

## Plan de désignation et outil d'évaluation

### Introduction et mise en œuvre

Nouvelles demandes de désignation	Évaluation d'organismes désignés existants
<p>Le plan de désignation est un outil mis à la disposition des organismes recevant des paiements de transfert de la part du gouvernement de l'Ontario qui désirent se faire désigner officiellement en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> ou désirent l'expansion de leur désignation existante afin de couvrir des services ou ministères additionnels. La désignation est la reconnaissance légale par laquelle le gouvernement provincial confirme la compétence d'un organisme, en totalité ou en partie, pour offrir des services publics en français selon les critères établis par l'Office des affaires francophones (OAF).</p> <p>Veillez remplir le formulaire en y insérant l'information demandée, <b>sauf</b> dans la section marquée avec « <b><u>évaluation seulement</u></b> ». La proposition, approuvée par votre conseil d'administration, doit être accompagnée d'une lettre confirmant l'intention de l'organisme à se faire désigner et indiquant que tous les services et communications s'y rapportant pour lesquels l'organisme désire se faire désigner sont disponibles sur une base permanente. Le plan des ressources humaines et documents requis ont pour but d'appuyer la demande de désignation.</p> <p>Ce plan doit être soumis au(x) ministre(s) qui finance(nt) l'organisme, où il sera examiné et puis transmis à l'Office des affaires francophones, qui entreprendra le processus de modification législative reflétant la désignation deux fois par année, au printemps et à l'automne. Avant de commencer à remplir le formulaire, veuillez communiquer avec un représentant de votre ministère pour plus de détails.</p>	<p>Les organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français doivent compléter et soumettre cet outil d'évaluation, y compris le plan des ressources humaines et autres documents d'appui, tous les trois ans, selon les échéances établies par le(s) ministre(s) parrain(s), afin de confirmer leur conformité avec les exigences de la désignation. Tout changement effectué aux services en français offerts à leur clientèle doit être accompagné des pièces justificatives pertinentes.</p> <p>Veillez remplir le formulaire en y insérant l'information demandée, <b>sauf</b> dans les sections marquées avec « <b><u>nouvelle désignation seulement</u></b> ». Le formulaire devra également être accompagné d'une résolution de votre conseil d'administration attestant que l'organisme continue à se conformer aux critères de désignation et que le conseil d'administration et la haute direction sont conscients des conséquences légales d'une fausse attestation, y compris d'éventuelles plaintes auprès du commissaire aux services en français.</p> <p>L'outil d'évaluation doit être soumis au(x) ministre(s) qui finance(nt) l'organisme. Avant de commencer à remplir le formulaire, veuillez communiquer avec un représentant de votre ministère pour plus de détails.</p>

### Exemption partielle des exigences

Nouvelles demandes de désignation	Évaluation d'organismes désignés existants
<p>Les organismes qui opèrent seulement en français pour une clientèle entièrement francophone, peuvent demander à être exemptés de remplir la totalité des sections du formulaire, tant pour leur demande de désignation, comme pour le processus d'évaluation subséquent. Si c'est le cas, veuillez soumettre à la considération du ministre une pièce justificative signalant la raison pour laquelle vous n'avez pas répondu à toutes les questions.</p>	<p>Les organismes qui opèrent seulement en français pour une clientèle entièrement francophone sont exemptés de soumettre cet outil d'évaluation et doivent demander un <b><u>formulaire d'attestation de désignation</u></b>. Veuillez communiquer avec le représentant de votre ministère.</p>

**Ministère(s) parrain(s) :**
**Section 1 Renseignements sur l'organisme :**

<b>1.1</b>	Nom selon les lettres patentes :
<b>1.2</b>	Adresse :
<b>1.3</b>	Nom, titre et numéro de téléphone du représentant de l'organisme :
<b>1.4</b>	Nom, titre et numéro de téléphone de la personne ressource, s'il ne s'agit pas de celles susnommées :
<b>Section 1.5 à 1.7 : nouvelle désignation seulement</b>	
<b>1.5</b>	Type ou catégorie d'organisme (sans but lucratif, communautaire) :
<b>1.6</b>	Les services objet de la désignation sont offerts à une clientèle (choisir <b>une</b> des quatre options ci-dessous) :
<b>a)</b>	Entièrement francophone
<b>b)</b>	Majoritairement francophone
<b>c)</b>	Tant anglophone que francophone
<b>d)</b>	Minoritairement francophone
<b>1.7</b>	Brève description de l'historique de l'organisme :

**Section 2 Renseignements sur la désignation :**

<b>2.1</b>	Préciser le type de demande ou de désignation existante :	<b>a)</b>	Désignation totale :	<b>b)</b>	Désignation partielle :
		<b>c)</b>	Expansion à totale :	<b>d)</b>	Expansion à partielle :
<b>2.2</b>	Liste de tous les programmes-services offerts par l'organisme (s'il s'agit de plus d'un ministère parrain, notez son sigle entre parenthèses à côté de chacun des programmes-services) :				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
<b>2.3</b>	Si la désignation est partielle, préciser quels programmes-services font l'objet de la demande (s'il s'agit de plus d'un ministère parrain, notez son sigle entre parenthèses à côté de chacun des programmes-services) :				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			



<b>2.4</b>	Indiquer si l'organisme offre des services - ne faisant pas objet de cette demande - pour le compte d'un autre ministère (nouvelle désignation seulement) :
<b>2.5</b>	Indiquer si l'organisme offre des services pour le compte d'un autre ministère en vertu de sa désignation (évaluation seulement) :
<b>2.6</b>	Décrire brièvement tout domaine spécialisé ou service unique offert par l'organisme (nouvelle désignation seulement) :

### Section 3 Renseignements sur la communauté :

<b>3.1</b>	Nom de la ville(s)-région(s) desservie(s) :			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
<b>3.2</b>	Circonscriptions électorales :			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>			
<b>3.3</b>	Population* :	Totale	Francophones	%
	*Inclure uniquement des données de Statistique Canada basées sur la Définition inclusive de francophone (DIF) en précisant l'année du recensement			
<b>3.4</b>	Clientèle :	Année	Totale	Francophones
				%

### Suite à un processus de consultations avec les ministères et les membres de la communauté francophone, l'Office des affaires francophones a établi comme suit les critères auxquels doivent se conformer les organismes désirant être désignés ou désirant garder leur désignation :

<b>1</b>	L'offre de services en français doit être permanente et de qualité supérieure assurée par des employés ayant les compétences requises en français.
<b>2</b>	L'accès aux services doit être garanti et suivre le principe de l'offre active*.
<b>3</b>	La représentation effective de francophones au conseil d'administration et à ses comités est incluse dans les règlements administratifs et doit refléter la proportion de la communauté francophone au sein de la population desservie.
<b>4</b>	Il doit y avoir une représentation effective de francophones dans l'équipe de haute direction.
<b>5</b>	Le conseil d'administration et la haute direction doivent être imputables à l'égard de la qualité des services en français.

(\*) L'offre active s'entend d'un ensemble de mesures prises afin de s'assurer que les SEF sont clairement annoncés, visibles, disponibles à tout moment, facilement accessibles, et d'une qualité équivalente aux services offerts en anglais. Cela comprend les mesures visant les communications – affichage, avis, médias sociaux et toute autre information sur les services – ainsi que le premier contact avec les clients d'expression française.

<b>Section 4 Exigences de conformité avec les critères (C) de désignation</b>				
<b>4.1</b>	Les éléments suivants sont incorporés dans les règlements administratifs de l'organisme (fournir une copie des documents pertinents dans l'annexe 5) :	<b>Oui</b>	<b>C</b>	
<b>4.1.1</b>	Un énoncé détaillé sur la prestation des services en français (SEF).		<b>1</b>	
<b>4.1.2</b>	L'existence d'une politique et un comité sur les SEF.		<b>1-2</b>	
<b>4.1.3</b>	Choisir <b>une</b> des trois options ci-dessous :		<b>3</b>	
	Si la communauté desservie par l'organisme représente une population francophone supérieure à 10% :			
	<b>a)</b>	Le nombre de francophones au conseil d'administration et les comités du conseil d'administration reflète la proportion de la communauté desservie.		
	Si la communauté desservie par l'organisme représente une population francophone inférieure à 10 % et le conseil d'administration a moins de 10 membres :			
	<b>b)</b>	Le conseil d'administration et les comités du conseil d'administration ont au moins un membre francophone.		
	Si la communauté desservie par l'organisme représente une population francophone inférieure à 10 % et le conseil d'administration a 10 membres ou plus :			
<b>c)</b>	Le conseil d'administration et les comités du conseil d'administration ont au moins deux membres francophones.			
En conformité avec les proportions identifiées dans la section 3.3 et ci-dessus, précisez la composition actuelle du conseil d'administration de l'organisme :				
Nombre total de membres		Nombre de membres francophones	%	
<b>4.1.4</b>	Un énoncé signalant la responsabilité du conseil d'administration et de la haute direction pour les SEF.		<b>5</b>	
<b>4.2</b>	Services directs à la clientèle (indiquer les horaires et une description détaillée de la façon dont ces services sont offerts en français et accompagnez une copie des documents pertinents dans l'annexe 6) :	<b>Oui</b>	<b>C</b>	
<b>4.2.1</b>	L'ensemble des services téléphoniques, y compris la messagerie vocale et les systèmes interactifs de réponse, sont offerts activement* en français.		<b>1-2</b>	
<b>4.2.2</b>	La réception et les services, soit d'accueil, soit à chacune des étapes subséquentes, sont offerts activement* en français.		<b>1-2</b>	
<b>4.2.3</b>	Un mécanisme est en place pour déterminer l'identité linguistique de la clientèle dès le premier contact.		<b>1-2</b>	
<b>4.2.4</b>	Les professionnels ayant les droits de traitement dans l'organisme maîtrisent le français.		<b>1-2</b>	
<b>4.2.5</b>	Les services de bénévolat dans l'organisme sont offerts activement* en français.		<b>1-2</b>	
<b>4.2.6</b>	Les contrats signés avec des tiers offrant des services au nom de l'organisme, contiennent une clause signalant leur obligation d'assurer l'offre de SEF. (si aucun contrat n'a été signé avec des tiers, précisez « sans objet » (SO) dans la case à droite) →		<b>1-2</b>	
<b>4.2.7</b>	Un mécanisme, tel que sondage ou plainte, est disponible en français et clairement annoncé à la clientèle afin qu'elle soit en mesure d'évaluer la qualité des SEF offerts		<b>1-2</b>	

4.3	Identité visuelle et communications (fournir des échantillons ou photographies et identifier les mécanismes utilisés dans l'annexe 7) :	Oui	C				
4.3.1	Le site web de l'organisme est disponible en français.		1-2				
4.3.2	L'affichage extérieur est disponible en français. Si le nom de l'organisme est en anglais, l'affichage doit signaler que des SEF sont disponibles.		1-2				
4.3.3	L'affichage intérieur est disponible en français, ou en pictogrammes. Si l'offre de SEF est partielle, des panneaux indicateurs en français doivent guider le public vers les endroits où les SEF sont offerts.		1-2				
4.3.4	Les formulaires d'admission et autres documents destinés à la clientèle sont disponibles en français et offerts activement à la clientèle francophone.		1-2				
4.3.5	Les employés maîtrisant le français portent des insignes permettant clairement au public de les identifier.		1-2				
4.3.6	Les cartes professionnelles des employés maîtrisant le français sont disponibles en français ou imprimées recto verso en français et en anglais.		1-2				
4.3.7	Les en-têtes sur la correspondance de l'organisme sont disponibles en français ou en français et en anglais.		1-2				
4.3.8	Les communications et publications à l'intention du public concernant les services objet de la désignation, telles que dépliants, brochures, avis publics et communiqués de presse sont disponibles en français.		1-2				
4.3.9	L'organisme répond en français à la correspondance reçue en français.		1-2				
4.3.10	Un mécanisme est en place pour la traduction et correction des documents en français à l'intention du public.		1-2				
4.3.11	L'organisme met en place des outils et logiciels nécessaires pour une communication en français de qualité.		1-2				
4.4	Gouvernance et imputabilité	Oui	C				
4.4.1	Un rapport sur l'état des SEF est soumis annuellement au conseil d'administration pour son approbation. (fournir une copie de la politique ou règlement pertinents dans l'annexe 8)		5				
4.4.2	Il ya une représentation effective de francophones dans l'équipe de haute direction. (identifier les postes dans l'annexe 8) :		4				
4.4.3	Un des cadres supérieurs a été désigné comme responsable pour la prestation des SEF : <table border="1" data-bbox="215 1549 1344 1598"> <tr> <td data-bbox="215 1549 334 1598">Nom :</td> <td data-bbox="334 1549 792 1598"></td> <td data-bbox="792 1549 906 1598">Poste :</td> <td data-bbox="906 1549 1344 1598"></td> </tr> </table>	Nom :		Poste :			5
Nom :		Poste :					
4.4.4	Un mécanisme est en place pour la gestion des plaintes sur les SEF. (fournir une copie dans l'annexe 8)		2-5				
4.5	La politique de ressources humaines incorpore des mesures et des mécanismes spécifiques pour : (fournir une copie des documents pertinents dans l'annexe 9.1)	Oui	C				
4.5.1	La dotation en personnel maîtrisant le français pour garantir de manière permanente des SEF à toutes les étapes pendant les heures d'ouverture.		1-2				
4.5.2	L'identification du nombre de postes désignés bilingues et le nombre d'employés nécessaires pour la prestation des SEF.		1-2				

4.5.3	L'identification du profil linguistique requis pour chaque poste		1-2
4.5.4	Le recrutement des employés maîtrisant le français		1-2
4.5.5	L'évaluation des compétences orales et écrites en français des candidats par des services d'évaluations linguistiques accrédités		1-2
4.5.6	L'embauche de personnel maîtrisant le français		1-2
4.5.7	L'offre de formation pour les employés qui ne répondent pas aux exigences linguistiques fixées pour le poste		1-2
4.5.8	Identifier dans le plan des ressources humaines chacun des postes désignés bilingues et indiquer le profil linguistique requis et le nombre d'employés maîtrisant le français au niveau requis (veuillez consulter avec votre ministère parrain si vous devez remplir l'annexe 9.2.1 ou l'annexe 9.2.2, compte tenu de la taille de votre organisme et la proportion de la communauté francophone desservie)		1-2

<b>Section 5</b>		<b>Appui de la communauté (nouvelle désignation seulement)</b>	<b>Oui</b>
5.1	Veuillez soumettre des lettres de personnes ou institutions francophones reconnues dans la région desservie appuyant votre demande de désignation. (annexe 10)		

Liste de contrôle des documents			Oui
Annexe 1	Copie du certificat de constitution en corporation de l'organisme ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )		
Annexe 2	Copie des lettres patentes ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )		
Annexe 3	Lettre de l'organisme au(x) ministère(s)* demandant la désignation ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )		
	* Les fournisseurs de services de santé doivent consulter le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour savoir si la demande doit être soumise à l'entité de planification ou au réseau local d'intégration responsable.		
Annexe 4	Résolution du Conseil d'administration approuvant la demande de désignation ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )		
Annexe 5	Documents requis dans la section 4.1		
Annexe 6	Documents requis dans la section 4.2		
Annexe 7	Documents requis dans la section 4.3		
Annexe 8	Documents requis dans la section 4.4		
Annexe 9.1	Documents requis dans la section 4.5		
Annexe 9.2	Plan des ressources humaines		
Annexe 10	Lettres d'appui de la communauté ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )		







**Niveaux de compétences en français**

Orales	Écrites
<b>1 Niveau avancé moins</b> À ce niveau, la personne peut assumer diverses tâches de communication. Elle peut fournir des descriptions et des explications dans tous les cadres temporels, dans la plupart des situations informelles et dans certaines situations formelles, sur divers sujets connus. Son vocabulaire manque souvent de précision. Néanmoins, elle peut reformuler ses phrases et paraphraser. Même si ses erreurs de grammaire, de vocabulaire et de prononciation sont évidentes, elle peut parler avec suffisamment d'exactitude pour se faire comprendre.	<b>1 Niveau avancé moins</b> À ce niveau, la personne peut répondre aux besoins rédactionnels de base de son travail. Elle peut rédiger une narration et une description en utilisant les formes et les temps verbaux principaux et composer des résumés simples sur des sujets connus. Elle peut combiner et relier des phrases dans des paragraphes afin de former des textes complets. Elle écrit de manière compréhensible, mais certains efforts supplémentaires peuvent être exigés.
<b>2 Niveau avancé</b> À ce niveau, la personne peut participer à des conversations et satisfaire à de nombreuses obligations de travail. Elle peut discuter de questions professionnelles avec une certaine aisance et une certaine facilité, exprimer des opinions et offrir ses points de vue. Elle peut participer à divers échanges verbaux et à des réunions et à des groupes de discussion. Cependant, elle a encore besoin d'aide pour faire face aux questions ou aux situations complexes. Généralement, elle possède soit une bonne grammaire, soit un bon vocabulaire, mais pas les deux.	<b>2 Niveau avancé</b> À ce niveau, la personne peut utiliser des phrases variées pour exprimer des idées et des avis d'ordre général sur des sujets non spécialisés. Elle peut rédiger des lettres et des rapports simples qui entrent dans le cadre de ses fonctions. Elle ne commet pas beaucoup d'erreurs en grammaire ou en orthographe. Toutefois, sa rédaction peut comporter des traductions littérales. Néanmoins, elle commence à manifester un sens de l'organisation et à sentir la différence entre ce qui convient et ce qui ne convient pas sur les plans du style et de la grammaire en français.
<b>3 Niveau avancé plus</b> À ce niveau, la personne peut faire des présentations orales dans des contextes formels et informels. Elle peut présenter un résumé assez détaillé de son raisonnement relativement à des sujets généraux ou liés au travail dans des contextes formels et informels, lors de réunions ou de discussions en groupe. Elle a manifestement une certaine maîtrise des idiomes et du vocabulaire particulier convenant à divers contextes. Sa grammaire est généralement appropriée. Ses lacunes en vocabulaire sont compensées par des synonymes et des paraphrases. Elle peut encore éprouver de la difficulté lorsqu'il s'agit de discuter de sujets plus spécialisés, mais à ce niveau, elle éprouve très peu de difficulté à se faire comprendre.	<b>3 Niveau avancé plus</b> À ce niveau, la personne peut rédiger sur divers sujets de manière très précise et détaillée. Elle peut traiter de la correspondance informelle et formelle selon les conventions appropriées et rédiger des résumés et des rapports de nature factuelle. Elle peut aussi rédiger des textes approfondis sur des sujets liés à des intérêts particuliers et à des domaines de compétence spécialisés, bien que son style d'écriture ait tendance à se concentrer sur les aspects concrets de ces sujets.
<b>4 Niveau supérieur</b> À ce niveau, la personne peut s'exprimer couramment avec une précision structurale et un vocabulaire suffisants pour participer efficacement à la plupart des conversations formelles et informelles portant sur des sujets pratiques, sociaux et professionnels. Elle peut utiliser des idiomes et un vocabulaire particulier dans divers contextes et présenter des exposés dans des contextes formels et informels.	<b>4 Niveau supérieur</b> À ce niveau, la personne peut s'exprimer efficacement et précisément dans la plupart des tâches ou des travaux de rédaction formels et informels portant sur des sujets pratiques, sociaux et professionnels. Elle peut reconnaître une maladresse dans la structure des phrases et des paragraphes. Ses erreurs en grammaire et en orthographe sont rares et d'ordre secondaire.