

Plan pour la prestation des services en français

Le Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay (CASSDTB) a élaboré le présent plan afin de s'assurer que la prestation de ses services est conforme à l'objet de la *Loi sur les services en français* (LSF).

Le CASSDTB a déterminé que la conception de ses programmes et que ses pratiques de recrutement nécessitent la prestation de services bilingues.

Il existe une petite réserve d'employées et d'employés bilingues possibles demeurant dans le district de Thunder Bay et possédant le niveau d'études et l'expérience nécessaires pour occuper un emploi auprès du CASSDTB. L'annexe E présente d'ailleurs un aperçu de la population bilingue du district de Thunder Bay.

Le CASSDTB a procédé à une analyse dans le but d'évaluer sa capacité actuelle à offrir des services en français, et ce, en tenant compte de ses politiques, de ses procédures et de ses normes. Cette analyse a révélé que le CASSDTB se conforme aux dispositions de la LSF en matière de dotation en personnel (se reporter à l'annexe A). Une seconde analyse du fonctionnement organisationnel et des ressources (se reporter à l'annexe B) réalisée au moyen du modèle fourni par le ministère a en outre montré que le CASSDTB respecte les exigences sur ces deux plans.

Qualité des services

Le CASSDTB, en accord avec les exigences provinciales, s'engage à assurer la prestation de services en maintenant le niveau requis d'aptitudes linguistiques en français. Le personnel des ressources humaines mettra au point un système afin de confirmer les niveaux de compétence exigés avant de futures activités de recrutement.

Traitement des plaintes

Les plaintes concernant la prestation des services en français dans le cadre d'un programme particulier sont examinées puis traitées par le Comité des services en français. Celui-ci conserve un dossier de chaque plainte dont il est saisi et comprenant, entre autres choses, la méthode de résolution adoptée. Chaque mois, il achemine les dossiers aux directrices ou directeurs appropriés.

Dans le cas où le Comité des services en français ne parvient pas à régler la plainte d'une cliente ou d'un client, il la transmet à la directrice ou au directeur approprié. Si la direction se trouve dans l'impossibilité de résoudre la plainte, elle la fait parvenir à la directrice générale ou au directeur général de l'administration (DGA).

De même, toutes les plaintes formulées par des organismes et des intervenantes ou intervenants sont envoyées à la directrice ou au directeur approprié. Si la direction se trouve dans l'impossibilité de résoudre les plaintes, elle les fait parvenir à la ou au DGA.

Les clientes et clients peuvent déposer une plainte en personne ou par l'entremise du site Web.

Les clientes et clients, les organismes ainsi que les intervenantes et intervenants qui ont accès à des services en français reçoivent une feuille les invitant à formuler leurs commentaires relativement à la qualité des services en français. S'ils ne sont pas satisfaits des services reçus, leur feuille de commentaires est acheminée au Comité des services en français aux fins d'examen et de suivi.

Communications

L'anglais demeure la langue de travail afin de garantir la continuité des services; néanmoins, les membres du public et du personnel peuvent s'exprimer en français et demander de recevoir des renseignements et des services en français.

Communication avec les clientes et clients

Il convient habituellement de communiquer avec les clientes et clients en recourant à la façon utilisée par ces derniers pour faire leur demande de renseignements. Ainsi, les demandes faites par téléphone donnent lieu à une réponse téléphonique, alors que les demandes faites par écrit nécessitent une réponse écrite. Tout refus d'accorder des prestations ou de fournir des services doit être communiqué par écrit dans la langue de la cliente ou du client.

Les communications orales et écrites se déroulent en français lorsque les clientes, clients et membres du public en font la demande. De nombreuses affiches renseignent d'ailleurs ces derniers sur la disponibilité des services en français. La superviseure ou le superviseur, accueil s'assure que les préposées ou préposés à l'accueil et les commis aux communications confirment avec les clientes et clients leur langue de préférence, et ce, dès le début de la prestation des services. Les clientes et clients qui indiquent que le français est leur langue de préférence reçoivent toute correspondance ultérieure en français.

Les documents distribués de façon générale à l'ensemble des clientes et clients sont en anglais, y compris les affiches et les brochures. Ces documents sont, toutefois, traduits en français sur demande. Les demandes de traduction sont transmises à la directrice ou au directeur des services à la clientèle.

Un nouveau système téléphonique automatisé renseigne désormais les personnes sur la disponibilité des services en français. Celles-ci peuvent choisir une option afin d'avoir accès aux services en français et d'être transférées automatiquement à une ou un commis aux communications bilingue.

La messagerie vocale des personnes occupant un poste bilingue désigné comporte un message bilingue (se reporter à l'annexe C).

Le site Web informe les clientes et clients au sujet des services et programmes offerts en français. Il leur permet également de demander des renseignements particuliers en français et de faire parvenir une feuille de commentaires.

Enfin, la zone d'accueil comporte une liste mise à jour des membres du personnel francophones et des organismes offrant des services en français.

Communication avec les organismes et les intervenantes et intervenants

Lorsqu'une communication est établie en français avec le CASSDTB, celui-ci répond également en français. Aussitôt que le CASSDTB confirme avec un organisme ou une autre entité que le français est la langue de préférence, toutes les communications futures du conseil avec cet organisme ou cette entité se déroulent en français. L'adjointe ou l'adjoint de la ou du DGA tient à jour une liste de tous les organismes et toutes les entités ayant indiqué vouloir communiquer en français.

Demandes pour parler en public et demandes de renseignements des médias

Les demandes de renseignements en français des médias concernant le CASSDTB ainsi que les demandes reçues par ce dernier pour prendre la parole en public, en français, sont transmises à la ou au DGA, qui s'assure qu'une personne habile à s'exprimer en français est disponible pour parler à un auditoire francophone au sujet de questions ou de services qui relèvent du mandat du conseil. La ou le DGA, ou sa remplaçante ou son remplaçant désigné, répond aux demandes de renseignements en français des médias.

Affichage

Des affiches bilingues sont apposées dans toutes les zones publiques du bâtiment principal. Tous les bureaux et lieux de prestation des services utilisent des affiches standards indiquant la disponibilité des services en français.

Papier à en-tête

Le papier à en-tête du conseil, aussi bien pour les documents imprimés que pour ceux électroniques, correspond à la langue de la correspondance. Ainsi, si une lettre est rédigée en français, le papier à en-tête est également en français, et vice versa.

Procès-verbaux des réunions du conseil

Les procès-verbaux des réunions du conseil sont rédigés en anglais avant d'être transmis. Cependant, les procès-verbaux qui sont rendus publics sont traduits en français sur demande. Les demandes de traduction sont acheminées à la ou au DGA.

Formulaires

Tous les formulaires conçus pour être remplis par les clientes et clients, organismes ou intervenantes et intervenants, ainsi que tous les renseignements communiqués à ces derniers doivent être disponibles en français et en anglais. Si la langue utilisée dans une demande est le français, alors tous les formulaires que signe la cliente ou le client en question sont également en français. Les documents de travail internes sont, pour leur part, en anglais. Les formulaires préparés sur place par le conseil et que doivent signer les clientes et clients ou qui servent à décrire certains programmes sont disponibles en français sur demande.

Fournitures

Toutes les personnes occupant un poste bilingue ont accès sur demande à des dictionnaires français et analogiques, aux dictionnaires Bescherelle et au logiciel Antidote.

Comité des services en français

Le mandat du Comité des services en français fait partie du présent plan et y est joint (se reporter à l'annexe D).

Ressources humaines

Renseignements généraux

Les membres du personnel en poste du CASSDTB ne sont pas démis de leurs fonctions actuelles dans la foulée de la mise en œuvre du présent plan. Les nouveaux membres du personnel et ceux faisant l'objet d'un transfert de poste doivent, cependant, satisfaire aux exigences relatives au niveau de scolarité et à l'expérience, et posséder les capacités langagières exigées pour les postes à pourvoir. Le bilinguisme demeure un atout pour la plupart des postes.

Évaluation des aptitudes linguistiques en français

Les membres du personnel ont l'occasion de se soumettre volontairement à un examen de leurs aptitudes linguistiques en français (se reporter à l'annexe G) afin d'être reconnus comme étant des employées et employés bilingues. Les personnes qui font l'examen sont informées de leurs résultats, lesquels sont consignés à leur dossier personnel. De plus, elles ne sont pas tenues d'effectuer à nouveau un examen de leurs aptitudes si, à l'avenir, elles veulent postuler un emploi bilingue.

Les membres du personnel qui refusent l'invitation à subir un examen de leurs aptitudes sont reconnus comme étant des employées et employés unilingues. Si un emploi vacant est affiché à l'interne et qu'ils souhaitent poser leur candidature, ils ont de nouveau l'occasion de se soumettre à un examen de leurs aptitudes linguistiques en

français s'ils satisfont aux autres exigences du poste touchant le niveau de scolarité et l'expérience. L'examen des aptitudes doit confirmer qu'ils ont atteint le niveau de capacités langagières requis pour le poste en question. Ils ne bénéficient pas de temps supplémentaire ou d'aide à la formation pour se perfectionner en vue de pourvoir le poste.

Formation linguistique en français

Les membres du personnel qui effectuent volontairement l'examen des aptitudes linguistiques en français et qui ne le réussissent pas ont la possibilité de participer à un programme de formation visant à accroître leur niveau de capacité. Une certaine somme est affectée chaque année afin d'aider les employées et employés qui veulent suivre une formation dans le but d'améliorer leurs aptitudes linguistiques en français. Le temps, les ressources et les sommes nécessaires consacrés à la formation linguistique en français sont déterminés au cas par cas. L'examen a lieu au terme de la formation.

Affichage interne des emplois vacants

Les emplois vacants désignés bilingues qui sont affichés à l'interne doivent être pourvus par une personne qualifiée et bilingue dans le cadre du processus normal d'affectation. Lorsque des postes désignés bilingues deviennent vacants, ils font l'objet d'un avis de poste à pourvoir indiquant leur exigence linguistique bilingue.

Affichage externe des emplois vacants

Si un poste est désigné bilingue, il est affiché en anglais. Les avis d'emplois vacants désignés bilingues sont envoyés aux organismes francophones (se reporter à l'annexe F) aux fins de diffusion. Les préposées ou préposés à l'accueil établissent et tiennent à jour une liste des médias et organismes francophones appropriés.

Tous les avis externes de postes à pourvoir indiquent que le bilinguisme constitue un atout.

Processus d'embauche

Pour ce qui est des postes désignés bilingues, l'examen des aptitudes linguistiques a lieu après l'entrevue afin de connaître les compétences de la candidate ou du candidat. Si la candidate ou le candidat est un membre du personnel existant qui a déjà passé l'examen des aptitudes, alors elle ou il n'est pas tenu de l'effectuer à nouveau. Si aucun des candidats ne satisfait aux exigences linguistiques, le CASSDTB prend les mesures nécessaires pour pourvoir le poste.

Annexe A

Postes bilingues

Les postes qui suivent sont désignés bilingues et sont accompagnés de leur exigence linguistique minimale à l'oral et à l'écrit. La conformité actuelle à cette exigence au sein du CASSDTB est indiquée en italique.

Division des services aux clients

Commis aux communications – *Exigence satisfaite*

Aptitudes à l'écrit – Intermédiaire plus

Aptitudes à l'oral – Intermédiaire plus

Préposée ou préposé à l'accueil – *Exigence satisfaite*

Aptitudes à l'écrit – Intermédiaire plus

Aptitudes à l'oral – Intermédiaire plus

Agente ou agent de gestion des biens immobiliers – *Exigence satisfaite*

Aptitudes à l'écrit – Intermédiaire plus

Aptitudes à l'oral – Intermédiaire plus

Chargée ou chargé de cas de district – *Exigence satisfaite*

Aptitudes à l'écrit – Avancé

Aptitudes à l'oral – Avancé

Afin de garantir que des services adéquats sont offerts en français, un membre des équipes suivantes doit être francophone. La conformité actuelle à cette exigence est indiquée en italique.

Équipe de haute direction – *Exigence satisfaite*

Équipe des ressources humaines – *Exigence satisfaite*

Annexe B

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse / Ministère des Services sociaux et communautaires / Ministère de l'Éducation / Ministère des Affaires municipales et du Logement

Le modèle du Plan pour la prestation des services en français a été mis au point afin de venir en aide aux organismes et municipalités bénéficiant de paiements de transfert qui assurent la prestation de services subventionnés par les ministères dans les régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*. La réalisation d'une analyse environnementale des services en français permet de déterminer les axes prioritaires d'intervention au chapitre du développement tout en respectant l'échéancier prévu.

L'analyse environnementale des services en français doit être effectuée puis transmise au Comité des services en français.

Nom du fournisseur de services : Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay
Programmes : Tous les services, programmes et ressources matérielles
Emplacements : Territoires de compétence du conseil
Région désignée bénéficiant des services : District de Thunder Bay

L'analyse environnementale des services en français doit traiter des questions suivantes :

Questions	Capacité actuelle	Stratégies à court terme	Stratégies à long terme
Accès des clientes et clients aux services en français			
<ul style="list-style-type: none">• Disponibilité des services en français (à l'oral et à l'écrit)	<ul style="list-style-type: none">• Exigence satisfaite		<ul style="list-style-type: none">• Désigner, au besoin, des postes bilingues pour chaque région desservie à considérer.• Continuer de veiller à ce que tous les secteurs d'activité se conforment aux exigences relatives aux services en français.
<ul style="list-style-type: none">• Nombre adéquat de postes bilingues	<ul style="list-style-type: none">• Exigence satisfaite		
<ul style="list-style-type: none">• Offre active de services en français	<ul style="list-style-type: none">• Exigence satisfaite		
Responsabilité de la prestation des services en français			
<ul style="list-style-type: none">• Grande accessibilité au Plan pour la prestation des services en français par tous les membres du personnel et examen de celui-ci par le conseil	<ul style="list-style-type: none">• Le plan est mis à la disposition de tous les membres du personnel et est approuvé par le conseil.		<ul style="list-style-type: none">• Réviser de façon continue le Plan pour la prestation des services en français (par le Comité des services en français).• Inclure les exigences touchant les services en français au moment de
<ul style="list-style-type: none">• Responsabilité de la directrice ou du directeur relativement aux services en français	<ul style="list-style-type: none">• Exigence satisfaite		

<ul style="list-style-type: none"> Comité des services en français 	<ul style="list-style-type: none"> Exigence satisfaite 		<ul style="list-style-type: none"> l'élaboration de nouvelles politiques et procédures. Tenir des réunions du comité pour veiller à la mise en œuvre du plan.
<ul style="list-style-type: none"> Rapport sommaire annuel sur les services en français à l'intention de la ou du DGA et du conseil 	<ul style="list-style-type: none"> Continu 	<ul style="list-style-type: none"> 2015 – le comité doit transmettre le rapport sommaire à la ou au DGA et au conseil. Réunion prévue pour s'assurer que toutes les parties ont reçu les renseignements pertinents, puis récapitulation présentée à la ou au DGA et au conseil. 	
Qualité des services			
<ul style="list-style-type: none"> Compétences professionnelles des fournisseurs de services (services adaptés sur le plan linguistique et culturel) 	<ul style="list-style-type: none"> Exigence satisfaite 		<ul style="list-style-type: none"> Examiner de façon continue la qualité des services. Évaluer de façon continue les aptitudes à communiquer en français du personnel.
<ul style="list-style-type: none"> Prestation des services en fonction des besoins des clientes et clients francophones 	<ul style="list-style-type: none"> Exigence satisfaite 		
<ul style="list-style-type: none"> Aptitudes adéquates des membres du personnel bilingues à communiquer en français 	<ul style="list-style-type: none"> Exigence satisfaite 		
Communication avec les intervenantes et intervenants (correspondance, par téléphone et en personne)			
<ul style="list-style-type: none"> Réponse en français à la correspondance reçue en français (lettres et courriels) 	<ul style="list-style-type: none"> Exigence satisfaite 		<ul style="list-style-type: none"> Tenir à jour une liste du personnel et des organismes francophones. Mettre à jour les outils et ressources, au besoin.
<ul style="list-style-type: none"> Messages bilingues des membres du personnel bilingues sur le système de messagerie vocale 	<ul style="list-style-type: none"> Exigence satisfaite 	<ul style="list-style-type: none"> 2015 – rappeler au personnel l'obligation des messages bilingues sur le système de messagerie vocale. Terminé. 	
<ul style="list-style-type: none"> Système téléphonique automatisé avec option de sélection des services en français 	<ul style="list-style-type: none"> Exigence satisfaite 		

<ul style="list-style-type: none"> • Commis aux communications bilingues répondant en français et en anglais à tous les appels 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigence satisfaite 		
<ul style="list-style-type: none"> • Liste de membres du personnel et d'organismes francophones disponibles pour les préposées ou préposés à l'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigence satisfaite 		
<p>Accessibilité à des ressources et outils pour le personnel bilingue (logiciel Antidote, dictionnaires, dictionnaires analogiques et Bescherelle)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exigence satisfaite 		
Affichage			
<ul style="list-style-type: none"> • Affiches bilingues apposées un peu partout au bureau central 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigence satisfaite 		<ul style="list-style-type: none"> • Tenir à jour le contenu des affiches.
<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité, à tous les emplacements, des services indiqués sur les affiches 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigence satisfaite 		
Consultations			
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité sur demande de services de traduction ou du personnel bilingue lors de consultations, réunions et forums publics 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité sur demande 		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une procédure (par le comité) pour répondre à de telles demandes.
Traduction des documents écrits			
<ul style="list-style-type: none"> • Traduction des documents écrits par des traductrices professionnelles ou traducteurs professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigence satisfaite 		<ul style="list-style-type: none"> • Traduire des formulaires et des lettres, au besoin. • Fournir des formulaires et des lettres en français aux clientes et clients indiquant que leur langue de préférence est le français.
Traitement des plaintes			
<ul style="list-style-type: none"> • Processus de traitement des plaintes (en personne et par l'entremise du site Web) 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigence satisfaite 		<ul style="list-style-type: none"> • Tenir le personnel et les clientes et clients au courant du processus de traitement des plaintes. • Utiliser la feuille de commentaires aux fins d'assurance de la qualité.
<ul style="list-style-type: none"> • Feuille de commentaires des clientes et clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigence satisfaite 		

Annexe C

Messages bilingues du système de messagerie vocale

Personnel présent au bureau

Bonjour/Hello. Vous avez joint (votre nom) du Conseil d'administration des services sociaux du District de Thunder Bay. Je suis au bureau, mais présentement dans l'impossibilité de prendre votre appel. Veuillez me laisser un message détaillé et je vous rappellerai dès que possible. Merci.

Hello/Bonjour. You have reached (your name) with The District of Thunder Bay Social Services Administration Board. I am in the office; however I am currently away from my desk. Please leave me a detailed message and I'll return your call as soon as possible. Thank you.

Personnel en dehors du bureau

Bonjour/Hello. Vous avez joint (votre nom) du Conseil d'administration des services sociaux du District de Thunder Bay. Je serai en (vacances/formation/voyage, etc.) jusqu'au (date). S'il s'agit d'une question urgente, veuillez contacter (nom) au (numéro de téléphone). Sinon, veuillez me laisser un message et je vous rappellerai à mon retour. Merci.

Hello/Bonjour. This is (your name) with The District of Thunder Bay Social Services Administration Board. I will be on (vacation/a course/a business trip, etc.) until (date). If this is urgent, please call (name) at (phone number). If you wish to leave a message, I will call you back when I return. Thank you for calling.

Annexe D

Mandat

Comité des services en français

Composition

Un membre de la Division des services aux clients
Un membre de la Division des services généraux
Un membre de la Division des activités relatives au logement
Un membre du Service des ressources humaines

Autres personnes que le comité juge nécessaires.

Fréquence des réunions

Le comité se réunit au moins une fois par année. Si le comité approuve des changements au Plan pour la prestation des services en français, il tient une seconde réunion au cours de la même année pour s'assurer que lesdits changements sont mis en œuvre de façon intégrale.

Rôle du comité

1. Revoir le Plan pour la prestation des services en français en vigueur.
2. Déterminer si des changements ou des ajustements doivent être apportés au Plan pour la prestation des services en français.
3. S'assurer que l'embauche et la promotion du personnel se font conformément au Plan pour la prestation des services en français.
4. Formuler des exigences relativement à l'évaluation des connaissances linguistiques en français et s'assurer que celle-ci se déroule de façon juste et objective.
5. S'assurer que les nouveaux renseignements au sujet d'un programme pour les clientes et clients sont disponibles en français.

Devoir de faire rapport

Le comité doit préparer un rapport pour la ou le DGA dans lequel il est question du Plan pour la prestation des services en français, des activités du comité et des mesures prises par celui-ci, des modifications recommandées et de la conformité à la loi.

Annexe E

Population francophone du district de Thunder Bay

(Selon le recensement de 2011 de Statistique Canada)

District de Thunder Bay :

Population totale = 146 057

Francophones = 5 265

Pourcentage de la population totale = 3,6 %

Région métropolitaine de Thunder Bay (incluant les collectivités de la zone 1) :

Pop. totale = 121 596

Francophones = 2 835

Pourcentage = 2,3 %

Greenstone :

Pop. totale = 4 724

Francophones = 1 250

Pourcentage = 26,4 %

Schreiber :

Pop. totale = 1 126

Francophones = 55

Pourcentage = 4,8 %

Terrace Bay :

Pop. totale = 1 471

Francophones = 100

Pourcentage = 6,7 %

TWOMO (territoires non érigés en municipalité du district de Thunder Bay) :

Pop. totale = 5 910

Francophones = 215

Pourcentage = 3,6 %

Marathon :

Pop. totale = 3 353

Francophones = 345

Pourcentage = 10,2 %

Manitouwadge :

Pop. totale = 2 105

Francophones = 315

Pourcentage = 14,9 %

Nipigon :

Pop. totale = 1 631

Francophones = 70

Pourcentage = 4,2 %

Red Rock :

Pop. totale = 942

Francophones = 45

Pourcentage = 4,7 %

Dorion :

Pop. totale = 338

Francophones = 15

Pourcentage = 4,4 %

Annexe F

Organismes francophones

L'accueil francophone de Thunder Bay

Alpha Thunder Bay

Centre des femmes francophones du nord-ouest de l'Ontario (CFFNOO)

Association des francophones du nord-ouest de l'Ontario (AFNOO)

Le club canadien-français de Thunder Bay

Conseil scolaire de district catholique de Thunder Bay

Multicultural Centre

Annexe G

Évaluation des aptitudes linguistiques

A B Bilingual Services Inc.

Évaluation des aptitudes à l'écrit et à l'oral
Any Badière, 905 773-2285

Services d'évaluation des aptitudes linguistiques en français

Évaluation des aptitudes à l'écrit et à l'oral
Marie-Rose Reboul, 705 887-7118

Annexe H

Services de traduction

Timiskaming – Linguistic Competency Framework / Cadre référentiel de compétences linguistiques et culturelles

Linguacom – 903, avenue Cottonwood, Kingston (Ontario) K7K 7K3