|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **POLITIQUES DES EMPLOYÉS**  Catégorie : **Traduction** | |
| **Mise en œuvre :** 1er septembre 2013  **Revue / Révision / Approbation :** Février 2021 | Numéro :  AG-AL-T0001 | **SERVICES EN FRANÇAIS** |

**POLITIQUE**

Conformément à la *Loi sur les services en français*, les particuliers peuvent obtenir les services de l’organisme en français ou en anglais, selon leur préférence linguistique. Par conséquent, l’Association canadienne pour la santé mentale – Sudbury/Manitoulin s’est engagée à procurer une gamme complète de services et de soins de haute qualité à ses clients dans la langue officielle dans laquelle ils sont le plus à l’aise.

**PROCÉDURE**

La responsabilité d’assurer la mise en œuvre efficace des exigences de la *Loi sur les services en français* est assumée par le directeur / la directrice des programmes et de la planification, en collaboration avec le(s) représentant(s) de la direction qui siège(nt) au Comité des services en français de l’organisme.

**Identification de l’identité linguistique du client**

L’organisme doit s’assurer de mettre en place des mécanismes pour établir l’identité linguistique de tous les clients dès leur premier contact et tout au long de leur trajectoire de soins. Pour ce faire :

* L’organisme doit informer le grand public des services offerts en français par l’entremise de l’offre active.
* Les services d’accueil et d’admission doivent saluer les clients en personne et par téléphone et présenter une offre active des services en français.
* Des brochures bilingues doivent être disponibles, présentant en détail les programmes et les services bilingues.
* La base de données des clients de l’organisme doit capter des renseignements sur l’identité linguistique en vue de garantir que toute préférence pour des services en français soit connue et maintenue tout au long de la trajectoire de soins.

**Ressources humaines et permanence des services en français**

L’organisme doit s’assurer que l’équipe de direction et le Conseil d’administration comprennent une représentation des membres francophones, en conformité avec la *Loi sur les services en français.*

Se fondant sur les critères de désignation établis par le ministère des Affaires francophones, l’ACSM-S/M a élaboré des critères pour identifier le nombre de postes étant désignés comme ayant besoin, au minimum, de compétences avancées en français. Les postes sont désignés afin d’assurer l’accès aux services en français qui sont garantis et qui respectent le principe de l’offre active. L’organisme doit embaucher des employés francophones en conformité avec les critères de désignation (voir la politique AA-AG-P0026, *Job Posting and Hiring Policy*).

**Critères de la désignation des postes**

Une proportion délimitée de postes dans les secteurs de services doivent procurer des services en français et doivent être identifiés comme étant des postes désignés bilingues. La désignation sera liée au poste et non à l’employé qui occupe ce poste, comme suit :

**Services d’accueil :** Il est extrêmement important que les services en français soient disponibles aux personnes et au grand public à leur point initial de contact avec l’ACSM-S/M et qu’une offre active de services en français leur soit présentée. Tous les postes à l’accueil sont désignés bilingues **(proportion minimale de postes devant être désignés bilingues : 100 %)**.

**Services d’admission :** Les services d’admission procurent un point d’accès aux services en santé mentale et en toxicomanie de l’ACSM-S/M. Il est essentiel qu’une offre active de services en français soit présentée à l’admission. Tous les postes à l’admission sont désignés bilingues **(proportion minimale de postes devant être désignés bilingues : 100 %)**.

**Réserves d’employés aux descriptions de tâches communes :** Lorsqu’il existe une réserve d’employés avec une description de tâches commune qui procurent des soins individuels directs, le nombre de postes désignés bilingues doit être déterminé en fonction d’un pourcentage qui reflète la population francophone dans la région de desserte de l’ACSM-S/M **(proportion minimale de postes devant être désignés bilingues : 40 % du nombre total de postes avec une description de tâches commune)**.

**Poste à un seul titulaire :** Lorsqu’un poste procure des soins individuels directs et qu’il s’agit d’un poste à un seul titulaire, ce poste doit automatiquement être désigné bilingue, à moins qu’une solution de rechange efficace ne soit facilement accessible, notamment si le service peut être offert par un autre employé bilingue sans que cela ne porte atteinte à la qualité du service et sans que cela n’entraîne une période déraisonnable d’attente pour le client **(proportion minimale de postes devant être désignés bilingues : 100 %)**.

**Postes qui n’offrent aucun service direct :** Les postes qui n’offrent aucun service ou soin direct aux clients doivent être évalués afin d’établir le niveau de contact que les titulaires ont avec les clients et le grand public. La désignation de ces postes est établie au cas par cas.

**Postes de direction :** Les critères de désignation des postes de direction se fondent sur le pourcentage qui reflète la population francophone dans la région de desserte de l’ACSM-S/M **(proportion minimale de postes devant être désignés bilingues : 40 %)**.

**Postes de coordonnateur :** Les critères de désignation des postes de coordonnateur se fondent sur le pourcentage qui reflète la population francophone dans la région de desserte de l’ACSM-S/M **(proportion minimale de postes devant être désignés bilingues : 40 %)**.

**Lacunes dans le personnel :** Lorsqu’une lacune est identifiée dans la prestation de services en français à un particulier, le service doit être livré par un autre employé qualifié qui est bilingue, pourvu que cela ne porte aucune atteinte à la qualité du service et que cela n’entraîne aucune période déraisonnable d’attente pour le client.

**Recrutement :**

1. Les annonces pour tous les postes qui procurent des services directs aux particuliers doivent être affichées en anglais et en français à la fois à l’interne et à l’externe et doivent indiquées qu’une excellente capacité de conversation en français est essentielle pour 40 % des postes.
2. Si aucun candidat bilingue ne possède les qualifications exigées par le poste désigné, il est possible d’embaucher un candidat unilingue anglophone. Le poste demeure un poste désigné et les mêmes efforts devront être déployés pour recruter un candidat bilingue une fois que le poste sera de nouveau vacant et qu’il sera de nouveau affiché.
3. Pour les postes non désignés, les avis d’emploi doivent indiquer que la maîtrise du français est considérée comme un atout.
4. L’organisme doit afficher ses avis de poste à l’externe simultanément en anglais et en français dans les sites Web d’emplois, dans la presse écrite et dans les médias sociaux.

**Embauche :**

1. La compétence en langue française des candidats doit être évaluée avant l’entrevue, à l’étape de l’examen des curriculum vitæ et des candidatures.
2. La compétence en langue française des candidats aux postes désignés bilingues doit être évaluée. Tous les efforts doivent être déployés pour garantir que l’évaluation est complétée avant l’offre d’emploi officielle.
3. Tous les nouveaux employés doivent recevoir une orientation complète et structurée de l’organisme. L’orientation doit comprendre :
   1. une lecture des politiques et des procédures relatives aux services en français;
   2. une lecture de la fiche d’information sur l’offre active de services en français.
4. Dans le cadre du processus d’entente annuel, tous les employés sont tenus de reconnaître :
   1. qu’ils ont lu les politiques et les procédures relatives aux services en français;
   2. qu’ils ont lu la fiche d’information sur l’offre active de services en français.

**Recours à des fournisseurs tiers de main-d’œuvre :**

L’ACSM-S/M doit incorporer les exigences en matière de services en français dans l’achat de services directs aux particuliers et dans les demandes de propositions en y incluant une clause qui exige que les tierces parties garantissent l’offre de services en français. L’évaluation des propositions doit comprendre une démonstration de la capacité des tierces parties à offrir des services en français.

**Soutiens offerts par l’organisme dans le cadre de la prestation des services en français**

**Formation linguistique en français pour les employés :**

L’ACSM-S/M encourage tous les employés à participer à la formation en français langue seconde en vue d’obtenir, de maintenir ou d’accroître le niveau de compétence requis par un poste désigné.

Des renseignements sur la formation et les cours de français langue seconde sont présentés à tous les employés par courriel au lien suivant : <https://www/reseaudumieuxetre.ca/en/helath-service-providers/active-offer-information-kit/rembursement-program-french-language-courses/>. Des ressources de langue française sont disponibles dans le portail de l’organisme.

**Évaluation des compétences en français :**

Les employés désignés bilingues doivent maintenir leur désignation bilingue par l’entremise d’un processus d’évaluation. Les employés qui obtiennent des résultats de compétences avancées doivent subir une nouvelle évaluation tous les deux ans. Les employés qui obtiennent des résultats supérieurs doivent subir une nouvelle évaluation tous les trois ans. Cette exigence doit être indiquée dans l’entente annuelle de l’employé.

**Comité des services en français :**

Le Comité des services en français a pour mandat d’établir et de maintenir des services de santé en français efficaces au sein de l’organisme et de garantir la disponibilité continue, la permanence et la qualité des services de santé en français. Le comité est responsable de passer en revue les services en français, en collaboration avec le(s) représentant(s) de la direction, et de procurer des conseils au directeur / à la directrice des programmes et de la planification relativement à la mise en œuvre et à la prestation de services en français de haute qualité.

Le mandat du Comité des services en français doit être passé en revue annuellement.

**Outils de soutien :**

Les employés qui procurent des services aux particuliers, aux soignants et aux membres du public francophones ont accès à des outils de référence et de soutien technologique, y compris des claviers bilingues, un logiciel de langue française (Antidote) et des guides d’interprétation pour les professionnels de la santé.

**Affichage :**

Toutes les enseignes et les affiches doivent être bilingues et doivent être approuvées par le directeur / la directrice avant d’être affichées.

**Formulaires, documents et questionnaires :**

Les formulaires, les documents et les questionnaires destinés aux bénéficiaires des services de l’organisme et au grand public doivent être disponibles en français et en anglais.

**Communication et services d’information :**

* Le matériel des services d’information et de communication destiné aux bénéficiaires des services de l’organisme et au grand public (p. ex., le site Web de l’organisme, les articles de papeterie, les discours, les communiqués écrits, les annonces et les expositions) doit être disponible en français et en anglais.
* Les cartes professionnelles des employés ayant des compétences en français doivent être imprimées dans les deux langues officielles.
* Le site Web de l’organisme doit être disponible dans les deux langues officielles.

**Identification des employés qui maîtrisent le français :**

Les employés qui maîtrisent le français doivent avoir un insigne d’identité qui comprend l’énoncé « Je parle le français » afin que les francophones et le grand public puissent identifier les employés parlant le français.

**Amélioration continue de la qualité :**

Les particuliers doivent être invités régulièrement à remplir un sondage qui évalue la qualité des services en français offerts par l’ACSM-S/M. Ce sondage doit être bien visible et facilement accessible dans le site Web de l’organisme. Les résultats du sondage doivent être passés en revue régulièrement par le Comité des services en français (lequel comprend une représentation de la direction) en vue d’évaluer les possibilités d’amélioration.

**Traduction (de l’anglais vers le français et du français vers l’anglais) :**

Toute demande approuvée de traduction de matériel écrit de l’anglais vers le français ou du français vers l’anglais doit être soumise au coordonnateur / à la coordonnatrice de la Promotion de la santé en conformité avec la ressource intitulée « *CMHA Translation Processes and Timelines* ». L’ACSM-S/M a accès à des services de traduction financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

**Correspondance :**

Il faut répondre en français à toute correspondance de langue française. La correspondance de langue française doit être coordonnée par des employés désignés des services en français de l’organisme. Les employés qui doivent rédiger des lettres en anglais en vue d’une réponse en français doivent acheminer une demande de traduction au coordonnateur / à la coordonnatrice du programme pertinent qui doit approuver la correspondance, puis l’acheminer au coordonnateur / à la coordonnatrice de la Promotion de la santé en conformité avec la ressource intitulée « *CMHA Translation Processes and Timelines* ».

**Gouvernance et responsabilité :**

Le Comité des services en français doit soumettre au Conseil d’administration de l’organisme un rapport annuel sur l’efficacité et la mise en œuvre de la *Politique des services en français*.

Le rapport annuel de l’ACSM-S/M doit comprendre une section sur les services en français, détaillant l’état des services en français.

**Gestion des plaintes :**

Les personnes qui ont exprimé une préférence linguistique et qui n’ont pas reçu le service dans la langue officielle de leur choix peuvent déposer une plainte par l’entremise du processus de plainte de l’organisme. Le directeur / La directrice des programmes et de la planification est chargé de la gestion de toutes les plaintes relatives aux services en français.

**DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE**

CMHA-S/M Board of Directors By-laws; 4.3 (b) Powers and Responsibilities, French Language Services

The French Language Services Committee Terms of Reference

Request for French Translation Form

Active offer of FLS Employee Fact Sheet

Translation Processes and Timelines

Job Posting and Hiring Policy, General Personnel, AA-AG-P0026

RESPONSABLE : Directeur général / Directrice générale