

Menu du kit « Vers une organisation bilingue »

« Une culture organisationnelle bilingue favorise un environnement propice à la mise en place de services linguistiques de qualité. En effet, elle englobe les conditions essentielles au bon développement des services en français tels que : les ressources humaines, l'offre active, l'engagement communautaire ou encore la gouvernance. D'où l'importance de soutenir les fournisseurs de services à intégrer ce concept au sein de leurs organisations respectives. »
Hélène Roussel. Directrice Générale de Reflet Salvéo

Développer une
culture
organisationnelle
bilingue

Recruter son
personnel bilingue

Retenir son personnel
bilingue

Promouvoir ses
services en français

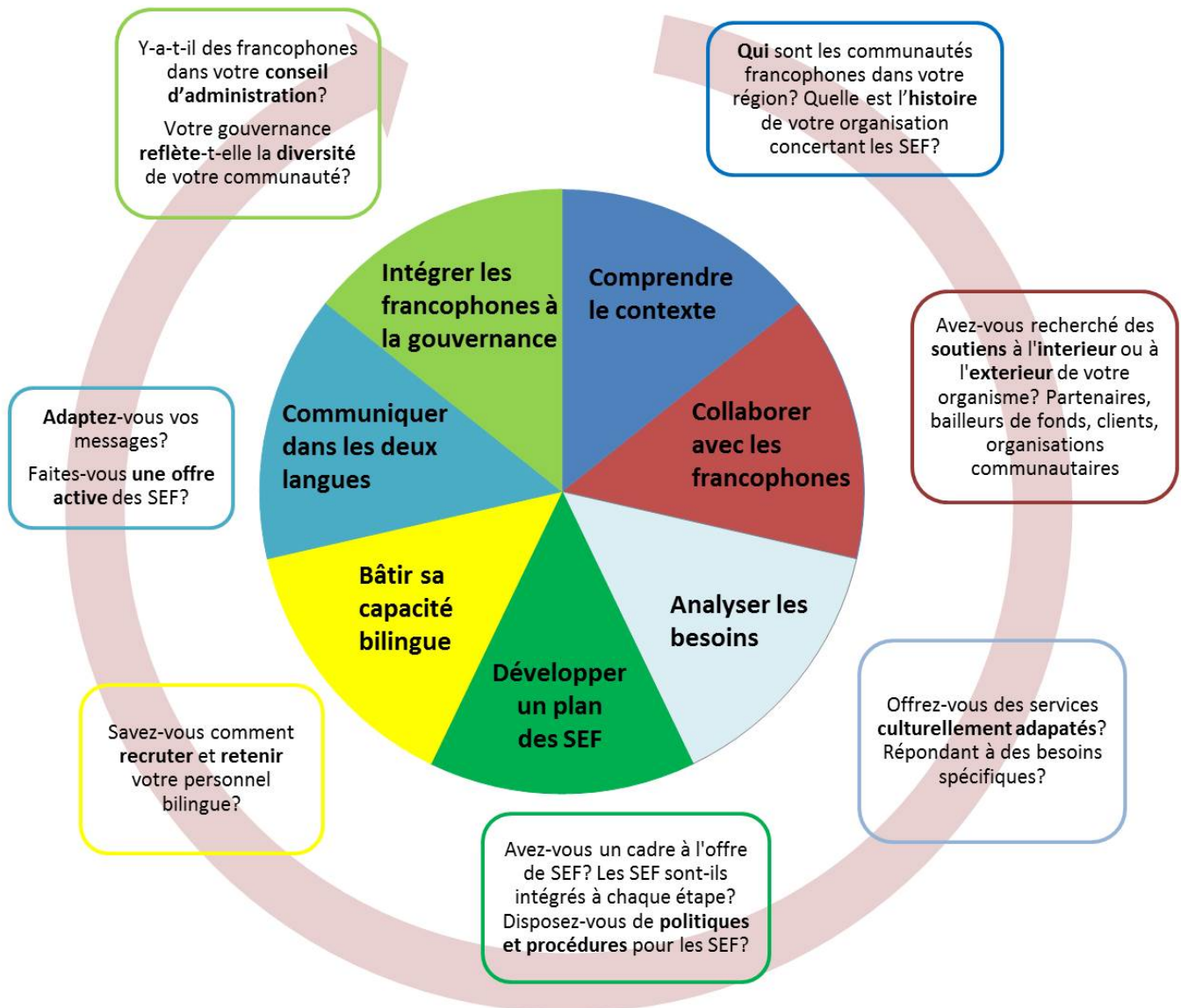
Faire une offre active
de services en
français

Développer une culture organisationnelle bilingue

Comment créer une culture organisationnelle bilingue accueillante pour vos clients, vos employés et vos partenaires?

Que votre organisme ait déjà commencé à offrir des services en français (SEF), ou que vous ayez l'intention d'en offrir, la mise en place et la prestation de services en français impliquent nécessairement une transformation de votre culture organisationnelle. Il est important de noter que les étapes présentées ci-dessous ne forment pas un processus linéaire.

Les 7 étapes pour créer une culture organisationnelle bilingue



Nom de l'organisation : _____
 Nom du programme : _____
 Personne contact : _____
 Date : _____

Questions	Oui/Non	Commentaires, futurs plans ou actions
1. Comprendre le contexte francophone		
Savez-vous qui compose la communauté francophone locale?		
Avez-vous conscience de la diversité de la communauté francophone (pays d'origine, religion...)?		
Connaissez-vous les leaders communautaires francophones?		
Connaissez-vous les événements/lieux de rencontre des francophones?		
Savez-vous si votre organisation a dans le passé collaboré avec des organismes francophones?		
Savez-vous si votre organisation a dans le passé offert ou offre actuellement des SEF? Quels ont été / sont les succès ou défis?		
Êtes-vous au courant des obligations légales de votre organisme (loi sur les SEF)?		
Avez-vous informé l'ensemble de vos employés sur les raisons pour lesquelles vous offrez des SEF?		
...		
....		
2. Collaborer avec les francophones		
Connaissez-vous les organismes communautaires francophones?		
Avez-vous des partenaires parmi les organismes communautaires francophones?		
Identifiez-vous vos clients francophones?		
Avez-vous déjà communiqué avec le coordonnateur au SEF de votre/vos bailleurs de fond?		
Avez-vous déjà communiqué avec l'entité de planification de votre territoire?		
Avez-vous organisé des événements d'engagement communautaire avec les francophones?		
...		
...		

Questions	Oui/Non	Commentaires, futurs plans ou actions
3. Analyser les besoins des francophones		
Recueillez-vous les besoins des francophones (sondage, groupes de discussion...)?		
Offrez-vous des services culturellement adaptés?		
Évaluez-vous vos services en français?		
...		
...		
4. Développer un cadre stratégique pour l'offre de services en français		
Disposez-vous d'un cadre stratégique à l'offre de services en français?		
Avez-vous un plan d'action pour les services en français?		
Identifiez-vous les services en français offerts dans votre rapport annuel?		
Disposez-vous de politiques et procédures pour les services en français?		
Avez-vous des règles claires en matière de traduction (décision de traduire ou non, en interne versus en externe...)?		
...		
...		
5. Bâtir votre capacité bilingue		
Le bilinguisme est-il un de vos critères de recrutement?		
Avez-vous identifié les postes qui devraient être occupés par des employés bilingues?		
Diffusez-vous vos offres d'emploi dans les deux langues?		
Évaluez-vous le niveau de langue de vos candidats?		
Évaluez-vous le degré de connaissance du contexte francophone de vos candidats?		
Les SEF (contexte francophone, législation...) font-ils parti du plan d'orientation des nouveaux employés?		
Encouragez-vous vos employés à échanger en français sur votre lieu de travail?		
Proposez-vous à vos employés de se former en français?		
Y-a-t-il des personnes bilingues parmi l'équipe de direction?		
...		
...		

Questions	Oui/Non	Commentaires, futurs plans ou actions
6. Communiquer dans les deux langues officielles		
Diffusez-vous vos principaux messages dans les deux langues officielles?		
Votre plan de communication inclut-il le français?		
Vos outils de communications sont-ils en français (site Internet, media sociaux, bulletins électroniques, brochures...)?		
Adaptez-vous vos messages?		
Vos clients sont-ils reçus en français (en personne, au téléphone...)?		
Faites-vous une offre active de vos services en français?		
La langue de préférence est-elle indiquée dans le dossier de vos clients?		
...		
...		
7. Intégrer les francophones à votre gouvernance		
Savez-vous si des francophones siègent sur votre conseil d'administration?		
Avez-vous une politique en matière de recrutement de francophones dans votre conseil d'administration?		
La représentation francophone dans votre gouvernance reflète-t-elle la diversité des communautés francophones?		
Disposez-vous d'un comité des services en français?		
...		
...		

Pour en savoir plus :

- ✓ Comment développer une culture organisationnelle bilingue, Réseau CS, 2013
<http://www.reseaucs.ca/images/cultureorganisationnellebilingue.pdf>
- ✓ Collaborer avec les francophones en Ontario : de la compréhension du contexte à l'application des pratiques prometteuses, Réseau CS, 2011
http://www.reseaucs.ca/images/Resources/francophones_guide_French.pdf
- ✓ Vers une organisation bilingue, Patrimoine Canada
<http://www.pch.gc.ca/fra/1360680287201/1360680462203>

Recruter son personnel bilingue

Vous cherchez à recruter du personnel bilingue – Comment faire de votre recrutement un succès?

Recruter, de façon générale, est déjà quelque chose de difficile; recruter du personnel bilingue peut l'être encore plus. Voici trois étapes indispensables à la réussite de votre démarche.



À partir de votre planification stratégique et de votre plan pour des services en français : De quels types de postes, compétences et expériences avez-vous besoin?

- ✓ Assurez-vous que la **fiche de poste** reflète les **réalités** de l'emploi.
- ✓ Soyez **spécifique** sur les tâches et sur le niveau de français (à l'oral vs à l'écrit)
- ✓ Avez-vous besoin d'un **membre de la communauté francophone** ou de quelqu'un qui parle français? Avez-vous besoin de qu'un qui ait déjà un réseau établi?
- ✓ Sur quoi êtes-vous prêts à faire des **compromis**? Seriez-vous prêts à former cette personne sur certains aspects du poste?
- ✓ *Last but not least: **don't forget English!*** C'est d'autant plus important si le manager et une partie de l'équipe ne parle pas français.

Désignation du poste?

Désigner un poste permet d'assurer une continuité des services quand le poste devient vacant. C'est aussi un signal vers vos partenaires et la communauté francophone que ce poste est là pour rester.



- ✓ Publiez l'annonce dans les **deux langues** ainsi que sur les interfaces françaises et anglaises des sites web.
- ✓ Incluez une phrase en français pour encourager les candidats bilingues à postuler.
- ✓ Publiez l'annonce sur les sites et dans les médias francophones.
- ✓ Parlez-en à vos **partenaires francophones**: centres de formation, organismes communautaires, entités de planification sur les services en français...
- ✓ **Réseautez**: rendez-vous dans les événements francophones avec des cartes *nous recrutons...*
- ✓ N'oubliez pas les médias sociaux.
- ✓ N'hésitez pas au besoin à recommencer.

Programmes offerts en français offerts dans le domaine de la santé

Nom de l'établissement	Programmes	Personne ressource
College Glendon http://www.glendon.yorku.ca/	Psychologie	Léa Bertrand 416-487-6725 lbertrand@glendon.yorku.ca
	Études sur la sexualité	
College Boréal http://www.collegeboreal.ca/accueil	Assistant en pharmacie et vente au détail	Diane Benoît 416-289-5130 ext 4671
	Pré-sciences de la santé	
	Préposé aux services de soutien personnel	
	Soins infirmiers auxiliaires	
La Cité Collégiale (Certificats) https://www.collegefacite.ca/	Aide en alimentation	Lysann Boisvert lboisv@lacitec.on.ca 613 742-2483, poste 2420
	Commis de bureau-milieu de la santé	
	Gestion des services de santé et services communautaires	
	Préposé aux services de soutien personnel	
	Soins spécialisés	
	Stérilisation d'instruments médicaux	



Évaluer le **niveau de langue** est nécessaire pour les postes désignés mais peut de façon générale se révéler utile.

A l'issue de l'évaluation, l'organisme vous indiquera aussi comment le candidat pourrait améliorer son niveau de langue.

L'évaluation des compétences pourrait ne pas concerner uniquement le niveau de langue. En fonction du poste, vous pouvez aussi avoir besoin d'évaluer le niveau de connaissance des principaux acteurs de la francophonie ontarienne. Si la personne en charge du recrutement n'est pas familière avec le sujet, il peut être bon d'impliquer un autre membre de l'équipe ou un organisme partenaire.

Coût? Environ \$100 pour l'écrit ou l'oral et \$200 pour les deux

Liste des **fournisseurs autorisés** par le gouvernement de l'Ontario pour l'évaluation de la maîtrise de la langue française et enseignement :

<http://www.doingbusiness.mgs.gov.on.ca/mbs/psb/psb.nsf/VORDetails?OpenForm&Lang=FR&unid=7772D5CDD2B90D4485257AA10047A05C>

Pour en savoir plus :

- ✓ Trousse d'appui RH – Vers un service bilingue, Rifssso, 2012
<http://www.rifssso.ca/ressources/publications/ressources-docs/trousse-d%E2%80%99appui-rh-vers-un-service-bilingue/>
- ✓ Recruter et retenir son personnel bilingue, Réseau CS, 2014
[LINK](#)

Retenir son personnel bilingue

Votre personnel bilingue quitte l'organisation – Que devriez-vous considérer?

Il est assez courant d'avoir une importante rotation parmi le personnel bilingue. Il peut y avoir de nombreuses raisons à cela. Nous avons développé cet outil pour vous aider à mieux retenir votre personnel bilingue.

Grille d'évaluation des conditions de travail du personnel bilingue

La grille ci-dessous a été développée pour vous aider à identifier les conditions existantes et potentielles qui peuvent rendre difficile la rétention de votre personnel bilingue. Ces questions peuvent aussi être utilisées de façon proactive pour créer des conditions de travail favorables pour votre personnel bilingue.

Vous pouvez ensuite identifier des actions à mettre en œuvre pour améliorer les conditions de travail non seulement de votre personnel bilingue, mais aussi du reste de l'équipe.

Conseil : Impliquez votre personnel!

Demandez à votre personnel bilingue d'apporter son point de vue sur ces questions. Impliquer le personnel non bilingue peut aussi permettre d'éviter d'éventuelles tensions ou de favoriser la discussion.

Questions	Commentaires	Actions
Le descriptif du poste est-il un bon reflet de ce que l'employé fait au quotidien?		
Encouragez-vous les employés parlant français à échanger en français entre eux sur leur lieu de travail?		
Vos employés bilingues passent-ils la majorité de leur temps à offrir des services en anglais ? Ça pourrait les décourager et remettre en cause la qualité de leurs services.		
Leurs demandez-vous de faire de la traduction ou de faire l' interprète de façon régulière, sans que ceci fasse partie de la description du poste?		

Questions	Commentaires	Actions
S'il doit quitter son poste pour aider un collègue à servir un client francophone, le prenez-vous en considération dans sa charge de travail?		
Prenez-vous en compte le fait que le personnel bilingue doit être familier avec les communications et les messages provenant de votre organisation en français et en anglais pour bien comprendre son contexte de travail?		
Donnez-vous l'opportunité à votre personnel de suivre des formations en français ? Ou d'améliorer leurs compétences en français – mieux connaître la terminologie de votre secteur, apprendre à écrire des postes de blogue?		
Reconnaissez-vous la contribution particulière de votre personnel bilingue – dans les évaluations de performance , dans les programmes de reconnaissance?		
Le manager est-il capable d'évaluer directement la qualité des services offerts en français?		
Les employés francophones ont-ils l'opportunité d'entrer en connexion avec le reste du personnel bilingue de l'organisation ou avec des partenaires extérieurs dans la communauté?		
Vos employés bilingues ont-ils les outils nécessaires pour faire leur travail correctement? Ça peut être des outils professionnels comme de la documentation technique ou des grilles d'évaluation, mais aussi les documents qu'ils remplissent avec leurs clients (formulaire de consentement, brochure d'information, formulaire d'évaluation initiale...) ou encore des outils d'aide au langage (clavier bilingue, dictionnaire, lexicon ou une banque de données comme Termium).		
Doivent-ils en permanence convaincre les autres membres de l'équipe de l'utilité de son travail ?		
...		
...		

Faire une offre active de services en français

L'offre active, qu'est-ce que c'est?

L'offre active se définit comme l'ensemble des mesures prises pour faire en sorte que les services en langue française soient facilement disponibles, accessibles et connus, et que la qualité de ces services soit comparable à celle des services offerts en anglais (RIFSSSO, 2012).

Pour en savoir plus : www.offreactive.com

Offre active
Une boîte à outils pour des services de santé en français de qualité

ACCUEIL
THÈMES
OUTILS
CONTRIBUEZ À LA BOÎTE
MON COMPTE
GUIDE D'UTILISATION

GRIOSS
GROUPE DE RECHERCHE ET D'INNOVATION SUR L'ORGANISATION DES SERVICES DE SANTÉ

Idée originale développée par le GRIOSS de l'Université de Moncton en collaboration avec le CMSF
Remerciements

Bienvenue dans la boîte à outils pour l'offre active!

Pour offrir avec confiance et conviction des services de santé en français de qualité, le professionnel de la santé doit être **informé et outillé**.

En facilitant l'acquisition de connaissances et de compétences menant à l'offre active de services de santé en français, la présente boîte à outils poursuit deux objectifs : **sensibiliser** les professionnels de la santé à l'importance et à la portée de leur rôle et les **outiller** afin qu'ils intègrent l'offre active à leur pratique et s'engagent à prodiguer, aux populations francophones en situation minoritaire, des soins de santé de qualité, sécuritaires, éthiques et équitables.

Dynamiques et accessibles, les contenus font état de la littérature et mettent au premier plan la perspective des acteurs du milieu de la santé. Vous y découvrirez une variété d'outils invitants à la réflexion, à la discussion, au réseautage et à l'engagement des professionnels.

Entrez voir en choisissant un thème ci-dessous!

Afin de profiter au maximum de la présente boîte, nous vous invitons à consulter le **Guide d'utilisation**.

Nous recommandons d'utiliser une résolution d'écran de 1920 x 1080 pixels pour un affichage optimal.

Enjeux et défis de l'offre active

Langue et santé

Caractéristiques du travail en milieu minoritaire

Compétences culturelles

Approche centrée sur le patient

Leadership

Portraits des CFMS

La production de ce site a été rendue possible grâce à une contribution financière de Santé Canada.

Auto-évaluation :

Pour assurer une amélioration durable de l'offre active, il est souhaitable que vous exerciez un leadership personnel et éthique auprès de vos patients et vos collègues. Votre engagement en faveur de l'offre active se manifeste par vos attitudes, vos comportements et vos actions. Afin de poursuivre votre démarche vers un idéal d'offre active, indiquez dans quelle mesure vous vous reconnaissez dans les affirmations suivantes et celles que vous souhaitez améliorer.

Comportements et actions favorables à l'offre active de services en français- Où en suis-je et que pourrais-je améliorer?	J'y suis	J'y suis presque	Je souhaite améliorer cet aspect
L'offre active est un réflexe pour moi. Je m'informe, dès le premier contact, de la préférence linguistique de mon patient			
Je reconnais la valeur de l'offre active comme un facteur de qualité des soins			
Je m'identifie activement comme professionnel bilingue et vois ma compétence linguistique comme une valeur ajoutée			
Je comprends les répercussions de mes gestes et de mes comportements sur mon patient dans une perspective éthique			
Je communique, par mes comportements, mon respect de l'équité d'accès aux services en français			
Je suis proactif : je cherche des occasions d'améliorer l'accès aux services en français, propose des solutions et crée un environnement propice à l'offre active			
Je suis sensible aux réalités, aux défis et aux droits des francophones que je dessers			
Je m'intéresse à mon patient dans sa globalité et je tiens compte de son contexte, de ses valeurs et croyances et des impacts des décisions de diagnostic et de traitement sur sa santé			
J'établis avec mon patient une relation de qualité , authentique et empathique, fondée sur le respect et la transparence en vue d'une prise de décision conjointe et éclairée			
Je connais mes responsabilités en matière de langues officielles et je fais la promotion des droits et des obligations linguistiques dans mon milieu de travail			
Je suis un professionnel réflexif et je reconnais mes biais et préjugés ainsi que les effets de ma propre culture et vision du monde sur mes interactions avec autrui			
J'affirme mon engagement envers l'offre active et saisis toutes les occasions de la promouvoir			

Préparé par le GRIOSS (Université de Montcton) pour le Forum French Connection, Toronto, 28 mars 2014
Source : www.offreactive.com

Promouvoir en français

Vous cherchez à promouvoir vos événements, programmes ou services en français?

Voici une liste de canaux de diffusion qui pourraient vous être utiles.

Nom	Détails	Contact
JOURNAUX LOCAUX		
L'Express	Presse papier et site web	Téléphone: 416-465-2107 Fax: 416-465-3778 info@lexpress.to http://www.lexpress.to/
Le Métropolitain	Presse papier et site web	Téléphone : 905-790-3229 Courriel: info@lemetropolitain.com http://www.lemetropolitain.com/fr
Journal Canora	Pour les francophones africains, antillais et asiatiques	Téléphone: 416-203-1342 Courriel : canoraaa@on.aibn.com http://www.canoraaa.com/french/default.html
Magazine du nouvel arrivant		Téléphone: 416.406.4719 www.cnmag.ca
RADIO ET TÉLÉVISION		
Choc Fm	Radio	Téléphone: 416-599-2666 http://www.choqfm.ca/accueil/
TFO	Chaîne de télévision	Téléphone : 416-968-3536 Courriel: vos_questions@tfo.org http://www.otelfo.org/index.html
Radio Canada	Radio et télévision	Téléphone : 514-597-6000 http://ici.radio-canada.ca/

Conseil : Participez aux **évènements** de la communauté francophones, partagez y vos ressources, brochures...

Conseil : Développez des **partenariats** solides avec les acteurs clés et leaders communautaires : organismes communautaires, coordinateur aux SEF du RLISS, conseils scolaires....

Nom	Détails	Contact
EN LIGNE		
Reflét salvéo		
Torontois.com	Blog	http://torontois.com/
Grand Toronto		http://www.grandtoronto.ca/accueil/
Santé Canada	Liste de diffusion francophone	Courriel: julie.morache@hc-sc.gc.ca
Le Bloc-Notes – Nexus Santé	Bulletin électronique francophone	Courriel : LeBlocNotes@nexussante.ca http://www.leblocnotes.ca/
Magazine en ligne ma vie, ma santé		Tel: 416-770-6843 Courriel: info@maviemasante.org http://maviemasante.org/
Réseaux et organismes d'appui		
Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario		Tel : 416-413-1717 Courriel: info@francosantesud.ca http://www.francosantesud.ca
Portail francophone de la région de Peel	Il faut s'inscrire pour pouvoir communiquer avec eux	http://www.portailfranco.ca/
Société Santé en Français		www.santefrancais.ca
AUTRES CANAUX		
Duranleau communication	Liaison avec les médias pour les couvertures médiatiques	Téléphone: 416-652-7672 Courriel: josee@duranleau.com http://duranleau.com/
Auberge Francophone		Téléphone : 416-742-0333 Fax : 416-742-1555 http://www.aubergefrancophone.org/index.php

Vous cherchez à promouvoir vos offres d'emploi pour des postes bilingues?

Voici une liste de canaux de diffusion qui pourraient vous être utiles.

Nom	Détails	Contact
CENTRES D'AIDE À LA RECHERCHE D'EMPLOI		
Centre Francophone de Toronto	Site web et centre	Téléphone: 416-922-2672 Fax: 416-922-6624 http://www.centrefranco.org/
RDÉE – La Bonne affaire		http://labonneaffaire.biz/
Centre d'emploi Francophone de Durham	Site web et centre	Tél : 905-434-7676 Fax: 905-434-7260 Courriel: elegault@cofrd.org http://www.cofrd.org/siteweb/mission.html
Centre d'emploi et de ressources francophones de Niagara		Téléphone: 905-714-1480 Fax: 905-714-1449
Club de recherche en emploi		Téléphone: 416-393-0216
YMCA North York, Etobicoke, Scarborough	Centre d'emploi et info centre du nouvel arrivant	Téléphone: 416-928-9622 Fax: 416-928-2030 Courriel: memberservices@ymcagta.org http://www.ymcagta.org/en/index.html
UNIVERSITÉS ET COLLÈGES		
Université Ryerson	Portail pour recruter les étudiants	Téléphone: 416-979-5177 Courriel: career@ryerson.ca http://www.ryerson.ca/career/
College Boréal	Centre d'aide à l'emploi du collège	Téléphone : 416-289-5130 Fax : 416-289-5139 http://www.collegeboreal.ca/services-emploi/
Université York – Collège Glendon	Portail de recrutement des étudiants	Téléphone : 416-487-6710 Courriel: liaison@glendon.yorku.ca http://www.glendon.yorku.ca/directions/francais/

Nom	Détails	Contact
EN LIGNE		
Reflét salvéo		
Grand Toronto		http://www.grandtoronto.ca/accueil/
Santé Canada	Liste de diffusion francophone	Courriel: julie.morache@hc-sc.gc.ca
Le Bloc-notes	Bulletin électronique francophone	Courriel : LeBlocNotes@nexussante.ca http://www.leblocnotes.ca/
Centre de ressources en emploi en direct de Toronto	Site web seulement	http://www.poss.ca/fr/
Rifssso – Carrières en santé		http://www.carrieresensante.info/index.htm
AUTRES CANAUX		
Francophonie Canada	Foires d’emploi	Courriel: apeltea@wbgcanada.com http://www.francophoniecanada.com/
CANAUX BILINGUES		
La source Bilingue	Site web	Téléphone: 416-515-8880 http://www.bilingualse.com/
Nevian consulting	Site web et centre d’emploi	Téléphone: 416-805-9636 http://www.nevian.com/
Bilingual Jobs	Site web	Telephone: 416-920-9622 http://www.bilingualjobs.ca/
Anne Whitten Bilingual recruitment	Site Internet	Téléphone: 416-595-5974 http://annewhitten.ca/
Workopolis	Site Internet	http://www.workopolis.com/EN/Common/HomePage.aspx
Manpower	Site Internet	Téléphone : 416-225-4455 http://www.manpower.ca/mp_ca/fr/index.htm
Dean Group	Site Internet	Phone: 416 368-6446 - Toll Free: 866 725-8880 Email: manager@deangroup.ca http://www.deangroup.ca/