

## INSTRUCTION POUR LA GESTION DE L'ÉGALITÉ LINGUISTIQUE DANS LE CADRE DE KABIA

### RÉSUMÉ

#### MISSION

Dans le Plan Stratégique de la Députation (*du Conseil Général*), il est recueilli que de préférence, dans le cas où, le contraire ne sera pas manifesté, l'usage de l'euskera sera stimulé. Dans la mesure où Kabia est un organisme autonome affecté au Département de la Politique Sociale du Conseil Foral du Guipúzcoa, il encourage depuis ses débuts la perspective de l'égalité linguistique.

La mission de KABIA est d'offrir des soins et des égards aux personnes âgées se trouvant dans les maisons de retraite et dans les cliniques de jour. Or, ces soins et égards ne sont pas considérés comme étant de qualité si l'égalité linguistique n'est pas prise en compte.

Pour cette raison, les principaux critères et objectifs linguistiques de KABIA sont:

- La **langue de service** sera celle que la personne usagère choisira entre les deux langues officielles, en stimulant toujours l'usage de l'euskera.
- La **langue de travail** sera principalement l'euskera.

#### CRITÈRES PRINCIPAUX

Et cela se concrétisera dans les critères principaux suivants:



##### OPCION LINGUISTIQUE DES PERSONNES USAGÈRES ET DE LEUR PARENTÈLE

- Au moment de réaliser l'évaluation initiale de la personne usagère, son itinéraire linguistique sera pris en compte: nous identifierons la première langue ainsi que les langues actuelles de communication, de même que la/les langue/s qu'elles désirent utiliser, que ce soit par écrit aussi bien qu'à l'oral, avec sa parentèle (elles peuvent être différentes).
- S'il se trouve que survienne une troisième langue n'étant pas officielle au Guipúzcoa, cela sera pris en considération.
- Cette information sera à la portée de la main de tous les employés qui en auront besoin...



##### RELATIONS ORALES

- Au moment de recevoir des personnes usagères, les employés/ées de KABIA prononceront en euskera le premier, deuxième et dernier mot, aussi bien face à face que par téléphone, à condition que cela ne complique pas ou n'empêche pas la communication, ou que la personne usagère déclare désirer communiquer en espagnol. Dans ce cas, les employés intercaleront des expressions de compréhension facile et/ou exprimées dans les deux langues, tout en évitant toujours des situations incommodes.
- Si le visiteur est inconnu et que l'explication pertinente se prolonge, on lui demandera en quelle langue il désire communiquer.
- Les employés qui ne sont pas bilingues prononceront aussi le premier et le dernier mot en euskera. S'ils se rendent compte que la personne usagère désire communiquer en euskera, ils demanderont de l'aide à un/une collègue bilingue.



## DOCUMENTS

- Les documents internes et externes ainsi que les communications écrites seront rédigés en euskera, et, lorsque cela sera nécessaire, ils seront traduits en espagnol (pour leur publication...).
- KABIA possède la liste de ses documents habituels, où se trouve recueilli en quelle langue est rédigé chacun d'entre eux.



## IMAGE CORPORATIVE

- Le nom du centre et de la municipalité seront inclus sur les enseignes ainsi que sur les cachets principaux.
- Les enseignes seront rédigées en euskera, même si en espagnol elles possèdent une graphie semblable, accompagnées d'un pictogramme standardisé même si elles sont de compréhension facile ou que les employés/ées sont les principaux récepteurs.
- Le reste des enseignes et affiches (aussi bien les provisionnelles que les définitives) seront rédigées dans les deux langues, sur la base du modèle des deux blocs. En euskera, sera utilisée la typographie de la Franklin Gothic Medium, et en espagnol celle de Franklin Gothic Book.



## ACTES PUBLICS

- Les actes publics seront célébrés en euskera, ou en euskera et en espagnol.
- Au début de l'acte, le fonctionnement de la réunion sera expliqué aux personnes participantes.
- Des recours seront utilisés afin de garantir la compréhension de toutes les personnes participantes, tout en essayant d'éviter la traduction symétrique.



## PROMOTION

- Toutes les vidéos qui pourront être créées pour des campagnes de promotion seront en euskera, avec des sous-titres en espagnol.
- Webean eskegitzeko sortuz gero, euskarazko eta gaztelaniako bertsioa bana izango dute eta téléchargées sur le web, une version serait créée dans chaque langue, et les sous-titres seraient dans la même langue que l'audio.



## RÉSEAUX SOCIAUX

- Sarea sozialetako kontu bakarrean emango da informazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenez hurren, bi mezuen arteko denbora tartea utziz. Toute l'information sera diffusée sur un seul compte des réseaux sociaux, en euskera et en espagnol, dans cet ordre, laissant un laps de temps entre les deux messages.
- Exceptionnellement, si leur diffusion se réalisait en même temps, elles seront respectivement diffusées en espagnol et en euskera.
- Les noms des centres seront utilisés en guise de hashtag.



## LANGUE DE TRAVAIL

- Les relations de travail entre les employés de KABIA se dérouleront en euskera.
- La langue de relation orale dans les réunions de travail sera aussi l'euskera, ainsi que celle des cours de formation des employés/ées.



## INFORMATIQUE

- Les ressources informatiques seront utilisées en euskera.



### GESTION DU PERSONNEL

- Dans les processus de sélection et d'engagement du personnel, ce sera la personne candidate qui choisira la langue dans laquelle elle désire réaliser l'examen; dans les processus internes, au moins un exercice se fera en euskera, pour les postes de travail où il est souhaité PL 3 ou 4.
- Le nouvel employé devra posséder un certificat de son niveau linguistique avec antériorité. Le protocole de réception, la brochure et les explications orales seront remis en euskera. Dans ces explications, se trouveront aussi l'Instruction pour la Gestion de l'Égalité Linguistique et ses critères spécifiques correspondants.
- Les mêmes critères seront appliqués en ce qui concerne les étudiants/tes qui pourront venir réaliser des stages.



### OPTION LINGUISTIQUE DES TRAVAILLEURS

- \* Un inventaire sera créé afin d'y consigner l'option linguistique des employés/ées de KABIA. Sur cette base, chaque employé/ée recevra les documents relatifs à la gestion du personnel (feuille de paye, T-10...) dans la langue qu'il/elle aura choisie.
- \* Cette option peut être modifiée à tout instant.
- \* De même, les employés/ées pourront remplir aussi bien en euskera qu'en espagnol les documents concernant la gestion du personnel.



### FOURNISSEURS, ALLIÉES ET ADMINISTRATIONS

- \* KABIA exigera à ses fournisseurs, alliés ainsi qu'aux administrations qu'elles respectent les mêmes critères. Kabia créera des inventaires sur les capacités des personnes avec qui elle collabore, de façon à concrétiser la langue de communication dans leurs relations.
- \* Dans le cas des sociétés de fournisseurs, les conditions linguistiques qui seront établies dans les contrats posséderont la nature de condition fondamentale, et ce sera KABIA qui réalisera le suivi de l'application des conditions linguistiques.

## TRAVAILLANT LE PARCOURS VERS LA RÉALISATION DE L'OBJECTIF

Jusqu'à garantir la compréhension de tous les employés de KABIA, dans chaque cas des mesures exceptionnelles et des exceptions provisoires seront prises, parmi lesquelles:

- Les employés bilingues seront identifiés.
- Les employés ayant une faible capacité de compréhension inciteront les conversations bilingues. Les personnes parlant le basque ne seront pas obligées de communiquer en espagnol.
- Lorsqu'il s'agira d'un travail très spécialisé et/ou qu'entre les personnes participantes il se trouve une personne irremplaçable, les réunions des employés se réaliseront principalement en espagnol. Tout au moins une partie se déroulera en euskera.
- Des mesures seront prises pour garantir la compréhension de toutes les personnes receveuses de l'information, telle que : les messages dirigés à tout le personnel seront rédigés en euskera et en espagnol; des résumés en espagnol seront distribués avec les documents à traiter dans les réunions, une explication spéciale sera donnée oralement afin de comprendre ce qui est recueilli en espagnol dans le document, tout sera intégralement traduit en espagnol...
- Des versions en espagnol des cours de formation donnés en euskera peuvent exister. Ne seront réalisés en espagnol que les cours dont les caractéristiques de la personne qui les donnera ne peuvent être garanties en euskera.
- Les employés ayant des difficultés pour écrire en euskera peuvent être dispensés, et peuvent aussi solliciter la version en espagnol des moyens informatiques.

- Tous les ans, la carte des compétences de chaque centre sera établie et actualisée, les besoins de formation seront identifiés et le plan de formation sera ébauché, sur la base de la réglementation de la Députation (du Conseil Général) et de l'offre de l'IVAP (IBAP) (*Institut Basque d'Administration Publique*). Des initiatives seront organisées pour accélérer le processus de l'apprentissage et son intégration dans le travail.

Le chemin à réaliser pour la réussite de tout cela sera différent pour chaque centre et pour chaque personne appartenant à cet organisme, étant donné que tous/toutes ne se trouveront pas au même point de départ. De toute façon, c'est notre responsabilité à tous/toutes, nous qui formons KABIA de garantir l'égalité linguistique ainsi que les droits linguistiques. L'organisme possède pour chaque employé/ée un itinéraire de formation pour travailler le leadership linguistique, qui sera pris en considération au moment de pourvoir des postes de responsabilité.

## GESTION ET ÉVALUATION

La responsabilité principale retombera sur l'équipe de direction de KABIA; le département d'Organisation, d'innovation et du TIC (*Technologies de l'Information et de la Communication*) se chargera de la dynamisation du projet; et les Équipes de coordination des centres planifieront les actions correspondantes.

Le suivi et l'évaluation seront réalisés de la façon suivante:

- Semestriellement, évaluation des progrès.
- Une fois par an, auto-évaluation, actualisation de la carte des capacités et suivi des entreprises des fournisseurs.
- Tous les deux ans, une enquête de satisfactions des personnes usagères.
- Tous les quatre ans, KABIA toute entière se présentera à l'examen du certificat Bikain.
- Les actualisations de cette Instruction seront réalisées tous les deux ans et un compte-rendu sera remis à tous les employés/ées de KABIA ainsi qu'aux entreprises qui lui rendent service.

Le suivi sera public et sera accroché sur le site web de KABIA.