

Ministère des Affaires francophones

Guide d'utilisation — Désignation des organismes conformément à la *Loi sur les services en français*

Apprenez comment préparer une demande de désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* pour votre organisation.

Version 1.1 – Septembre 2023

Dans ce guide

- [Contexte](#)
- [Objet](#)
- [Consignes pour remplir des sections spécifiques de la demande de désignation](#)
- [Exigences relatives à la désignation](#)
- [Annexes](#)
- [Glossaire](#)

Contexte

La Loi sur les services en français

La [Loi sur les services en français](#) (LSF) accorde aux personnes le droit de recevoir des services en français de la part [d'organismes gouvernementaux, tels qu'ils sont définis dans la LSF](#), et de la part des institutions de la Législature. Cette définition comprend le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature, tout autre bureau désigné par règlement ainsi que tout bureau de l'organisme ou de l'institution qui se trouve dans une région désignée en vertu de la LSF ou qui sert une telle région.

Désignation d'organismes offrant des services publics ([Règlement de l'Ontario 398/93](#))

Les organisations qui fournissent un service direct au public, qui sont subventionnées en tout ou en partie par des fonds publics et qui souhaitent obtenir une désignation officielle en vertu de la LSF ou élargir la portée de leur désignation à des services supplémentaires peuvent soumettre une demande de désignation en vertu de la LSF.

Les organisations offrant des services publics qui ont obtenu une désignation sont soumises aux obligations de prestation de services en français en vertu de la LSF qui s'appliquent aux organismes gouvernementaux, pour une partie ou la totalité des services qu'elles offrent, selon leur désignation.

Le ministère des Affaires francophones

Le [ministère des Affaires francophones](#) (MAFO) collabore avec les ministères et les organisations pour veiller à ce que les besoins et les intérêts des communautés francophones de l'Ontario soient pris en compte dans les programmes et politiques publiques et pour faciliter la participation de ces communautés aux initiatives liées au gouvernement.

À titre d'administrateur de la LSF et de principal conseiller du gouvernement en matière d'affaires francophones et de services en français (SEF), le MAFO a notamment pour mandat de superviser l'application de la LSF.

Objet

Le présent guide de l'utilisateur fournit aux organisations des lignes directrices pour présenter une demande de désignation ou de mise à jour de celle-ci et pour mieux se conformer aux exigences de leur désignation.

Qui peut demander une désignation

Une organisation peut faire une demande en vue d'être désignée « organisme offrant des services publics » aux conditions suivantes :

- elle peut être désignée par le lieutenant-gouverneur à titre « d'organisme offrant des services publics » en vertu de la [définition du terme « organisme gouvernemental » qui figure dans la LSF](#)
- elle satisfait aux [exigences du ministère relatives à la désignation](#)
- elle offre des services directs à une population francophone en Ontario
- les services pour lesquels elle soumet une demande de désignation sont financés en totalité ou en partie par le gouvernement de l'Ontario

Soumission d'une demande de désignation

L'organisation doit soumettre la demande de désignation dûment remplie, accompagnée du Plan des ressources humaines et de tous les documents à l'appui au ministère, ou aux ministères, qui la finance (« ministère responsable »). Elle doit le faire par l'entremise de l'outil de désignation des SEF, sur le [site Web de Paiements de transfert Ontario \(PTO\)](#).

[Veuillez communiquer avec une personne représentant du ministère responsable](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

Remarque concernant les organisations francophones qui exercent leurs activités principalement en français et dont la clientèle est francophone (organisations par et pour)

La nature des organisations par et pour implique que leurs politiques couvriront automatiquement les SEF. Ces organisations devront néanmoins démontrer de quelle façon leur structure de gouvernance, leurs politiques et leurs stratégies de recrutement, entre autres, protègent la prestation continue de SEF de qualité dans le contexte linguistique minoritaire propre à l'Ontario.

Toutes les organisations qui demandent une désignation partielle ou totale en vertu de la LSF doivent répondre aux mêmes exigences établies par le gouvernement de l'Ontario.

Cela dit, certaines exigences de la désignation ne s'appliquent pas directement aux organismes par et pour les francophones, notamment celles qui concernent l'affichage bilingue, la traduction de l'anglais au français et l'offre active puisque tous leurs services sont déjà offerts en français.

Processus

Le processus et les étapes suivant la présentation d'une demande sont les suivantes.

Étape 1 – le ministère responsable :

- revoit, analyse et détermine si la demande répond à toutes les exigences de la désignation. Le ministère peut au besoin communiquer avec l'organisation pour obtenir d'autres renseignements
- recommande au MAFO de traiter la demande, si toutes les exigences de la désignation sont remplies
- notifie l'organisation du statut de la demande

Étape 2 – le MAFO :

- examine et analyse la demande et détermine si cette dernière répond à toutes les exigences de la désignation
- recommande au ministre du MAFO de présenter une modification au [Règl. de l'Ont. 398/93 \(« règlement sur la désignation »\) pris en vertu de la LSF afin que la désignation demandée soit soumise à l'approbation du lieutenant-gouverneur en conseil \(LGC\).](#)

Étape 3 – le LGC :

- peut, par règlement, désigner l'organisation comme organisme offrant des services publics, conformément à la définition du terme « organisme gouvernemental ».

Une fois la désignation approuvée, le MAFO dépose le règlement sur la désignation auprès du registrateur des règlements qui, à son tour, ordonne la publication du règlement sur le site [Lois-en-ligne](#) et dans la [Gazette de l'Ontario](#). Une lettre est ensuite envoyée à l'organisation pour la féliciter de sa désignation.

Évaluation des organisations désignées

Pour veiller à ce qu'elles restent conformes aux exigences liées à la désignation, les organisations doivent compléter une évaluation tous les trois ans, durant laquelle elles soumettent une mise à jour de leur Plan des ressources humaines et d'autres documents d'appui. Tout changement à la prestation de SEF doit être divulgué par l'organisation et accompagné des documents justificatifs pertinents.

Consignes pour remplir des sections spécifiques de la demande de désignation

Profil de l'organisation

Lors de votre enregistrement sur [l'outil de désignation des SEF](#), veuillez indiquer le nom légal et le nom opérationnel de votre organisation, si les deux sont différents.

Renseignements sur la désignation

Veuillez indiquer le(s) nom(s) officiel(s) du ou des programme(s) et service(s). Le(s) nom(s) indiqué(s) ici seront ensuite utilisés pour la mise à jour du [Règl. de l'Ont. 398/93 : Désignation d'organismes offrant des services publics](#) si la demande de désignation est approuvée

Communauté

Voir [cette carte](#) pour visualiser les régions désignées en vertu de la LSF, au besoin.

Une [liste en format accessible de ces régions](#) est également disponible sur le site Web du ministère des Affaires francophones.

Note : Voir le [glossaire](#) pour consulter la liste détaillée des termes définis.

Plan des ressources humaines

Le Plan des ressources humaines (Plan des RH) doit faire état de la capacité de l'organisation à la date de la demande de désignation.

Vous trouverez ci-dessous l'exemple d'un plan des RH qui a été imprimé. Pour visualiser votre plan des RH dans le même format, cliquez sur l'icône d'impression située en haut à droite de la fenêtre.

Plan des ressources humaines

Ministère(s) responsable(s)	Catégorie	Poste	Nombre total d'employés				Nombre d'employés bilingues requis pour offrir les services en français				Niveau(x) de compétence requis		Nombre d'employés bilingues ayant le(s) niveau(x) requis de compétence en français							Explication de l'écart	
			À temps plein	À temps partiel	Occasionnel	Total	À temps plein	À temps partiel	Occasionnel	Total	À l'oral	À l'écrit	Temps plein	Écart (Temps plein)	Temps partiel	Écart (Temps partiel)	Occasionnel	Écart (Occasionnel)	Total		
Santé	Ressources humaines	Gestionnaire des ressources humaines	1	0	0	1	1	0	0	1	Niveau avancé plus	Niveau avancé plus	1	0	0	0	0	0	0	1	S.O.
Santé	Première ligne	Médecin	0	3	0	3	0	3	0	3	Niveau avancé	Niveau avancé	0	0	3	0	0	0	0	3	S.O.

Description accessible de l'image

Capture d'écran d'un tableau intitulé Plan des ressources humaines, qui énumère les données suivantes : programme/service; ministère(s) responsable(s); catégorie; poste; nombre total d'employés : à temps plein, à temps partiel et occasionnel; total; nombre d'employés bilingues requis pour offrir les services en français : à temps plein, à temps partiel et occasionnel; total; niveau(x) de compétence requis : à l'oral, à l'écrit; nombre d'employés bilingues ayant le(s) niveau(x) requis de compétence en français : temps plein; écart (temps plein); temps partiel; écart (temps partiel); occasionnel; écart (occasionnel); total; explication de l'écart.

Deux postes figurent dans le tableau à titre d'exemple. Le premier est un poste de gestionnaire des ressources humaines, dans un service intitulé « Administration et services de soutien » et une catégorie intitulée « Ressources humaines », et un total de 1 employé à temps plein qui possède le niveau requis de compétence linguistique en français à l'oral et à l'écrit (avancé plus).

Le deuxième est un poste de médecin dans un service intitulé « Soins primaires » et d'une catégorie intitulée « Première ligne », et un total de 3 employés à temps partiel, possédant tous les trois le niveau requis de compétence en français (avancé).

Aucune explication d'écart n'est nécessaire pour l'un ou l'autre des postes, puisque le nombre requis de postes correspond au nombre total de postes et que les niveaux de compétence requis sont respectés.

Exigences relatives à la désignation

Remarques ayant trait aux sous-sections ci-dessous :

- Les **éléments obligatoires** illustrent la façon dont les organisations doivent démontrer leur conformité aux exigences de la désignation.
- Les **pratiques exemplaires** sont des recommandations faites aux organisations dans le cadre de la planification et de la prestation de SEF afin d'optimiser les services offerts.

Gouvernance

Une demande de désignation doit être accompagnée d'une lettre de la présidence du conseil d'administration ou de l'organe directeur confirmant les exigences 1, 2 et 3 (voir le gabarit de lettre dans [l'annexe IV](#)) :

1. **Résolution adoptée par le conseil ou l'organe directeur en vue de demander une désignation.**
 - **Éléments obligatoires**
 - La résolution doit clairement indiquer le type de désignation demandée (totale ou partielle) et les services visés.
 - La résolution doit être signée et confirmée par une personne autorisée à représenter l'organisation (par exemple, la présidence du conseil d'administration ou de l'organe directeur).
 - **Pratique exemplaire**
 - L'organisation pourrait renforcer son engagement envers les SEF en adoptant des règlements.
2. **Un cadre politique sur les SEF pour soutenir l'offre actuelle et future de SEF.**
 - **Élément obligatoire**
 - Le cadre politique doit confirmer l'existence de l'offre actuelle et future de SEF.
 - **Pratique exemplaire**

Un cadre politique sur les SEF devrait comprendre notamment ce qui suit :

- un engagement envers les SEF et les communautés francophones desservies

- les responsabilités et l'engagement envers les SEF de tiers avec lesquels l'organisation a conclu des ententes de prestation de services, dans la mesure où ces ententes visent la prestation des services désignés
- une orientation stratégique sur les SEF
- un cadre de reddition de comptes clair à l'égard de la prestation de SEF de qualité, comportant un sondage auprès de la clientèle sur la qualité des services offerts et un processus de gestion des plaintes disponible en français
- des politiques et procédures qui appuient la prestation de SEF ainsi que des lignes directrices encadrant l'offre active de services en français, incluant des instructions concernant l'offre proactive de services en français au comptoir d'accueil, l'affichage et les communications orales et écrites de l'organisation (p. ex. : messages vocaux, courriels, signatures, site Web, élaboration et distribution de documentation)
- des processus de traduction et d'assurance qualité
- un processus de recrutement de personnes et de bénévoles qualifiés et bilingues; la formation et l'orientation sur les SEF pour le personnel occupant les postes bilingues désignés (cela pourrait aussi être intégré à la politique des ressources humaines concernant les SEF).

3. Énoncé détaillé des responsabilités relatives aux SEF du conseil d'administration ou de l'organe directeur et de l'équipe de la haute direction, approuvé par le conseil d'administration ou l'organe directeur.

- **Élément obligatoire**
 - Fournir une copie de cet énoncé.
- **Pratiques exemplaires**

Un énoncé détaillé sur les responsabilités pourrait souligner l'engagement du conseil d'administration et de la haute direction à :

- bien représenter la communauté, y compris les francophones, et bien la desservir
- soutenir les SEF, veiller au suivi de leur prestation et être redevable de leur qualité
- veiller à ce que les employés soient au courant de leurs obligations en matière de SEF et que des ressources soient mises à leur disposition pour soutenir la prestation de SEF; il est recommandé que tous les employés, ainsi que les membres du conseil d'administration ou de l'organe directeur et de la direction, reçoivent une formation et une orientation sur les exigences, les obligations et le cadre législatif relatifs aux SEF.
- s'assurer que les plaintes sont traitées et résolues rapidement
- examiner la qualité de la prestation des SEF

Pour assurer la représentation des francophones, les organisations pourraient :

- encourager le recrutement de francophones pour siéger au conseil d'administration ou faire partie de l'organe directeur et des comités pertinents dans le but d'aborder des sujets touchant les communautés francophones desservies
- faire en sorte que la membricité des comités du conseil d'administration ou de l'organe directeur reflète la proportion de francophones dans la communauté desservie
- favoriser le recrutement de membres du conseil d'administration ou de l'organe directeur au sein des communautés francophones de l'Ontario
- être actives auprès des communautés francophones qu'elles desservent. Par exemple, les organisations pourraient :
 - participer aux activités de planification stratégique des SEF dans la communauté
 - s'engager auprès d'intervenants francophones ou de membres clés de la communauté
 - assurer la promotion et le soutien actifs des organisations partenaires et collaborer avec ces dernières afin d'offrir des SEF dans la communauté

L'inclusion de membres francophones au sein du conseil d'administration ou de l'organe directeur est une excellente occasion de représenter fidèlement la clientèle francophone dans la structure de gouvernance d'une organisation. De plus, la représentation francophone peut aider à assurer une gestion adéquate de la prestation des SEF et à accroître la responsabilisation dans ce domaine.

Services directs à la clientèle

Veillez fournir les horaires et une description détaillée de la façon dont ces services sont offerts en français et inclure une copie des documents pertinents.

Pour assurer une **offre active de services en français**, les organisations doivent prendre des mesures appropriées pour informer leurs clients qu'elles offrent des services en français, et ce, dès le premier contact. La qualité de ces services doit être équivalente à celle des services offerts en anglais. Les organisations doivent notamment veiller à ce que l'offre de services en français soit indiquée dans toutes leurs communications, quel que soit le support utilisé (panneaux, affiches, avis, contenus diffusés dans les médias sociaux ou autres). Pour en savoir plus sur ces exigences, veuillez consulter le [Règl. de l'Ont. 544/22 : Offre active de services en français – Mesures prescrites](#).

4. Tous les services téléphoniques, y compris les messages vocaux et les systèmes de réponse interactifs, sont activement offerts en français.

• **Éléments obligatoires**

- Fournir des copies des scripts de messages vocaux.

Veiller à ce que :

- les préposés aux lignes d'accueil et aux lignes de renseignements généraux répondent aux appels par une formule de salutation bilingue
- les employés occupant des postes désignés répondent aux appels en anglais et en français
- le système de communication automatisé offre aux appelants la possibilité de poursuivre l'appel en anglais ou en français et présente la marche à suivre, dans les deux langues, pour avoir accès à des services en français

• **Pratiques exemplaires**

- Les membres du personnel occupant des postes unilingues et susceptibles de recevoir des appels du public francophone disposent de phrases clés en français qui leur permettent de rediriger des appelants francophones vers des membres du personnel bilingues.
- Si la communication avec le public se fait de manière virtuelle (par exemple, avec Zoom, Skype, ou Teams), le personnel doit s'assurer que les invitations et autres communications avec le public contiennent des consignes en français.

5. Les SEF sont activement offerts par l'organisation à tous les points de contact. La clientèle qui choisit d'être servie en français est identifiée dès la première interaction avec l'organisation et elle continue de recevoir des services dans cette langue à chaque étape, sans avoir à en faire la demande.

• **Éléments obligatoires**

- À tous les points de contact, l'offre de SEF est clairement présentée. Par exemple, la clientèle est orientée vers l'endroit où les SEF sont visibles, disponibles, facilement accessibles et d'une qualité équivalente à celle des services offerts en anglais.
- Indiquer clairement à la clientèle que l'organisation fournit des services en français. Pour ce faire, répondre aux appels en français et en anglais, et toujours offrir des services d'accueil dans les deux langues.
- Lorsque les services visés par une désignation sont fournis de façon bilingue, les SEF doivent être offerts selon le même horaire que celui des services offerts en anglais et de façon à répondre aux besoins des francophones.

- Un processus est en place pour veiller à ce que les services soient offerts en français de façon continue après la première interaction avec la clientèle.
 - **Pratique exemplaire**
 - Il est recommandé de consigner la langue choisie par la cliente ou le client dans son dossier afin de s'assurer que les services en français lui soient offerts de manière proactive par la suite.
- 6. Les contrats signés avec des tiers offrant des services à la clientèle au nom de l'organisation cherchant à obtenir une désignation doivent contenir des clauses énonçant leurs obligations d'assurer la qualité et l'offre active des SEF à la clientèle. (Soumettez des documents uniquement si vous avez signé des contrats avec des tiers.)**
- **Éléments obligatoires**
 - Si l'organisation est actuellement liée à des tiers par contrat, veuillez fournir un modèle du ou des contrats en question (y compris les clauses et les annexes pertinentes).
 - Les ententes avec des tiers doivent comprendre une clause énonçant l'obligation des tiers d'offrir tout service désigné en français.
- 7. Des mécanismes pour évaluer la qualité de la prestation des SEF, tels un sondage et un processus de plaintes, sont disponibles en français et clairement communiqués à la clientèle.**
- **Éléments obligatoires**

Fournir :

 - des copies du sondage sur la satisfaction de la clientèle et/ou du formulaire de plainte en anglais et en français, ou en version bilingue
 - une description du processus de traitement des plaintes
 - une explication de la façon dont ces mécanismes sont communiqués aux clients (par exemple, par courriel, site Internet, en personne ou formulaire papier)
 - **Pratique exemplaire**
 - Lorsqu'une plainte est déposée en français, il est important de veiller à ce que toute communication avec la personne qui l'a déposée se déroule en français de la réception à la résolution.

Identification visuelle et communications

Veillez fournir des échantillons ou des photographies, le cas échéant.

8. L'information sur les services touchés par la demande de désignation est clairement affichée en français sur les principales pages Web de l'organisation. Les pages Web pertinentes, y compris celles se rattachant au(x) service(s) lié(s) à la demande de désignation, sont disponibles en français.

- **Élément obligatoire**
 - Dans votre demande de désignation, veuillez fournir les hyperliens des pages Web pertinentes en français dans un document Word.
- **Pratiques exemplaires**

Les pages Web pertinentes comprennent les renseignements suivants :

- renseignements sur l'organisation
- coordonnées de l'organisation
- renseignements sur l'inscription et/ou formulaires d'inscription
- possibilités d'emploi (lorsque des postes désignés bilingues sont affichés)
- renseignements sur les événements pertinents pour la communauté francophone et sur les inscriptions en ligne (le cas échéant)
- formulaires de rétroaction

Pour veiller à la qualité du français dans la traduction de pages Web, les organisations devraient :

- employer des services de traduction professionnels
- réviser attentivement les traductions avant leur publication

9. L'affichage extérieur est disponible en français. Si le nom de l'organisation n'existe qu'en anglais, l'affichage doit indiquer que des SEF sont disponibles.

- **Éléments obligatoires**
 - Fournir des photos de l'affichage extérieur en français.
 - Le texte français et le texte anglais doivent avoir la même importance.
 - Si l'affichage n'est pas disponible au moment de la demande de désignation, mais que des dispositions ont été prises pour installer l'affichage dans un délai raisonnable, fournir une preuve des démarches entreprises et indiquer le délai nécessaire pour l'installer.

- Cette preuve peut prendre la forme, par exemple, d'un engagement écrit de la part du conseil d'administration ou de l'organe directeur de l'organisation, ou encore d'une facture.

10. L'affichage intérieur est disponible en français et le personnel bilingue est identifié. Si l'offre des SEF de l'organisation est partielle, des panneaux indicateurs en français sont visibles de l'entrée pour guider le public vers les services en français.

- **Éléments obligatoires**

- Fournir des photos de l'affichage intérieur en français.
- Si l'affichage n'est pas disponible au moment de la demande de désignation, mais que les dispositions ont été prises pour installer l'affichage dans un délai raisonnable, fournir une preuve des démarches entreprises et indiquer le délai nécessaire pour l'installer.
 - Cette preuve peut prendre la forme, par exemple, d'un engagement écrit de la part du conseil d'administration ou de l'organe directeur de l'organisation, ou encore d'une facture.
- Dans le cas d'une désignation partielle, les organisations doivent fournir des photos de l'affichage qui oriente le public vers les endroits où les SEF sont offerts.

Pour les services désignés :

- Le public doit pouvoir identifier facilement les employés bilingues occupant des postes désignés.
- Voici quelques exemples de moyens d'identifier les employés bilingues :
 - un insigne « Je parle français »
 - des messages de boîtes vocales bilingues
 - des signatures électroniques bilingues
 - un affichage bilingue (par exemple, sur les portes des bureaux ou les plaques d'identification)
 - des cartes professionnelles bilingues, le cas échéant (voir les éléments obligatoires de l'exigence 13)

11. Les formulaires d'admission et les autres documents destinés à la clientèle sont disponibles en français ou dans un format bilingue et sont activement offerts à la clientèle francophone. La version anglaise de ces documents doit inclure un message en français pour signaler que ceux-ci sont également disponibles en français.

- **Élément obligatoire**

- Fournir des exemples de formulaires et de documents disponibles en français.

- **Pratiques exemplaires**

- Les formulaires d'admission et autres documents destinés à la clientèle francophone sont disponibles et activement offerts en français au premier point de contact, à l'accueil, sur des affichages à l'écran et en ligne (s'il y a lieu).
- Les formulaires d'admission peuvent inclure des formulaires de consentement/de recommandation.
- L'élaboration de documents devrait tenir compte des besoins spécifiques de la clientèle (par exemple, évaluer s'il est préférable qu'un formulaire soit disponible en format bilingue ou s'il devrait exister en deux versions distinctes afin d'éviter toute confusion chez le client.)

12. L'organisation répond en français à la correspondance qu'elle reçoit en français et son en-tête sur les correspondances est disponible en français ou dans un format bilingue.

- **Élément obligatoire**

- Fournir un ou plusieurs exemples d'en-têtes.

13. Les communications et publications destinées au public et concernant les services couverts par la désignation (par exemple, dépliants, brochures, avis publics, communiqués de presse) sont disponibles de manière simultanée en anglais et en français. La version anglaise de ces documents doit inclure un message en français pour signaler qu'ils sont également disponibles en français.

- **Éléments obligatoires**

- Fournir des exemples de communications et de publications récentes en français.
- Les membres du personnel de l'organisation ne sont pas tenus d'avoir des cartes professionnelles. Toutefois, si des employés occupant un poste désigné en utilisent, ces cartes doivent être bilingues. Le cas échéant, fournir un exemple de cartes professionnelles bilingues.
- Toute publicité doit également tenir compte du service promu et de la clientèle visée. La publicité relative aux services désignés doit être disponible en français ou dans un format bilingue et diffusée s'il y a lieu dans les médias francophones. Le cas échéant, fournir un échantillon.

Organisations ayant une présence dans les médias sociaux :

- Les organisations qui communiquent sur les services désignés dans les médias sociaux doivent afficher leurs publications soit sur un compte bilingue soit sur deux comptes distincts (français et anglais). Cela comprend, entre autres, les blogs, les publications sur les médias sociaux ainsi que les pages Facebook. Le contenu devrait être équivalent

dans les deux langues, mais il peut être adapté pour le rendre plus pertinent pour la clientèle anglophone ou francophone. Le cas échéant, fournir un échantillon.

- Lorsque l'organisation consulte la communauté par l'intermédiaire d'un forum public, d'une activité ou d'une séance de consultation, ces réunions et les documents qui les accompagnent doivent être offerts en français et en anglais. Le cas échéant, fournir un échantillon.

- **Pratiques exemplaires**

Les organisations :

- ont mis en place un processus de traduction et utilisent des services de traduction professionnels
- établissent un processus de révision des traductions
- mettent des ressources en français (outils et logiciels) à la disposition du personnel afin d'assurer la qualité des communications en français

Les communications peuvent être disponibles dans un format bilingue (en anglais et en français) ou dans deux documents distincts, l'un en anglais et l'autre en français.

Responsabilisation

14. Un cadre supérieur a été identifié pour assumer la supervision et la reddition de comptes sur la prestation des SEF.

- **Éléments obligatoires**
 - Fournir une liste générale des responsabilités du cadre supérieur qui supervise les SEF.
 - Définition d'un cadre supérieur : personne responsable de la gestion quotidienne des services pour lesquels la désignation est demandée.
- **Pratiques exemplaires**

Les responsabilités liées aux SEF peuvent :

- être incluses dans la description de poste du cadre supérieur
- faire partie de l'examen annuel de rendement du cadre supérieur
- être intégrées dans le plan de travail de la direction des SEF, accompagnées d'objectifs clés et de livrables.

Le tableau à [l'annexe III](#) présente des exemples de responsabilités que doit assumer un cadre supérieur des SEF.

15. Un mécanisme d'examen et de traitement des problèmes et des plaintes liés aux SEF est en place, et un rapport sur les réalisations et les enjeux relatifs aux SEF est soumis au moins une fois par an au conseil d'administration ou à l'organe directeur.

• **Éléments obligatoires**

- Présenter un résumé du mécanisme mis en place pour examiner et traiter les commentaires reçus sur la prestation des SEF (de la part de la clientèle par le biais de sondages et des processus de traitement des plaintes, comme dans le cadre de l'exigence 7, ou par d'autres moyens).
- Fournir un aperçu du mécanisme mis en place pour faire état des SEF au conseil d'administration et à l'organe directeur.

• **Pratiques exemplaires**

Les organisations peuvent produire un rapport annuel qui :

- examine l'état des SEF
- présente les progrès réalisés
- fournit un sommaire des commentaires reçus et des moyens mis en œuvre pour la résolution de plaintes éventuelles, accompagné d'échéanciers
- met en lumière les pratiques exemplaires en matière de SEF

Politiques et planification relative aux ressources humaines

16. S'assurer qu'un mécanisme est en place pour appuyer la permanence et la continuité des SEF.

• **Éléments obligatoires**

- Fournir une copie de la politique en matière de ressources humaines en sus du Plan des ressources humaines.
- Cette politique doit répondre à tous les éléments détaillés dans les exigences 16 à 19.

• **Pratique exemplaire**

- Les organisations peuvent mettre en place une stratégie pour s'assurer que l'offre de SEF est continue et équivalente aux services offerts en anglais.

17. Mettre en place des stratégies de recrutement, d'embauche et de rétention de personnel qualifié et de bénévoles possédant les niveaux de compétence requis en français.

• Éléments obligatoires

- Fournir une copie de la politique en matière de ressources humaines en sus du Plan des ressources humaines.
- Cette politique doit répondre à tous les éléments détaillés dans les exigences 16 à 19.

• Pratiques exemplaires

Les organisations ont ainsi l'occasion de présenter leur processus de recrutement et d'embauche d'employés possédant le niveau de compétence requis en français.

Ce processus peut inclure notamment :

- la présence d'un membre du personnel bilingue ou francophone au sein du comité de recrutement
- l'administration d'un test oral et/ou écrit, etc.

Des exemples de niveaux de compétences en français se trouvent à [l'annexe II](#) de ce guide.

18. Offrir une formation aux employés qui ne satisfont pas pleinement aux exigences linguistiques de leur poste désigné.

• Éléments obligatoires

- Les organisations doivent démontrer l'offre de formation en identifiant les outils, les formations ou les stratégies utilisés pour appuyer leurs employés.
- De plus, la formation continue constitue en elle-même une ressource précieuse dont chaque membre du personnel peut se prévaloir pour améliorer ses compétences linguistiques.
- Si, malgré tous les efforts mis en œuvre, une organisation n'est pas en mesure de pourvoir un poste désigné par une personne qui satisfait pleinement aux exigences linguistiques du poste et offre le poste à une personne qui ne satisfait pas entièrement à celles-ci, elle devra offrir une formation à l'employé, qui devra la compléter dans un délai raisonnable. À la fin de la formation, il est recommandé de réévaluer la compétence linguistique de l'employé.

19. Indiquer chacun des postes désignés bilingues et les niveaux de compétence requis en français, si les postes sont vacants ou pourvus, et préciser si les titulaires des postes répondent aux exigences en matière de compétences linguistiques (cette exigence est satisfaite lorsque vous remplissez le Plan des ressources humaines).

- **Élément obligatoire**

- L'établissement du Plan des ressources humaines permet de satisfaire à cette exigence.

- **Pratiques exemplaires**

La politique en matière de ressources humaines doit tenir compte des exigences précises de recrutement bilingue en prévoyant les éléments suivants :

- le développement d'un processus continu d'évaluation de la demande de SEF de la communauté desservie et le nombre adéquat d'employés bilingues pour répondre aux besoins et fournir des services équivalents aux services offerts en anglais. Pour ce faire, l'organisation pourrait mettre en place des mesures pour évaluer :
 - les besoins de la population francophone
 - le volume des services offerts en français
 - le nombre d'employés requis pour offrir des SEF
 - le niveau de compétence en français que doivent avoir les employés pour offrir ces services
- les politiques et procédures internes de l'organisation devraient tenir compte de l'évaluation des postes désignés. Par exemple, si une plainte est reçue ou analysée par un membre de l'équipe de gestion, un gestionnaire bilingue doit être disponible pendant les heures d'ouverture pour recevoir ou traiter la plainte déposée en français sans délai.
- le développement d'une stratégie de recrutement afin de pourvoir les postes désignés, y compris des plans de diffusion des postes vacants dans les médias, les sites d'emploi et les réseaux francophones.
- l'utilisation d'un service d'évaluation linguistique accrédité, si possible.

Des exemples de niveaux de compétence en français suggérés se trouvent à [l'annexe II](#) de ce guide.

Appui de la communauté

Pour les nouvelles désignations seulement.

20. Des lettres de soutien à la désignation provenant de personnes ou d'institutions francophones dans la région desservie accompagnent la demande de désignation.

- **Élément obligatoire**
 - Les organisations doivent fournir des lettres à l'appui de leur demande.
- **Pratique exemplaire**
 - Les lettres, dont le contenu est individualisé, devraient provenir de fournisseurs de services ou de partenaires dans la communauté et de clients qui ont bénéficié des SEF fournis par l'organisation ou qui soutiennent sa désignation.

Annexes

Annexe I : Définition du terme « organisme gouvernemental » au sens de la *Loi sur les services en français*

« organisme gouvernemental » S'entend des organismes suivants :

- a. un ministère du gouvernement de l'Ontario, sauf que les établissements psychiatriques, les foyers et les collèges d'arts appliqués et de technologie administrés par un ministère ne sont pas inclus, à moins d'être désignés par les règlements en tant qu'organismes offrant des services publics;
- b. un conseil, une commission ou une personne morale dont la majorité des membres ou des administrateurs sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil;
- c. une personne morale à but non lucratif ou une organisation semblable, qui fournit un service au public, reçoit des subventions qui sont prélevées en tout ou en partie sur les deniers publics, et est désignée par les règlements en tant qu'organisme offrant des services publics;
- d. un foyer de soins de longue durée au sens de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* qui est désigné par les règlements en tant qu'organisme offrant des services publics ou un foyer de soins spéciaux au sens de la *Loi sur les foyers de soins spéciaux* qui est désigné par les règlements en tant qu'organisme offrant des services publics;
- e. un fournisseur de services au sens de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* ou un conseil d'administration au sens de la *Loi sur les conseils d'administration de district des services sociaux* qui sont désignés par les règlements en tant qu'organismes offrant des services publics.

Sont exclus les municipalités, de même que les conseils locaux au sens de la *Loi sur les affaires municipales*, à l'exception des conseils locaux qui sont désignés aux termes de l'alinéa e).

Annexe II : Niveaux de compétence en langue française recommandés

Niveaux de compétence en français		
Niveau	À l'oral	À l'écrit
Niveau avancé moins (1)	À ce niveau, la personne peut assumer diverses tâches de communication. Elle peut fournir des descriptions et des explications dans les délais requis, 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.	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.
Niveau avancé (2)	À ce niveau, la personne peut participer à des conversations et répondre 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, 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.	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 commet peu 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.
Niveau avancé plus (3)	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	À ce niveau, la personne peut rédiger des documents sur divers sujets de manière très précise et détaillée. Elle peut traiter de la correspondance informelle et formelle selon les conventions appropriées et rédiger

Niveaux de compétence en français

Niveau	À l'oral	À l'écrit
	<p>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 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.</p>	<p>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 compétences spécialisés, bien que son style d'écriture mette plutôt l'accent sur les aspects concrets de ces sujets.</p>
<p>Niveau supérieur (4)</p>	<p>À ce niveau, la personne peut s'exprimer couramment avec une précision structurale et un vocabulaire suffisant pour participer efficacement à la plupart des conversations formelles et informelles portant sur des sujets pratiques ou d'ordre social ou professionnel. Elle peut utiliser des idiomes et un vocabulaire particulier dans divers contextes et présenter des exposés dans des contextes formels et informels.</p>	<p>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 ou d'ordre social ou professionnel. 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.</p>

Annexe III : Exemples de responsabilités en matière de SEF assumées par un cadre supérieur

Exemples de responsabilités clés :

- Planifier, allouer et évaluer les ressources nécessaires à la prestation des services
- Prestation quotidienne de SEF :
 - veille à la conformité de la politique sur les SEF et du Plan des ressources humaines aux exigences de désignation
 - cerne les problèmes liés à la prestation de service
 - élabore et met en œuvre des solutions pour résoudre les problèmes liés aux SEF
- Production d'un rapport au conseil d'administration ou à l'organe directeur concernant la prestation des SEF

Annexe IV : Gabarit de lettre de la présidence du conseil d'administration ou de l'organe directeur demandant une désignation au(x) ministère(s) qui finance(nt) votre organisation

Date : [insérer la date]

À : [Nom de la personne responsable au ministère]

Objet : Demande pour une désignation [complète/partielle] en vertu de la *Loi sur les services en français* (LSF)

Notre organisation demande une désignation officielle en vertu de la LSF et confirme sa capacité d'offrir [une partie/la totalité] des services publics en français de manière permanente pour [Insérer le nom précis des services, établissements, programme]. Cette lettre atteste que notre organisation s'est conformée aux exigences ci-dessous et a soumis les documents requis.

a. Résolution [du conseil d'administration/de l'organe directeur]

[Le conseil d'administration/L'organe directeur] a adopté une résolution le [insérer la date] confirmant la décision de notre organisation d'obtenir la désignation [complète/partielle] en vertu de la LSF pour [Insérer le nom précis des services, établissements, programme].

b. Politique de l'organisation

[Le conseil d'administration/L'organe directeur] a approuvé le cadre politique détaillé sur les services en français (SEF) de notre organisation qui soutient l'offre actuelle et future de SEF.

c. Répartition des responsabilités

[Le conseil d'administration/L'organe directeur] a établi ses responsabilités, ainsi que de celles de l'équipe de la haute direction de l'organisation, à l'égard de la prestation des SEF. Vous trouverez ci joint un texte détaillé des responsabilités des parties respectives.

Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires, veuillez communiquer avec [Nom et titre de la personne responsable] à [Coordonnées : numéro de téléphone ou adresse courriel].

Signature autorisée [du conseil d'administration/de l'organe directeur]

[Nom, titre] [Nom de l'organisation]

Annexe V : Carte des régions désignées

Il y a 26 régions désignées en Ontario, tel qu'indiqué sur [cette carte](#) (PDF).

Une [liste accessible de toutes les régions désignées en Ontario](#) qui figurent sur cette carte est disponible sur le site Web du ministère des Affaires francophones.

Glossaire

Désignation complète

S'entend de la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* de tous les services offerts par une organisation qui sont financés par le gouvernement de l'Ontario.

Désignation partielle

S'entend de la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* de certains services offerts par une organisation qui sont financés par le gouvernement de l'Ontario.

Financement

S'entend ici de l'aide financière fournie par le gouvernement à des entités non gouvernementales. Les paiements de transfert constituent une méthode clé pour fournir du financement à des entités non gouvernementales en Ontario. Cependant, le financement gouvernemental ne comprend pas les crédits, retenues ou exemptions d'impôt.

Francophone

Selon la définition inclusive de francophone du gouvernement de l'Ontario, les personnes dont la langue maternelle est le français, celles dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et celles qui utilisent le français à la maison.

Organisme désigné

S'entend d'un organisme offrant des services publics en vertu de la *Loi sur les services en français* (LSF). Un tel organisme est tenu de se conformer aux exigences en matière de services en français prévues dans la LSF.

Par et pour les francophones

S'entend d'un service ou d'une organisation qui exerce ses activités principalement en français et dont la clientèle est entièrement francophone.

Poste bilingue désigné

S'entend d'un poste qui exige un niveau déterminé de maîtrise de la langue française à l'oral et/ou à l'écrit et qui joue un rôle clé dans l'offre active de services en français. Des postes bilingues sont désignés au sein d'une organisation pour servir la population francophone de la région et assurer la continuité de l'offre des services (planification des remplacements).

Région désignée

S'entend d'une région désignée au sens de la *Loi sur les services en français* pour la prestation de services gouvernementaux en français.