­­­

Exemples d’énoncés de politique

Les politiques peuvent améliorer le fonctionnement et l'efficacité d'une organisation en veillant à la cohérence des principes et en clarifiant les attentes envers ses membres et les obligations de rendre des comptes.

Vous pouvez personnaliser les énoncés ci-dessous pour aider votre organisme à assurer la pérennité des stratégies gagnantes que vous aurez choisi d’implanter comme pratiques organisationnelles pour servir votre clientèle francophone.

1. Identifier un ou des champions
   1. [Titre du poste] est chargé d'assurer la mise en œuvre, la continuité et l'évaluation des stratégies gagnantes pour servir les clients francophones de l'organisation.
2. Sensibiliser l’organisation à la valeur de l’offre active de services de santé en français
   1. [Nom de l’organisme] s’engage à offrir une formation sur l’offre active des services de santé en français à tous ses employés, bénévoles, professionnels avec droits de traitement de même qu’aux membres de la gouvernance. Cette formation sera offerte, dès l’embauche, par l’entremise de la ressource externe suivante: Formation en ligne - L'offre active des services de santé en français : pourquoi et comment la mettre en pratique (<https://formationoffreactive.ca/>).
3. Identifier les employés qui ont des compétences linguistiques en français
   1. [Nom de l’organisme] assure que les compétences linguistiques orales en français de tous les employés sont évaluées, selon les niveaux de compétences linguistiques en français recommandés par le gouvernement de l’Ontario, dès leur embauche.
   2. [Nom de l’organisme] tient à jour un répertoire des employés ayant la capacité d’offrir des services en français, et ce, par type de poste.
   3. Les employés qui maîtrisent le français seront munis de badges, de signature électronique et de messagerie vocale bilingue permettant au public d'identifier clairement leur capacité à communiquer en français.
4. Identifier les francophones
   1. [Nom de l’organisme] possède un mécanisme pour déterminer la langue maternelle et la langue dans laquelle le client est le plus à l’aise de recevoir ses services dès le premier contact. Ces informations sont notées dans le dossier du client.
   2. Il incombe à la gestion et aux employés d’accueillir les clients dont l’identité linguistique est inconnue dans les deux langues officielles.
5. Jumeler les francophones avec les employés qui ont des compétences linguistiques en français
   1. Les clients francophones sont jumelés au personnel ayant les qualifications et l’un des [niveaux de compétences linguistiques en français recommandés par le gouvernement de l’Ontario](https://www.ontario.ca/fr/page/guide-dutilisation-designation-des-organismes-conformement-la-loi-sur-les-services-en-francais#section-4:~:text=Annexe%20II%C2%A0%3A%20Niveaux,et%20d%E2%80%99ordre%20secondaire.).
   2. Il incombe à la gestion et aux employés de veiller à ce que les clients reçoivent les services requis en français. Si un employé n’a pas les compétences linguistiques requises, il cherchera de l’assistance pour répondre aux besoins de la clientèle.
6. Référer les francophones vers un fournisseur peut offrir les services en français
   1. Lorsque les services requis ne sont pas disponibles en français, [Nom de l’organisme] informe ses clients de la possibilité d’être référé vers un organisme externe qui offre des services de qualité égale en français.
   2. [Nom de l’organisme] conclut des ententes formelles de référence avec des fournisseurs de services qui offrent des services de même qualité en français pour ses programmes et/ou services qui ne sont pas disponibles en français. Un processus formel est établi pour assurer l’efficience, l’efficacité et des délais égaux des soins.
7. Mesurer les résultats
   1. La gouvernance reçoit annuellement un rapport, produit et présenté par le champion, sur les indicateurs clés des stratégies gagnantes adoptées par l’organisation.­­

Dernière révision : 26 février 2025