront attester qu'elles ont bien le certificat C1.</p> <p>Dans le cadre de l'exécution du contrat, l'engagement devra être pris de concevoir et mettre en œuvre un Plan d'euskera spécifique (un formulaire standard sera fourni à la société soumissionnaire pour confirmer son engagement).</p> | <p>Les personnes représentant l'entreprise amenée à travailler avec Kabia devront attester qu'elles ont bien le certificat C1.</p> <p>Exception : lorsque le service est très spécialisé (assistance consultant ...) et qu'il est difficile de trouver une entreprise.</p> <p><i>Il leur sera demandé de rédiger la consultation ou les rapports en euskera ; les documents créés seront livrés dans les deux langues.</i></p> | <p>Les personnes représentant l'entreprise amenée à travailler avec Kabia devront attester qu'elles ont bien le certificat C1.</p> <p>Exception : lorsque le service est très spécialisé et qu'il est difficile de trouver une entreprise.</p> |
| Liste des travailleurs et travailleuses à subroger       | <p>L'entreprise devra mettre en lumière le niveau d'euskera de ses effectifs (des personnes pouvant présenter un certificat) dans le format propre à Kabia.</p> <p>Ces données fournissent des informations objectives sur le niveau d'euskera des effectifs et sont d'un grand secours pour la rédaction des propositions techniques.</p>                                    | Ne s'applique pas  | Ne s'applique pas  |



| DOMAINE   | GESTION DE LA RÉSIDENCE DANS SON ENSEMBLE, OU SERVICE ASSISTANCIEL DÉTAILLÉ  | CONSULTANTS OU AUTRE SERVICE SPÉCIALISÉ  | FOURNITURES ET TRAVAUX   |
|---|--|--|--|
| Conditions particulières de mise en œuvre dans le domaine de l'égalité linguistique                         | <p>La mention aux règles d'application obligatoire.</p> <p>Plan d'Euskera devra être présenté dans un délai maximum de deux mois après la conclusion du contrat.</p>   | <p>Que les personnes qui vont travailler en tant que consultants/tes ou techniciens/ciennes aient la capacité de fournir ces conseils - ou le service correspondant - en euskera.</p>  | <p>Ne s'applique pas</p>   |
| Critères d'attribution  | <p>Proposition d'action (programmes de formation ou autres), en fonction des priorités détaillées dans chaque centre, afin d'atteindre le taux d'euskera requis par chacun d'entre eux.</p>  |  |  |
| Exécution du service : égalité en matière linguistique, et droits et obligations dans l'emploi de l'euskera | <p>C'est dans cette section que l'on intègre les critères détaillés dans le document intitulé " Kabia. Intégration de l'euskera dans l'institution dès l'origine ", qui sera obligatoire pendant la mise en œuvre de la prestation.</p> <p>Le personnel embauché devra être en mesure de certifier ses compétences linguistiques.</p> <p>L'entreprise adhèrera aux dispositions de " Kabia : Instruction pour la</p> | <p>La société adjudicataire agira selon les règles linguistiques de KABIA dans le cadre de toutes les activités faisant l'objet du contrat ; de ce fait, les relations parlées ou écrites que la société maintiendra avec l'administration se feront dans la langue de travail de KABIA.</p> | <p>La société adjudicataire remettra les manuels et autres documents en euskera, y compris les interfaces de texte et audio du logiciel. Peuvent être traitées comme des exceptions : les machines (mode d'emploi des lave-linge, etc.).</p> |

| DOMAINE                                     | GESTION DE LA RÉSIDENCE DANS SON ENSEMBLE, OU SERVICE ASSISTANCIEL DÉTAILLÉ  | CONSULTANTS OU AUTRE SERVICE SPÉCIALISÉ | FOURNITURES ET TRAVAUX |
|---|--|---|------------------------|
|   | <p>gestion de l'égalité linguistique ". En matière de droits linguistiques des personnes usagères, l'entreprise répondra aux critères de la langue de service de Kabia, ou lancer un plan visant à les atteindre.</p> <p>La société adjudicataire agira selon les règles linguistiques de Kabia dans le cadre de toutes les activités faisant l'objet du contrat ; les contacts parlés et écrits que la société maintiendra avec l'administration se feront donc dans la langue de travail de KABIA.</p> |   |                        |
| Critères d'évaluation subjectifs            | <p>Contenus que les entreprises doivent intégrer à leurs propositions.</p> <p>Égalité linguistique : les actions proposées pour la consécution du taux de qualification nécessaire.</p>  |   |                        |
| <b>CONDITIONS TECHNIQUES</b>                |  |   |                        |
| Sélection des travailleurs et travailleuses | Le niveau de vérification des langues officielles requises pour chaque catégorie professionnelle de la Communauté  | Ne s'applique pas                       | Ne s'applique pas      |

| DOMAINE                      | GESTION DE LA RÉSIDENCE DANS SON ENSEMBLE, OU SERVICE ASSISTANCIEL DÉTAILLÉ   | CONSULTANTS OU AUTRE SERVICE SPÉCIALISÉ   | FOURNITURES ET TRAVAUX  |
|------------------------------|---|---|---|
|                              | Autonome du Pays Basque (CAPV) est un point essentiel lors de la sélection des effectifs, conformément aux dispositions de la clause du cahier des charges administratives particulières. |   |   |
| Modèle assistanciel de Kabia | Modèle assistanciel de Kabia Les entreprises devront en tenir compte lors de la rédaction de leur proposition technique.  | Ne s'applique pas   | Ne s'applique pas   |
| <b>EXÉCUTION DU CONTRAT</b>  |   |   |   |
| Factures                     | Les fournisseurs seront invités à envoyer leurs factures en euskera ou dans les deux langues.   | Les fournisseurs seront invités à envoyer leurs factures en euskera ou dans les deux langues.   | Les fournisseurs seront invités à envoyer leurs factures en euskera ou dans les deux langues.   |
| Suivi et coordination        | La société adjudicataire sera invitée à tenir en euskera toutes les communications parlées et écrites (réunions, consultations ...) dérivées dudit contrat.                               | La société adjudicataire sera invitée à tenir en euskera toutes les communications parlées et écrites (réunions, consultations ...) dérivées dudit contrat. | La société adjudicataire sera invitée à tenir en euskera toutes les communications parlées et écrites (réunions, consultations ...) dérivées dudit contrat. |

| DOMAINE  | GESTION DE LA RÉSIDENCE DANS SON ENSEMBLE, OU SERVICE ASSISTANCIEL DÉTAILLÉ  | CONSULTANTS OU AUTRE SERVICE SPÉCIALISÉ | FOURNITURES ET TRAVAUX |
|--|--|---|------------------------|
| <b>PROCÉDURE D'ADUDICATION</b>                 |  |   |                        |
| Commission d'ouverture des plis : convocations | <p>Les convocations adressées aux membres de la Commission d'ouverture des plis seront rédigées en euskera.</p> <p>Les convocations destinées aux entreprises soumissionnaires seront rédigées dans les deux langues.</p>  |   |                        |
| Langue de la Commission d'ouverture des plis   | <p>Les commissions d'ouverture des plis travailleront en euskera. Il faudra toutefois garantir aux soumissionnaires le droit de recevoir les informations dans l'une des langues officielles.</p> <p>Si une entreprise soumissionnaire ne connaît pas l'euskera, le ou la secrétaire de la Commission d'ouverture des plis lui donnera des explications dans les deux langues.</p> |   |                        |
| Comptes-rendus et rapports techniques          | <p>Les Comptes-rendus de la Commission d'ouverture des plis seront entièrement rédigés en euskera.</p> <p>Conformément aux critères de transparence de la Diputación, ils seront intégralement publiés en euskera dans le profil du marché. Si un ou une citoyen/enne le demande et justifie son intérêt, ils seront traduits.</p>   |   |                        |
| <b>CONTRATS MINEURS</b>                        |  |   |                        |
| Devis et projets                               | Le fournisseur sera invité à les envoyer en euskera.   |   |                        |

### 5.7.2. Recensement des capacités linguistiques des entreprises fournisseurs

- Tous les centres et départements de KABIA disposeront d'une liste des entreprises fournisseurs faisant mention des informations relatives à la langue de contact.

---

### 5.7.3. Comment assurer le suivi des critères adoptés à l'égard des fournisseurs

---

- Les exigences linguistiques établies aux contrats constituent des obligations essentielles de ce dernier, aux fins du texte consolidé de la Loi sur les Contrats du Secteur public. Les enfreindre aurait donc les mêmes conséquences que le non-respect d'une quelconque autre condition : application d'un système de sanctions ou résiliation du contrat.
- Ce sont le centre ou le service qui ont promu la conclusion du marché qui devront assurer le suivi et le respect des exigences linguistiques. Ils le feront de la même manière et dans les mêmes délais que pour le suivi des autres exigences. La personne responsable du contrat procédera aux inspections en continu, et pas seulement à la fin, de sorte à résoudre les éventuelles erreurs susceptibles de survenir.

## 5.8. COMMENT AGIR DANS LE CADRE DES AUTRES RELATIONS

---

### 5.8.1. Comment agir dans le cadre des autres relations écrites et orales

---

- KABIA proposera que les relations se déroulent en euskera tant pour les communications téléphoniques et réunions entre institutions, que pour les écrits dérivés des réunions (invitations, ordres du jour et comptes-rendus).
- KABIA veillera à ce que les conversations commencées en euskera se déroulent en euskera ; le cas échéant, changer le représentant.
- Les réponses aux communications écrites émanant d'une institution, se feront toujours en euskera.

## 5.9. COMMENT ORGANISER LE SYSTEME DE GESTION

---

### 5.9.1. Comment rédiger les documents liés à la stratégie et à la gestion annuelle

---

- La documentation destinée à être rendue publique doit être rédigée en euskera ; elle sera traduite en castillan pour publication : plan stratégique, plan de gestion<sup>7</sup> et mémoires annuels, entre autres.

---

7

Si l'on décide de le publier.

- Le plan de gestion annuel et la gestion économique se feront en euskera.
- Jusqu'à ce qu'il soit avéré que tous les travailleurs et travailleuses ont la capacité de comprendre, la Direction devra prendre des mesures spéciales pour garantir que les personnes concernées par les informations les comprennent. Ces mesures peuvent être, par exemple : traduction intégrale des documents en castillans, distribution d'un résumé en castillan joint au document, explications orales spécifiques pour les personnes n'ayant pas le niveau de compréhension suffisant, etc.

---

### 5.9.2. Comment rédiger les documents associés à l'assistance

---

- Tous les documents associés à l'assistance seront conçus en euskera.
- La documentation créée par KABIA elle-même, ou produite à sa demande, sera rédigée en euskera.
- Jusqu'à ce qu'il soit avéré que tous les travailleurs et travailleuses ont la capacité de comprendre, la Direction devra prendre des mesures spéciales pour garantir que les personnes concernées par les informations les comprennent. Ces mesures peuvent être, par exemple : traduction intégrale des documents en castillans, distribution d'un résumé en castillan joint au document, explications orales spécifiques pour les personnes n'ayant pas le niveau de compréhension suffisant...

---

### 5.9.3. Comment intégrer l'égalité linguistique dans la gestion générale

---

- Dans sa gestion, KABIA gardera à l'esprit la perspective de la gestion linguistique à court, moyen et long terme.
- KABIA a défini les critères et les instructions destinés à la gestion de l'égalité linguistique ; pour arriver au mode de fonctionnement que ceux-ci préconisent, tous les centres-membres devront mettre en œuvre des plans annuels d'amélioration. Pour ce faire, lors de la définition du Plan de Gestion Annuel, l'on suivra le modèle du certificat Bikain et l'on précisera, action par action, si celles-ci correspondent à la Langue de Service ou à la Langue de Travail.
- Une fois par an, la personne responsable de chaque centre procédera à une évaluation avec l'aide de l'Équipe de Perfectionnement, elle jugera du niveau de consécution des deux objectifs, et vérifiera si la tendance des résultats est positive ou pas, afin d'expliciter le niveau de progression. En même temps, elle prendra des mesures destinées à éviter les régressions, et en proposera de nouvelles pour améliorer la situation. Le plan d'amélioration de l'année suivante sera fondé sur ces propositions.
- Tous les centres feront - au moins une fois tous les six mois - un suivi des progrès du Plan annuel acté, afin de décider de la façon d'ajuster et de renforcer le Plan, ainsi que les

prochaines étapes à franchir. Chaque centre définira ses interventions en tenant compte de ses propres besoins.

- Par ailleurs, les réclamations et suggestions reçues seront analysées et gérées tout au long de l'année. En réponse, des actions d'amélioration seront mises en œuvre. Elles feront l'objet d'un suivi qui s'exercera dans les temps établis à cet effet par la procédure, jusqu'à ce que l'objectif soit atteint ou que l'on décide de le réviser.
- La Cartographie des compétences - qui témoigne des progrès réalisés dans l'année grâce au plan de formation - sera renouvelée annuellement.
- Au moins une fois tous les deux ans, on examinera les réponses apportées par les personnes usagères et leurs familles aux enquêtes de satisfaction en matière d'égalité linguistique.
- Tous les quatre ans, KABIA se soumettra, dans sa totalité, à l'évaluation du certificat Bikain.
- Ce processus de gestion inclut le suivi auquel doivent être soumis les entreprises fournisseurs, et en particulier le suivi de celles qui prêtent leurs services au nom de KABIA. Chacun des centres et Kabia dans son ensemble effectueront ce suivi au moins une fois par an afin de mesurer le niveau de conformité avec les critères spécifiés dans l'instruction.
- En vue d'améliorer la gestion linguistique, des alliances seront établies, d'une manière générale avec la Diputación foral de Gipuzkoa et, plus précisément, avec le Service des Politiques Sociales, la direction pour l'Égalité linguistique et la Fondation Uliazpi, avec le Ministère basque de la Santé aussi, IVAP, les mairies et les principaux prestataires de services.

## 5.10. LA CHAÎNE DE LEADERSHIP EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ LINGUISTIQUE

### 5.10.1. La responsabilité de l'égalité linguistique incombe à tous et à toutes

- L'ensemble des personnes qui, ensemble, constituent Kabia ont la responsabilité de parvenir à l'égalité linguistique et de garantir les droits linguistiques. La cohabitation n'est pas la tâche exclusive d'un petit nombre car c'est un état dont nous allons tous pouvoir profiter, y compris les générations à venir. Une personne riche de connaissances ou particulièrement sensibilisée pourra apporter une aide importante à ceux qui apprennent ; mais de même, une personne contrôlant mal l'euskera pourra créer les conditions pour les autres l'emploient.
- En fonction de leur poste de travail, certains poseront les affiches, les panneaux ou les annonces qui lui correspondent ; d'autres rédigeront des documents ou rempliront des imprimés ; les uns parleront avec les autres, ou géreront des réunions ... Il revient à chacun de répondre aux critères énoncés dans la présente Instruction. Tous les travailleurs et travailleuses recevront donc des instructions précises en fonction de leur poste.

- Les personnes occupant des postes de responsabilité feront personnellement connaître la politique linguistique aux autres membres de l'organisation. Elles améliorent leurs compétences linguistiques et augmenteront leur niveau d'utilisation ; ce faisant, elles encourageront les personnes qui collaborent avec elles à apprendre et à utiliser l'euskera.
- Un parcours de formation a été conçu pour l'ensemble des personnes employées, partant personnes responsables, dans le but de travailler le leadership linguistique ; il sera intégré dans le plan annuel de formation. Les personnes responsables recevront une formation spécifique en gestion linguistique ; elles seront soumises à une évaluation et à un suivi dans des précédemment définis.
- Les études, l'expérience, les connaissances et les cours de gestion linguistique suivis par les personnes occupant des postes de responsabilité seront évaluées.

### 5.10.2. La structure nécessaire à la gestion de l'égalité linguistique

- Si l'égalité linguistique reste associée à la responsabilité qui incombe à chacun des postes de travail, des personnes responsables seront spécifiquement nommées pour jouer le rôle de guide dans le contexte du processus d'amélioration. La personne responsable du service d'*Organisation, Innovation et TIC* sera chargée de gérer l'égalité linguistique dans l'ensemble de Kabia. Par ailleurs, dans chacun des centres, la personne responsable de la résidence assumera la responsabilité de dynamiser la question.
- Comme pour le reste des sujets, KABIA traitera les questions associées à l'égalité linguistique par le biais de sa structure habituelle. La structure relative à la gestion de l'égalité linguistique est la suivante :

| STRUCTURE                               | FONCTIONS  | MEMBRES   |
|---|--|---|
| ÉQUIPE DE DIRECTION DE KABIA            | Critères, planification et évaluation de l'égalité linguistique  | Le/la Directeur/trice général/ale des Organismes publics<br>Le/la gérant/te<br>Responsables des services de gestion |
| GROUPE DE COORDINATION DE CHAQUE CENTRE | Proposer, assurer le suivi et évaluer les actions du Plan de gestion d'égalité linguistique de chaque centre | Responsable de résidence<br>Responsables des services de gestion  |
| ORGANISATION, INNOVATION ET TIC         | Aura la responsabilité de dynamiser le plan  | Membres du Secteur Organisation, Innovation et Tic  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Assurera la coordination entre les services centraux et les résidences |  |
|--|--|--|

- La coordination permanente avec les entreprises de services sera assurée, afin d'atteindre les objectifs de KABIA en matière d'égalité linguistique.

## 5.11. RESSOURCES POUR TRAVAILLER EN EUSKERA

### 5.11.1. Les procédures permettant d'obtenir la capacité linguistiques

- Le profil linguistique des postes de travail de KABIA est détaillé dans le document " KABIA. Comment intégrer l'euskera dans l'organisme, dès les origines ". Partant de ces fondements, une cartographie des compétences sera tracée puis renouvelée chaque année dans tous les centres. Elle permettra d'identifier les besoins de formation ; un plan de formation sera ainsi conçu pour acquérir les aptitudes nécessaires.
- Kabia s'inspirera du règlement de la Diputación et de l'offre de l'IVAP pour concevoir son plan de formation. Des groupes spéciaux de préparation seront également organisés.
- Les apprenants feront l'objet d'un suivi : assistance mensuelle et progrès réalisés chaque année en euskera.
- Diverses initiatives seront par ailleurs mises en place pour accélérer le processus d'apprentissage et l'associer au travail, tout en encourageant l'emploi de l'euskera par ceux qui ont déjà appris. Entre autres: initiatives basées sur Ulerrizketa (compréhension) et la méthodologie Eusle.

### 5.11.2. Autres ressources pour travailler en euskera

- Nous avons rassemblé dans cette section d'autres outils destinés à fomentier l'emploi de l'euskera :

|           |  |   |
|-----------|--|---|
| iMemoriak | Base de données de traduction de la DFG. Reprend des phrases complètes et leur traduction. Les mots peuvent être | <a href="http://www.gipuzkoa.eus/imemoriak/">http://www.gipuzkoa.eus/imemoriak/</a> |
|-----------|--|---|

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | consultés ensemble ou séparément. Diputación foral de Gipuzkoa   |   |
| Hobelex                                   | Correcteur orthographique et lexical : en plus de l'orthographe, c'est un outil qui aide à choisir un lexique correct et mis à jour. Peut être utilisé avec MS Office, LibreOffice ou en ligne. UZEI | <a href="http://www.uzei.eus/hobelex/">http://www.uzei.eus/hobelex/</a>   |
| Xuxen                                     | Correcteur d'orthographe. Compatible MS Office, LibreOffice, navigateur Web et MAC. Ixa taldea et Elhuyar.   | <a href="http://xuxen.eus/">http://xuxen.eus/</a>   |
| Euskalbar                                 | Barre d'outils à utiliser avec le navigateur Firefox. Il offre la possibilité de consulter plusieurs dictionnaires en même temps.  | <a href="http://euskalbar.eu/">http://euskalbar.eu/</a>   |
| Dictionnaires                             | Dictionnaires divers. IVAP   | <a href="http://www.euskara.euskadi.eus/r59-738/eu/contenidos/informacion/terminologia_2013/eu_educia/terminologia_batzordeak_onartutako_hiztegiak.html">http://www.euskara.euskadi.eus/r59-738/eu/contenidos/informacion/terminologia_2013/eu_educia/terminologia_batzordeak_onartutako_hiztegiak.html</a> |
| Dictionnaire de Formation professionnelle | Dictionnaire collaboratif pour la Formation professionnelle  | <a href="http://hiztegia.jakinbai.eus/">http://hiztegia.jakinbai.eus/</a>   |
| Dudanet                                   | Service de consultations, offert gratuitement aux citoyens ou aux institutions, sur Internet. IVAP   | <a href="https://apps.euskadi.eus/r61-veddudam/eu/contenidos/informacion/dudanet_hasiera/eu_def/index.shtml">https://apps.euskadi.eus/r61-veddudam/eu/contenidos/informacion/dudanet_hasiera/eu_def/index.shtml</a>   |
| Traducteur automatique                    | Traducteur automatique qui aide à la traduction en euskera de textes castillans ou anglais, et de l'euskera en castillan. Gouvernement basque  | <a href="http://www.itzultzailea.euskadi.net/traductor/portaIExterno/text.do">http://www.itzultzailea.euskadi.net/traductor/portaIExterno/text.do</a>   |
| Matxin                                    | Traducteur automatique, pour traduire du castillan en euskera. Ixa taldea et Elhuyar.  | <a href="http://matxin.elhuyar.eus/">http://matxin.elhuyar.eus/</a>   |

|                                 |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| Convertisseur de menus          | Outil destiné à traduire en euskera les menus des bars et restaurants. Mairie de Donostia-San Sebastian.                                   | <a href="http://www.donostiaeuskaraz.eus/platerean/?o=6">http://www.donostiaeuskaraz.eus/platerean/?o=6</a>   |
| IVAP livre de style (euskera)   | Recommandations pour assurer une communication de qualité. Critères destinés à donner aux écrits des styles et un aspect concordants. IVAP | <a href="http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/estilo_liburua.pdf">http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/estilo_liburua.pdf</a> |
| IVAP livre de style (castillan) | Semblable au document précédent, mais en castillan. IVAP   | <a href="http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/es_def/adjuntos/libro_estilo.pdf">http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/es_def/adjuntos/libro_estilo.pdf</a>     |
| Galdezka                        | Guide apportant des réponses aux doutes sur l'euskera. IVAP  | <a href="http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/Galdezka1.pdf">http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/Galdezka1.pdf</a>           |
| Textes professionnels           | Modèles pour les textes. Mairie de Donostia  | <a href="http://www.donostiaeuskaraz.eus/omerkatari/Lanerakoldazkiak2006.pdf">http://www.donostiaeuskaraz.eus/omerkatari/Lanerakoldazkiak2006.pdf</a>   |

## 6. COMMENT COMMUNIQUER ET ADAPTER LA PRESENTE INSTRUCTION

### 6.1. COMMENT COMMUNIQUER AUTOUR DE LA PRESENTE INSTRUCTION

#### 6.1.1. Comment faire connaître la présente instruction

- Une fois cette Instruction sur l'Égalité linguistique approuvée, elle sera présentée aux personnes qui travaillent dans les différents centres, dans le cadre de réunions tenues centre après centre. Pour le cas des personnes travaillant dans des entreprises de sous-traitance, l'interlocuteur sera la société. Dans l'hypothèse où elle serait présentée au personnel des entreprises prestataires, les représentants des entreprises devront être présents.
- En outre, un résumé exposant les principaux critères correspondant à son poste sera remis à chaque travailleur et travailleuse, et une campagne de communication générale sera mise en place afin de présenter de manière graphique et simple les critères de base.
- De même, une campagne de communication sera lancée à destination des personnes usagères, des familles, des fournisseurs, des administrations locales et de la société dans son ensemble, pour les informer de l'existence et de l'esprit de l'Instruction.
- Elle sera par ailleurs intégrée dans le Plan d'accueil de KABIA, et toutes les nouvelles recrues en seront informées et les idées principales afférent à leur poste de travail leur seront expliquées.
- Chaque fois qu'une mise à jour aura lieu, elle sera notifiée aux personnes susceptibles d'être intéressées ou affectées par le changement ; c'est à dire qu'en fonction des caractéristiques de l'actualisation, celle-ci sera annoncée au personnel, personnes usagères, fournisseurs ou partenaires concernés.
- L'Instruction sera rendue publique et sera disponible sur le site de KABIA, à la rubrique Ressources. *Égalité linguistique* (<http://www.kabia.eus/es/euskara>).

### 6.2. AJUSTEMENTS ET MISES A JOUR DE L'INSTRUCTION

- L'instruction sera revue au moins tous les deux ans afin de procéder aux ajustements nécessaires et à la mise à jour. Le cas échéant, ce délai pourra être raccourci.
- C'est au responsable du service *Organisation, Innovation et TIC* qu'incombera la responsabilité de ce processus de mise à jour préalablement acté par l'équipe de Direction et approuvé par décret par la Présidente de KABIA.