PCAWA
PEEL COMMITTEE AGAINST WOMAN ABUSE

SERVICES EN VIOLENCE FAITE AUX FEMMES DE PEEL - ENTENTE DE RÉFÉRENCE AUX SERVICES EN FRANÇAIS

JUIN 2015

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	**4**
1. Introduction	**6**
2. Rôle et responsabilités d'un partenaire	**7**
3. Promotion de l'offre active de SEF	**8**
4. Processus de référence	**12**
5. Délai de réponse	**12**
6. Confidentialité et consentement de divulguer des renseignements	**12**
7. Processus de résolution de conflit	**13**
8. Suivi et évaluation	**14**
9. Durée de l'entente	**14**
10. Engagement de collaboration	**14**
11. Signataires et signatures	**15**
Annexes	
a. Profil de l'agence *b. Désignations* *c. Partenaires de l'entente*	

Avant-propos

L'histoire de la communauté francophone de l'Ontario remonte à 400 ans. Aujourd'hui, elle représente environ 4,8 p. 100 de la population (611 500 personnes), la plus grande communauté francophone du Canada à l'extérieur du Québec.[1]

La communauté francophone de Peel est très diversifiée. Elle se compose de francophones nés en Ontario, provenant d'autres régions du Canada et, de plus en plus, originaires d'autres régions du monde comme l'Afrique, l'Asie, l'Europe, le Moyen-Orient et les Antilles. Les minorités ethniques représentent environ 10 p. 100 de la population francophone.[2]

Le règlement 284/11 de l'Ontario

Le Gouvernement de l'Ontario a adopté un nouveau règlement visant à préciser les obligations actuelles de la *Loi sur les services en français* (LSF) en matière de services offerts par des tierces parties pour le compte des ministères et autres agences gouvernementales. Le règlement, Règlement de l'*Ontario 284/11, Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux* est en vigueur depuis le 1er juillet 2011. Ce nouveau règlement ne crée pas de nouvelles obligations mais a pour but d'améliorer la prestation de services en français dans les secteurs public et parapublic en précisant :

- que le **gouvernement a le devoir de s'assurer** que les services offerts pour son compte par des tierces parties soient également disponibles en français;
- le concept de « **l'offre active** », qui signifie que l'offre de services en français est évidente et que les services sont facilement disponibles et accessibles et suffisamment publicisés pour que la population ontarienne de langue française soit informée sur les services offerts en français et puisse y avoir accès;
- que les **exigences en matière de rapport** obligent le gouvernement à s'assurer que ses contrats avec des tierces parties établissent clairement ses attentes en matière de services en français.

Il y a actuellement 25 régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* (LSF). Pour qu'une région soit désignée, les francophones doivent représenter au moins dix pour cent de la population ou, dans les centres urbains, qu'il y ait au moins 5 000 francophones. Dans la région de Peel, les villes de Brampton et de Mississauga sont toutes deux désignées en vertu de la LSF. Cette désignation garantit aux francophones le droit à des services en français de la part du gouvernement provincial. Le gouvernement a également l'obligation de s'assurer que les services offerts en son nom par des tierces parties soient aussi disponibles en français.

Une définition inclusive du mot francophone

Le 4 juin 2009, le gouvernement a également adopté une définition inclusive du mot francophone pour qu'elle soit plus inclusive et qu'elle reflète mieux la diversité et la croissance de la communauté francophone. Par le passé, une personne francophone était définie comme suit : « une personne dont la langue maternelle est le français ». La nouvelle définition comprend les personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et l'utilisent à la maison, dont plusieurs personnes récemment immigrées.

[1] Statistique Canada, Recensement de 2011

[2] Portrait de la communauté francophone de l'Ontario – Office des affaires francophones

« Sont considérées comme francophones de l'Ontario, les personnes pour lesquelles la langue maternelle est le français, de même que les personnes pour lesquelles la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et qui utilisent le français à la maison. » (Gouvernement de l'Ontario)

Avec cette nouvelle définition, la population francophone de la région de Toronto a augmenté de près de 42 p. 100.

Population francophone selon la définition inclusive

Catégorie	Population totale 2011	Population francophone 2011	Pourcentage de francophones
Ontario	12 722 065	611 500	4,8
Peel	1 291 370	23 870	1,8
Mississauga	710 475	14 800	2,1
Brampton	521 685	8 295	1,6
Caledon	59 210	780	1,3

*Source : Gouvernement de l'Ontario -Office des affaires francophones

Bien que les Canadiennes et les Canadiens connaissent bien le terme francophone, plusieurs personnes nouvellement arrivées au Canada, particulièrement celles qui ont une autre langue maternelle, pourraient ne pas se considérer comme des francophones.

« Quand tu te sens déjà aussi diminuée, comment veux-tu demander quelque chose ? De toutes manières, je ne pensais pas que je pouvais demander des services en français, j'avais tellement honte de moi, honte de ma situation, honte d'où j'étais rendue dans ma vie, »

Témoignage d'une survivante francophone[3]

[3] *Comité Réseau* –Accessibilité des services en français dans la région d'Ottawa pour les femmes francophones et les femmes immigrantes d'expression française victimes de violence conjugale et de violence à caractère sexuel – février 2004 – Source : Action ontarienne contre la violence faite aux femmes

1. Introduction

À partir du 1er juillet 2011, le **Règlement 284/11 de l'Ontario** adopté par le gouvernement en vertu de la *Loi sur les services en français (LSF)*, encadre la prestation de services en français par des tierces parties qui fournissent des services pour le compte des agences gouvernementales. Le règlement exige que les agences de paiement de transfert fassent une offre active de services en français (SEF) au public. Le but de la présente entente de référence aux SEF est d'aider les agences du secteur de la violence faite aux femmes de Mississauga et de Brampton à travailler ensemble pour répondre aux exigences en matière d'*offre active* et à s'assurer qu'elles font les références adéquates aux SEF.

Dans la région du Grand Toronto, il existe deux organismes, OASIS centre de femmes (OASIS) et la maison d'hébergement pour femmes francophone (La Maison), financés par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) qui offrent des services exclusivement en français aux femmes et aux enfants touchés par la violence.

La présente entente établit un partenariat officiel entre, d'une part, les services en violence faite aux femmes de Mississauga et de Brampton et, d'autre part OASIS et La Maison afin de faciliter l'accès aux services pour les femmes francophones survivantes de violence faite aux femmes et pour leurs enfants qui ont été témoins de cette violence.

1.1 Principes et valeurs sur lesquels repose l'entente

L'entente de référence est basée sur les valeurs et les principes suivants :

- La violence faite aux femmes représente un problème sociétal grave qui a des effets négatifs sur la santé, le bien-être et le développement des femmes, des enfants, des familles et des communautés de toutes origines ethniques et raciales, orientations sexuelles, classes socio-économiques, religions, niveaux de capacités et professions. Cette violence s'intensifie en fonction de l'intersection des différents facteurs touchant les femmes.
- La violence est sexospécifique et les femmes sont touchées disproportionnellement par la violence en raison de leur sexe et de leur position marginalisée dans la société.
- La violence contre les femmes et les enfants est inacceptable.
- La sécurité des femmes et des enfants surpasse toute autre considération.
- L'ensemble des femmes survivantes et des enfants exposés à la violence faite aux femmes ont droit au soutien et aux services.
- Les femmes francophones touchées par la violence faite aux femmes et les enfants qui en sont témoins ont des besoins variés et uniques qui doivent être reconnus et auxquels il faut répondre.
- « Donner un service de qualité équivalente dans les deux langues officielles est une question de professionnalisme, de respect, d'intégrité et de justice sociale. »[4]

[4] Dyane Adam, Rapport national sur le service à la population en anglais et en français : le temps du changement de culture, p. 4.

- Tous les partenaires doivent mettre leurs intérêts particuliers de côté afin de mieux répondre aux besoins des femmes francophones et de leurs enfants témoins de violence.

1.2 Engagement de collaboration régulière

Nous nous engageons à collaborer régulièrement pour améliorer notre capacité à assurer aux femmes francophones et à leurs enfants l'accès à des services en français et à travailler à obtenir une gamme de services similaire à celle qui est disponible pour les femmes anglophones et leurs enfants.

Les partenaires de cette entente reconnaissent et respectent les droits de toutes les femmes francophones survivantes de violence et ceux de leurs enfants témoins de violence à des services dans leur langue maternelle et travailleront avec diligence pour s'assurer que tous leurs services et activités comporteront une offre active, visible et claire de services en français et continueront à améliorer la capacité de tous les services en violence faite aux femmes financés par le MSSC à répondre aux besoins des femmes francophones et à ceux de leurs enfants.

1.3 Définition d'une référence

Aux fins de la présente entente, une référence se définit comme suit : un partenaire de cette entente qui réfère une femme à un autre partenaire pour qu'elle reçoive des services en français. L'organisme qui réfère remplit le formulaire de référence à des SEF en violence faire aux femmes, obtient le consentement de la femme pour divulguer les renseignements nécessaires pour faire une référence efficace et transmet le formulaire électroniquement, par télécopieur ou par courriel, au service auquel la femme et les enfants sont référés.

2. Rôle et responsabilités d'un partenaire

2.1 Agence responsable

Le Peel Committee Against Woman Abuse (PCAWA) est un groupe de personnes représentant diverses agences dans la région de Peel. Le comité a été créé en 1984 dans le but d'éliminer la violence faite aux femmes dans la région de Peel. Le mandat du PCAWA est de faire la promotion d'une réponse complète et efficace à la violence faite aux femmes dans la région.

Le cadre de travail du PCAWA est basé sur une approche d'intégration féministe antiracisme et anti-oppression centrée sur la femme et orientée principalement sur la vie et la réalité des femmes et des personnes marginalisées. En tant qu'outil d'analyse et de résolution de problème, cette approche reconnaît la nécessité d'utiliser une perspective intersectionnelle pour comprendre l'oppression que vivent les femmes tout en tenant compte de la façon dont le sexe, la race, la classe sociale, l'orientation sexuelle et autres identités sociales et culturelles se croisent pour créer un système de diverses formes d'oppression permettant de comprendre les difficultés et les expériences.

En tant qu'agence responsable, le PCAWA assurera une coordination efficace entre l'ensemble des partenaires en facilitant la consultation, le réseautage, la résolution de problèmes et en évaluant l'efficacité de la mise en œuvre de l'entente.

2.2 Agences faisant des références

En vertu de la présente entente, le rôle des agences partenaires financées par le MSSC sera de répondre aux attentes, aux exigences et aux responsabilités établies par l'Annexe Description du service pour les agences de paiement de transfert non désignées devant offrir des services en français dans les régions désignées en vertu de la LSF.

Pour ce faire, les partenaires devront :

- S'assurer que dans tous les lieux de services, il soit indiqué que l'on peut obtenir des services en français et que cela soit affiché en français à un endroit bien visible;
- S'assurer que les activités de sensibilisation, d'éducation et d'approche fassent la promotion de la disponibilité de services en français;
- S'assurer que les sites Web, les messages téléphoniques généraux, les formulaires d'accueil et le matériel promotionnel donnent de l'information sur la façon d'obtenir des services en français et fassent une offre active de services en français;
- S'assurer que le personnel et les bénévoles de l'agence connaissent les exigences en matière d'offre active et savent comment faire des références aux services en français désignés;
- Référer et faciliter le lien de la clientèle avec OASIS, Fem'aide et La Maison, ainsi qu'avec d'autres agences offrant des services dans la communauté francophone;
- Faire régulièrement un suivi et participer à l'évaluation de la mise en œuvre et de l'efficacité de l'entente de référence.

2.3 Fournisseurs de services en français

Le rôle des agences partenaires désignées comme des services en français aux fins de la présente entente, soit OASIS et La Maison, est le suivant :

- Accepter les références des fournisseurs de services qui n'offrent pas de SEF en violence faite aux femmes (selon la capacité);
- Aviser les agences partenaires de tout changement aux services y compris les interruptions de services ou l'ajout de nouveaux programmes et services;
- Partager le matériel promotionnel et les ressources avec les agences partenaires au besoin pour aider à soutenir l'offre active et les références aux SEF;
- Faciliter les liens entre les clientes et d'autres services en français pertinents;
- Aviser les autres partenaires des nouveaux besoins ou des problèmes liés à la présente entente.

3. Faire la promotion de l'offre active de services en français

3.1 Offre active

Il y a offre active de service lorsque les personnes francophones sont informées de la disponibilité des services en français, ont accès à ces services et sont satisfaites de la qualité de ces services.[5] Pour faire une « offre active » de SEF, les partenaires de la présente entente devront :

[5] Tiré de : Fonction publique de l'Ontario, Plan d'action : moderniser la fonction publique ontarienne, 2006

- Former le personnel et la direction sur la *Loi sur les services en français* (LSF) et sur ses exigences pour les agences faisant des références.
- S'assurer qu'il y a des indices visuels dans le lieu de service pour que la clientèle comprenne que les services sont disponibles en français.
- Faire une offre active de SEF, en anglais et en français (au téléphone, à la réception, lors de l'accueil, dans les imprimés, etc.).
- Mettre en place des mécanismes pour que le personnel non bilingue puisse traiter les demandes de service en français en personne ou au téléphone.
- Définir et effectuer une évaluation du personnel bilingue et des ressources nécessaires pour assurer une offre active de SEF (évaluation des connaissances linguistiques et formation, outils bilingues, etc.).
- Établir un mécanisme pour reconnaître la clientèle francophone afin de faciliter l'évaluation des besoins et le jumelage de cette clientèle avec du personnel qui parle français ou faire une référence.
- S'engager auprès des services en français et des membres de la communauté francophone comme partenaires actifs pour la conception de programmes et de services qui répondent aux besoins de cette communauté (comités sur les SEF, consultations, etc.).
- Intégrer les SEF dans les plans stratégiques et établir des politiques et des procédures sur les SEF (politiques sur les ressources humaines, mécanisme de plainte, etc.).[6]

Une aide d'urgence est toujours importante et utile. Bien que j'ai rencontré beaucoup de difficultés avec le problème de chauffage, mon séjour s'est bien déroulé… Je recommanderais surtout à une personne francophone. Les femmes vulnérables ont souvent des problèmes dans un environnement anglophone. La Maison d'hébergement pour femmes francophones peut être une structure appropriée pour rompre l'isolement. Ce que je cherchais d'abord, c'est un organisme où on peut me soutenir moralement.

[Survivante francophone]

[6] Adapté du réseau local intégré sur la santé du Nord Est; Boite à outils sur les SEF, Fiche pour l'employeur

3.2 Points d'intersection pour une référence

Points d'intersection	Processus de référence convenu
Une femme francophone communique avec une agence en violence faite aux femmes et est en danger imminent.	Toutes les intervenantes devront : Évaluer le niveau de risque et communiquer avec la police si nécessaire. ou Si la langue représente un obstacle, communiquer avec Fem'aide (conférence à trois). Fem'aide est un service 24 heures.
Une femme francophone demande de l'hébergement d'urgence.	Toutes les intervenantes devront : Faciliter l'accès à une maison d'hébergement en communiquant avec La Maison ou avec Fem'aide (conférence à trois). La Maison et Fem'aide sont des services 24 heures. Si nécessaire, offrir du transport à cette femme pour qu'elle se rende à la maison d'hébergement. La maison d'hébergement offrira le transport. ou Donner à la femme les coordonnées de La Maison ou de Fem'aide et l'encourager à appeler.
Une femme francophone demande des services de counseling de crise.	Toutes les intervenantes devront : Faciliter l'accès immédiat à l'intervenante des services en français la plus disponible ou référer la femme ou établir le contact entre la femme et Fem'aide.
Une femme francophone demande du soutien juridique et des services de défense des droits.	Toutes les intervenantes devront : Référer la femme à OASIS. Et communiquer avec OASIS pour prendre un rendez-vous avec une intervenante francophone.
Une femme francophone demande des services d'approche ou des services d'appui transitoire et de soutien au logement.	Toutes les intervenantes devront : Référer la femme à OASIS. Et communiquer avec OASIS pour prendre un

	rendez-vous avec une intervenante francophone.
Une femme francophone demande du counselling en agression à caractère sexuel et des services de défense des droits.	Toutes les intervenantes devront : Référer la femme à OASIS. Et communiquer avec OASIS pour prendre un rendez-vous avec une intervenante francophone.
Une femme francophone demande du counseling clinique régulier.	Toutes les intervenantes devront : Référer la femme à OASIS qui effectuera une évaluation et référera la femme à une intervenante compétente. Et communiquer avec OASIS ou une agence locale ayant une intervenante francophone pour prendre rendez-vous.
Une femme francophone demande de l'aide pour ses enfants qui ont été témoins de violence ou une intervenante croit que ces services pourraient être utiles.	Toutes les intervenantes devront : Référer la femme à OASIS qui effectuera une évaluation et fera une référence pertinente, y compris au réseau de guérison (HEAL). Et communiquer avec OASIS pour prendre rendez-vous avec une intervenante francophone.

Une femme francophone refuse l'offre de services en français

Les partenaires s'entendent pour que, dans la mesure du possible, le premier choix de pratique soit le contact immédiat avec les services en français : OASIS, Fem'aide ou La Maison. Par contre, dans une situation où une femme francophone décline l'offre de services en français, mais exige des services d'interprétation afin d'avoir accès aux services et au soutien pour elle et pour ses enfants, il est possible d'obtenir les services d'Interprétation de MCIS.

Même dans de telles situations, il est important que les intervenantes en violence faite aux femmes continuent à faire une offre active de services en français.

3.3 Accueil

Le processus d'accueil de tous les partenaires inclura des questions respectant les exigences de la LSF en matière d'offre active de services. Les possibilités de questions pour le processus d'accueil se trouvent dans le document suivant : *Supporting an Active Offer of French Language Services: Tools & Resources for Violence Against Women Services in Peel.*

Lorsqu'une femme indique qu'elle préfère être servie en français ou lorsqu'une femme ne parle que français et que la langue représente un obstacle, les renseignements suivants seront donnés en français :

- Transmettre l'information sur les services offerts par OASIS et par La Maison et donner les coordonnées de ces services;
- Aviser la femme des limites de la confidentialité;
- Expliquer à la femme quels renseignements seront transmis lors de la référence et obtenir son consentement à la divulgation de ces renseignements. (Vous trouverez un formulaire de consentement dans *Supporting an Active Offer of French Language Services: Tools & Resources for Violence Against Women Services in Peel).*

4. Processus de référence

Une fois qu'il est déterminé qu'une femme a besoin d'être référée à un service en français, l'agence qui réfère demandera à la femme de remplir un formulaire de consentement de divulguer des renseignements. Un exemple de ce formulaire se trouve dans *Sample release form* provided in *Supporting an Active Offer of French Language Services: Tools & Resources for Violence Against Women Services in Peel.*

Le formulaire sera transmis électroniquement (télécopieur ou courriel) à l'agence à laquelle la femme est référée.

- Une fois que la femme aura eu accès aux services, l'agence qui a reçu la référence remplira la partie du formulaire de référence à des SEF en violence faite aux femmes pour confirmer que le lien a été fait et fera parvenir cette partie à l'agence qui a fait la référence.
- Si l'agence qui reçoit la référence n'est pas en mesure de respecter le délai demandé par l'agence qui a fait la référence, elle avisera cette dernière en lui faisant parvenir la partie mentionnée plus haut du formulaire de référence à des SEF en l'indiquant clairement.

5. Délai de réponse

On s'attend à ce qu'OASIS réponde aux références faites par les partenaires dans un délai de 72 heures. La Maison devrait, elle, répondre aux partenaires dans les 24 heures, à moins que, au moment de la référence, l'agence ou la cliente ait demandé un autre délai. Dans de tels cas, OASIS ou La Maison fera tous les efforts nécessaires pour répondre à la demande. Les autres partenaires de l'entente qui ont la capacité d'offrir des SEF répondront aux références dans un délai de 72 heures.

6. Confidentialité et consentement de divulguer des renseignements

Toutes les parties de la présente entente et l'ensemble de leurs directrices, administratrices, agentes et bénévoles respecteront la confidentialité et ne divulgueront à aucune agence, autres que les parties à la présente entente, en tout temps pendant et à la suite de l'entente de référence aux SEF, sauf si le règlement ou la loi l'exige, tout renseignement ou document pouvant permettre d'identifier une personne ayant reçu des services en vertu de la présente entente de référence aux services en français sans avoir obtenu le consentement écrit de cette personne.

La partie qui réfère devra obtenir un consentement écrit avant de référer une femme à une autre partie de la présente entente et lui donner les renseignements nécessaires afin de faciliter la référence (le nom de la femme, un numéro sécuritaire pour la joindre et la raison de la référence).

Les parties utiliseront un formulaire de consentement spécifique, en français, qui comprendra une description de la raison de la divulgation des renseignements et ses limites. Dans les situations de crise où il n'est pas possible d'obtenir un consentement écrit, un consentement verbal sera suffisant, à condition d'être documenté.

7. Processus de résolution de conflit

Les problèmes individuels spécifiques sont définis comme des problèmes liés à la communication, à la précision des rôles et au processus d'interprétation de l'information dans les procédures de référence. Les étapes de la procédure suivante sont progressives. Les différences de cette nature peuvent habituellement se résoudre à n'importe quelle étape.

Étape1 Les intervenantes discutent ensemble des problèmes et trouvent une solution.

Étape 2 Les intervenantes demandent à leurs superviseures immédiates de les aider à résoudre le problème. Il est préférable d'avoir une rencontre en personne.

Étape 3 Les gestionnaires ou les directrices font partie du processus et déterminent comment les problèmes seront gérés et résolus.

Étape 4 Les gestionnaires ou les directrices évaluent si ce type de problème a des caractéristiques systémiques et si l'avis des agences signataires pourrait être utile pour déterminer comment gérer les situations similaires à l'avenir.

Les problèmes systémiques sont définis comme des problèmes légaux ou des problèmes de politiques ou de procédures liés aux mandats respectifs des agences signataires. Ils pourraient être liés à des différences administratives ou procédurales entre les agences et nécessiter des réponses du système afin d'harmoniser les politiques; des différences dans la philosophie du service; des pénuries de ressources. Toutes les étapes de cette procédure peuvent être suivies selon les besoins :

Étape 1 Les intervenantes informent leur superviseures, gestionnaire ou directrice.

Étape 2 Les gestionnaires ou directrices transmettent le problème par écrit à l'agence responsable.

Étape 3 L'agence responsable porte le problème à l'attention des partenaires qui déterminent quelles actions entreprendre pour résoudre le différend.

Étape 4 La décision est transmise par écrit à toutes les agences signataires.

8. Suivi et évaluation

Les signataires acceptent de se rencontrer au moins deux fois par année pour revoir l'entente de référence, discuter des problèmes, y compris de l'efficacité de l'entente et pour planifier et coordonner la formation et les activités éducatives.

Les partenaires de la présente entente ont l'obligation de conserver des données statistiques de base et de les soumettre à l'agence responsable à tous les trimestres.

Pour les fournisseurs de SEF, les données à recueillir sur les personnes référées par les partenaires en vertu de la présente entente incluent :

- le nombre de personnes desservies
- les types de services offerts
- le nombre de personnes sur la liste d'attente ou refusées en raison du manque de disponibilité ou de capacité à offrir ces services
- la durée du temps d'attente pour obtenir les services

Les agences en violence faite aux femmes conserveront des renseignements sur :

- le nombre de demandes pour des SEF
- le nombre de personnes francophones desservies
- le nombre de références faites aux SEF
- les types de services offerts
- le but de la référence
- le lieu de la référence
- le délai pour obtenir les services

9. Durée de l'entente

La présente entente de référence peut être révisée et mise à jour à la demande d'une des parties ou de l'ensemble des parties à cette entente, autrement, la durée et les conditions de la présente entente de référence demeureront en vigueur tant que l'ensemble des parties n'y mettront pas fin ou qu'elle ne soit remplacée par une autre entente régionale de référence.

10. Engagement à collaborer

Nous, les agences signataires, acceptons de nous engager à agir en collaboration pour que les survivantes francophones de violence contre les femmes et leurs enfants aient le même accès que les anglophones à des services de qualité en français. Ces actions seront conformes à nos mandats respectifs, aux exigences des tierces parties qui sont des agences en violence faite aux femmes et des fournisseurs de SEF désignés ainsi qu'aux conditions de la présente entente.

11. Liste des signataires et des signatures

Armagh	Malton Neighbourhood Services
Catholic Crosscultural Services	Muslim Community Services
Catholic Family Services Peel Dufferin	OASIS centre de femmes
Services à la famille de Peel	The Salvation Army Family Life Resource Centre
India Rainbow Community Services	The Salvation Army Women's Conselling Centre
Interim Place	United Achievers Community Services

La Maison, maison d''hébergement pour femmes francophones	Services aux victimes de Peel
Peel Committee Against Woman Abuse (PCAWA)	

Annexe a

Profils des agences

Armagh est un programme sans but lucratif d'appui transitoire et de soutien au logement de deuxième étape pour les femmes qui ont vécu de la violence et pour leurs enfants. Armagh accepte les références des maisons d'hébergement locales et de l'équipe sur la violence conjugale de la Société d'aide à l'enfance de Peel. Parmi les services, on retrouve du soutien transitoire au logement pour une période allant jusqu'à un an moins un jour, du counselling individuel et de groupe, du soutien juridique, du soutien au logement, des programmes sur l'estime de soi, le rôle parental, les compétences de vie pour les femmes et les enfants, des références aux ressources et du suivi pour les femmes et les enfants pour une année supplémentaire après leur départ.

Catholic Crosscultural Services est une agence d'établissement pour les nouveaux arrivants offrant un continuum de soutien à l'établissement dans Scarborough, Mississauga et Brampton.

Mission - Les CCS offrent des services visant à aider les immigrantes et immigrants ainsi que les réfugiées et réfugiés à s'établir et à s'intégrer. Les principes qui nous guident veulent que toute personne soit traitée avec dignité, respect, compréhension et sans discrimination conformément aux enseignements de la justice sociale catholique.

Notre programmation de services de soutien aux femmes comprend du counselling communautaire général, du soutien et des services de référence aux femmes qui ont vécu de la violence ou des agressions à caractère sexuel, y compris des abus sexuels dans l'enfance ainsi qu'à leurs enfants afin qu'elles et ils puissent vivre libres de toute violence. Le programme est offert en cinq langues : le polonais, l'espagnol, le punjabi, le tamil et l'anglais. Le service en d'autres langues peut être offert grâce à des services d'interprétation.

Les Catholic Family Services Peel-Dufferin (CFSPD) offrent des services de counseling professionnels abordables à toute personne qui se présente à l'agence pour demander de l'aide tout en se concentrant sur les familles touchées par la violence conjugale. Le personnel et la clientèle des CFSPD sont aussi diversifiés que la région desservie. Grâce à sa capacité de travailler dans 12 langues, l'agence peut rejoindre des personnes de toutes cultures et de toutes religions. Parmi les programmes, on retrouve du counseling individuel et familial ainsi que des groupes de soutien pour les femmes aux prises avec les effets de la violence. Le programme bénévole *Sistering* nous permet d'offrir du soutien à long terme. Les CFSPD dirigent aussi l'un des programmes régionaux d'intervention auprès des partenaires violents conçus pour aider les hommes à mettre fin à leur comportement violent et contrôlant. Les CFSPD sont l'agence responsable d'un certain nombre de programmes de collaboration visant à aider les personnes et les familles touchées par la violence conjugale : le ***Réseau HEAL*** (Helping End Abuse for Life - Aider à mettre fin à la violence pour la vie) est un partenariat réunissant 18 organismes qui aident les enfants et les jeunes exposés à la violence; le ***Safer Families Program*** est une collaboration entre la Société d'aide à l'enfance de Peel, les Services à la famille de Peel et les CFSPD visant à offrir des services communautaires complets aux familles signalées aux services de protection de l'enfance en raison de violence conjugale; le réseau ***Peel Elder Abuse Prevention (PEAPN)*** représente plus de 45 organismes communautaires qui ont joint leurs efforts pour mettre fin et prévenir la violence envers les aînées et aînés; le ***Safe Centre of Peel (SCoP***), une collaboration permettant d'offrir un large éventail de services de soutien sociaux et légaux dans un même lieu, aide les personnes qui vivent de la violence et de l'abus dans leurs relations.

Les Services à la famille de Peel offrent une vaste gamme d'interventions et de soutien aux femmes qui ont vécu de la violence conjugale ou sexuelle : du counselling individuel, des groupes de thérapie, de l'éducation, de la défense de droits et des services de soutien. L'objectif principal est d'aider les femmes à relever les défis de la vie. Le personnel du counselling travaille avec la clientèle pour trouver des stratégies et des solutions personnalisées pour favoriser l'espoir et le bien-être de la cliente, de sa famille et de la collectivité dans son ensemble. Le programme reconnaît les différences dans les valeurs individuelles et familiales et dans les objectifs, tout en respectant et en valorisant la diversité des origines culturelles, raciales et ethniques, l'orientation et l'identification sexuelles, l'âge, les capacités physiques et intellectuelles; en mettant l'accent sur la croissance et le développement des clientes et clients, en faisant la promotion du changement situationnel et de la reprise de pouvoir dans un cadre de travail anti-oppression; en se concentrant sur les forces de la personne dont la principale pratique sous-jacente est l'autodétermination et en ayant recours à des approches et des modèles de service correspondant le mieux possible au contexte intellectuel, cognitif, émotionnel, social, culturel, spirituel et philosophique de la personne.

India Rainbow Community Services - Abuse Prevention (SAFE) Stop Abuse in Families Everywhere, offrent aux femmes du counselling culturellement adapté pour les soutenir et les aider à mettre en place des stratégies et des solutions personnalisées favorisant l'espoir et le bien-être des femmes et de leurs familles. Ce programme améliore la qualité de vie des femmes vivant dans la violence ou la peur de la violence en leur permettant de prendre le contrôle de leur vie et de faire une transition saine vers l'indépendance, la liberté et la reprise de pouvoir. Les services et le soutien comprennent : l'intervention de crise, le counselling et l'évaluation des risques ainsi que la planification de la sécurité; l'appui transitoire et des ateliers sur la reprise du pouvoir et l'éducation; de l'aide pour des problèmes juridiques et la défense des droits; des références aux ressources communautaires; des groupes favorisant le bien-être des femmes; des groupes de soutien pour les femmes et pour les enfants témoins de violence conjugale (Helping end abuse for life,(HEAL).

Interim Place offre de l'hébergement, du counseling de soutien et des services de défense des droits afin d'aider les femmes victimes de violence et leurs enfants à briser de cycle de la violence. Nos deux maisons d'hébergement, ouvertes 24 heures sur 24, offrent 54 lits pour les femmes (avec ou sans leurs enfants) dans un milieu sûr, sécuritaire et confidentiel. En plus des maisons d'hébergement d'urgence, nos programmes de soutien et de relations communautaires aident les femmes de la collectivité qui vivent actuellement de la violence et de l'abus ou en ont déjà vécus. Le Community Support and Outreach Program est ouvert à toutes les femmes qu'elles aient déjà résidé à la maison d'hébergement ou qu'elles demeurent dans la collectivité. Interim Place gère également une ligne de crise 24 heures sur 24 et une ligne d'accueil centralisée pour les personnes de la collectivité qui ont besoin d'aide. Interim Place est aussi l'agence principale du Peel Committee Against Woman Abuse en partenariat avec plusieurs agences de la région de Peel. Les services d'Interim Place sont offerts dans le respect de la diversité des femmes et des enfants. Nous avons adopté la philosophie du féminisme, de l'antiracisme et de l'anti-oppression.

La Maison, maison d'hébergement pour femmes francophones est une agence désignée en vertu de la *Loi sur les services en français* qui gère une maison d'hébergement d'urgence pour les femmes d'expression française âgées de 16 ans et plus. Les femmes qui ont vécu de la violence sexuelle, physique ou émotive de la part de leurs conjoints ou d'autres personnes ainsi que leurs enfants peuvent y recevoir de l'aide et du soutien dans le but de reprendre leur autonomie.

Les Malton Neighbourhood Services (MNS) offrent des services de soutien aux femmes qui ont vécu de la violence et à leurs enfants. Nos services incluent le counseling de soutien, la défense des droits et les références. Nous faisons également des présentations communautaires pour sensibiliser la collectivité à la violence faite aux femmes, nous faisons partie du réseau H.E.A.L et d'autres services de soutien locaux.

Nos services en violence faite aux femmes sont offerts du lundi au vendredi (lundi et mercredi, de 9 heures à 20 heures 30 – mardi, jeudi et vendredi de 9 heures à 17 heures). Notre personnel parle punjabi, hindi et anglais. Les MNS sont une agence d'établissement communautaire sans but lucratif.

Muslim Community Services (MCS)
Les MCS sont une agence multiservices sans but lucratif établie en 1987 dont la mission est d'aider les personnes et les familles dans le besoin à surmonter les obstacles qui les empêchent d'atteindre leur plein potentiel et de s'intégrer à la collectivité. Installés à Brampton et à Mississauga, les MCS offrent des services d'établissement, d'éducation, d'emploi ainsi que des services sociaux dans plus de 16 langues.

Le programme sur la violence familiale des MCS a été mis en place en 1988 pour aider les femmes et les enfants touchés par la violence conjugale et l'abus à retrouver la sécurité et à reconstruire leurs vies. Le programme offre de l'intervention de crise, du counseling culturellement adapté, de la planification de sécurité, de la défense de droits en plus de donner de l'information et des références. Il permet aussi aux femmes de se rencontrer une fois par mois dans un lieu sécuritaire pour raconter leurs histoires, trouver du soutien mutuel, apprendre à prendre soin d'elles-mêmes et à retrouver un certain bien-être. Le programme offre de l'aide et du soutien aux enfants qui ont été victimes d'abus ou qui ont été témoins de violence. Le counselling aide les enfants à gérer la colère, à connaître les plans de sécurité et à moins se sentir responsable de la violence conjugale.

Oasis Centre des femmes est un centre multidisciplinaire ayant pour mission d'outiller les femmes francophones du grand Toronto et de Halton-Peel touchées par la violence sous toutes ses formes, afin d'améliorer leur situation et devenir totalement autonomes. Tous les services et programmes sont offerts en français et sous la perspective féministe aux femmes de 16 ans et plus.

Nos services et programmes comprennent :Du soutien et suivi individuel dont : *l'intervention de crise*, *le counseling*, *l'appui transitoire* et *soutien au logement (ATSL)* et *le programme d'agente de soutien dans le contexte de la cour de la famille (PASCF*) aux femmes victimes ou survivantes de violence; du soutien communautaire visant l'épanouissement personnel, social et économique de toutes les femmes francophones à travers les programmes : *Femmes immigrantes et réfugiées*, *Investir dans l'avenir des femmes – Élan*, *Projets Entreprenariat et Micro-financement*; des programmes et activités de prévention, sensibilisation et de liaison communautaire pour susciter une prise de conscience des enjeux reliés à la lutte contre les violences faite aux femmes. A l'aube de ses 20 ans, Oasis continue de démontrer son leadership et son expertise. Nous sommes plus que jamais convaincues quele soutien personnel doit être combiné à une réponse communautaire qui tient compte des obstacles systémiques qui isolent les femmes et qui les empêchent de quitter des situations de violence. Nous continuons notammentde pousser plus loin notre analyse et notre approche féministe des inégalités non seulement pour contrer la pauvreté des femmes mais aussi développer des approches et des stratégies de développement et de reprise de pouvoir économique des femmes.

The Salvation Army Family Life Resource Centre est une maison d'hébergement d'urgence de courte durée pour les femmes et les enfants qui fuient la violence familiale ou la violence conjugale. La moyenne du séjour est de six à huit semaines ou plus longtemps si nécessaire. L'édifice comporte 18 appartements et 54 lits pouvant facilement héberger les familles qui cherchent un lieu sécuritaire. Le Centre offre toute une gamme des services de soutien pour les femmes et les enfants, y compris du counselling individuel et de groupe, des services de garde sur les lieux, des programmes pour les mères et les enfants, des groupes sur la violence, l'estime de soi, le rôle parental, les compétences de vie ainsi qu'une programmation de services bénévoles pour les enfants et une ligne de soutien 24 heures sur 24 pour aider la clientèle. Le suivi est assuré en partenariat et en collaboration avec plusieurs agences de la collectivité. Nos services sont offerts dans Peel et les régions environnantes.

The Salvation Army Women's Counselling Centre est un milieu thérapeutique centré sur la personne offrant du counselling holistique avec une perspective féministe. Nos clientes sont des femmes de 16 ans et plus qui vivent dans la région de Peel et qui ont vécu une forme ou une autre de violence. Nous offrons du counselling de crise à court terme, du counselling psychothérapeutique à long terme, des groupes psychoéducatif et psychothérapeutiques, de l'appui transitoire et du soutien au logement, du soutien juridique et de la défense des droits de notre clientèle.

United Achievers' Community Services' Fresh Start for Women Program offre du counseling individuel de soutien, de la défense de droits, de l'intervention de crise par téléphone, des groupes de soutien, de l'hébergement transitoire, de l'information et des références ainsi que de l'accompagnement à la cour. Notre engagement est d'informer et de soutenir les femmes qui ont vécu de la violence de la part des membres de leur famille ou de leurs conjoints. Tous les services sont sécuritaires, confidentiels et gratuits. UACS a adopté l'intention et les protections du *Code de la personne de l'Ontario*, y compris en ce qui a trait aux femmes transgenres et aux femmes de toutes les pratiques spirituelles ou religieuses, quels que soient leur âge, leur orientation sexuelle (amour entre personnes du même sexe, bisexualité), leur statut (mariée, non mariée, conjointe de fait, fréquentation) ainsi que les femmes en situation d'incapacité.

Les Services aux victimes de Peel sont un organisme de charité sans but lucratif offrant du soutien de crise 24 heures sur 24 aux personnes victimisées ou à risque de victimisation en raison d'actes criminels ou de circonstances tragiques dans les collectivités de Brampton et de Mississauga. Les services comprennent de l'intervention de crise, de l'aide lors des audiences de libération sous caution et de la défense de droit, de l'appui transitoire et du soutien au logement ainsi que le programme South Asian Family Enrichment. Voir www.vspeel.org, pour de plus amples renseignements.

Annexe b

DÉSIGNATIONS

Agences de paiements de transferts (APT)
Les agences qui reçoivent du financement du gouvernement provincial pour offrir des services en son nom.

Fournisseurs de services en français
Les APT répondant aux critères suivants :

- Offrir des services en français de qualité de façon permanente et démontrer que le personnel possède suffisamment de compétences en français pour donner ces services.
- Garantir l'accès à ses services en français et respecter les principes de l'offre active de services.
- Avoir une représentation francophone au conseil d'administration et dans les comités du conseil d'administration correspondant à la proportion de la communauté francophone desservie par l'agence.
- Soumettre, tous les trois ans, une résolution du conseil d'administration attestant que l'agence se conforme toujours aux critères de désignation et que les membres du conseil d'administration et les principaux gestionnaires connaissent les conséquences légales d'une fausse attestation, y compris la possibilité que le commissaire aux services en français dépose une plainte.

Agences ayant une clause de référence
Les APT n'ayant aucune capacité actuelle ou prévue d'offrir des SEF, ont l'obligation de :

- s'assurer que l'affichage indiquant qu'il est possible d'obtenir des SEF soit fait en français;
- s'assurer que le site Web, le message téléphonique d'accueil et l'information sur les références comporte des renseignements en français sur la façon d'obtenir des services en français;
- tenir compte de la culture francophone et des besoins linguistiques dans leur planification stratégique;
- collaborer avec les agences partenaires pour soutenir la prestation de SEF;
- officialiser des ententes de référence avec les partenaires communautaires;
- soumettre des plans annuels au bureau régional du ministère à leurs ministères respectifs.

Agences - Clause 1
Les APT répondant aux attentes suivantes :
Être responsable de la prestation de services en français et respecter les critères suivants :

- qualité des services
- accès aux services et communication avec les personnes concernées
- y compris la correspondance, les services au téléphone et au comptoir, l'affichage, les consultations publiques, la traduction du matériel imprimé, la résolution des plaintes, etc.

Agences - Clause 2
Les APT répondant à la plupart des exigences sur les SEF et répondant aux attentes suivantes :
Accès aux services en français :

- L'agence répond en français aux appels téléphoniques; les services en français sont

disponibles au comptoir; la disponibilité des services en français est affichée et bien visible; l'agence a des moyens adéquats pour communiquer avec la population francophone.

Qualité des services :

- La prestation de services se fait avec un niveau de connaissance avancé ou supérieur de la langue française.

Communication avec les personnes concernées :

- L'agence doit répondre en français à toute correspondance reçue en français. Tout le matériel destiné à la distribution publique sera disponible en français et en anglais. Tous les forums, réunions ou consultations se feront en français et en anglais.

Communication écrite :

- L'agence assurera une traduction et une révision adéquate des documents destinés au grand public.

Résolution des plaintes :

- Il y aura un mécanisme de résolution des plaintes et des problèmes liés à la prestation de services en français.

Clause 3

Les APT répondant aux exigences des SEF, voulant obtenir une désignation et capables d'offrir des services en français de très haute qualité.

Annexe c

La présente entente a été rendue possible grâce à la contribution et aux efforts du PCAWA et des personnes suivantes qui ont agi au nom de leurs agences respectives ……..

Dima Amad (Muslim Community Services)

Jakki Buckeridge (India Rainbow Community Services)

Lana Burchett (Services aux victimes de Peel)

Sharon Mayne-Devine (CFSPD)

Marilyn Field (The Salvation Army FLRC)

Sharon Floyd (Interim Place)

Ricardo Gascon (Malton Neighbourhood Services)

Denise Gashagaza (OASIS centre des femmes)

Dada Gasirabo (OASIS centre des femmes)

Adrianne Hendricks (United Achievers' Community Services)

Andrea Hernandez (Services à la famille de Peel)

Jason Linton (Catholic Crosscultural Services)

Jeanne Françoise Mouè (La Maison)

Amira Masud (India Rainbow Community Services)

Major Catherine Skillin (The Salvation Army Women's Counselling Centre)

LaRee Walters-Boadway (CFSPD/SCOP)

Lynn Ward (Armagh)

Personnes ressources du ministère des Services sociaux et communautaires
Ilda Gizas
Kathleen McColm

Processus dirigé par Donna Joyette, Joyette Consulting Services

PCAWA
PEEL COMMITTEE AGAINST WOMAN ABUSE

Supporting An Active Offer of French Language Service for Survivors

TOOLS AND RESOURCES FOR VIOLENCE AGAINST WOMEN SERVICES IN PEEL

APRIL 2015

TABLE OF CONTENTS

1. Key Elements of An Active Offer 3

2. Consentement de partage d'information inter-agence (Consent to Disclose Information) 6

3. Worksheet for developing French language services 7

4. Recruitment of French Language Staff and Language Proficiency Testing 12

5. References & Links 17

Key Elements of an Active Offer

"It has been shown, time and time again, that active offer has a considerable impact on the demand for services. The more actively a service is offered, the more demand there is for it."

François Boileau, French Language Services Commissioner, Special Report on French Language Health Services in Ontario, 2009, p. 10.[5]

RESPONDING TO REQUEST

When **a client comes into contact with your agency** (calls/ walks in/ comes in for intake/visits your website, etc.):

- As a first step, ask her if she would like to receive services in French. Have pamphlets available in French regarding the French language services available. Have signage in French about French language services available and also have information on your website in French regarding French language services that are available.

When the **client requests services in French**:

- As the first step for any client requesting service in French, share information about FEM'AIDE (contact information: 1-877-336-2433).

When a woman **requests emergency shelter services** – refer her to La Maison (contact information: 647-777-6733) or FEM'AIDE (contact information: 1-877-336-2433).

When a woman **requests Transitional and Housing Support Services** – refer her to Oasis centre des femmes (contact Information: 416-591- 6565 extension 231).

When a woman **requests VAW Counselling Services** – refer her to Oasis centre des femmes (contact Information: 416-591-6565 extension 226).

Intake information

Example:
Option 1

You can also receive services in French. Would you prefer to receive services in French? ❒ Yes ❒ No	Vous pouvez recevoir le service en français aussi. Préférez-vous être servi en français? ❒ Oui ❒ Non

Option 2

OASIS Centre des femmes and la Maison d'hébergement pour femmes francophone provide services for French speaking women, we can refer you to these services. ❒ Yes ❒ No	OASIS Centre des femmes et la Maison d'hébergement pour femmes francophone offre des services pour femmes francophone/langue français. Nous pouvons vous référer à ces services. ❒ Oui ❒ Non

Option 3

Services in French are offered by our partners OASIS Centre de femmes et la Maison d'hébergement for Francophone women/French speaking women. If you wish to have services in French we can refer you to these services or call the FEM'AIDE line at 1-877-226-2433. ❒ Yes ❒ No	Des services en français sont disponibles auprès de nos partenaires, OASIS Centre des femmes et la Maison d'hébergement pour femmes francophone. Si vous désirez obtenir des services en français, demandez-nous de vous référer à ces services ou appelez la ligne FEM'AIDE au 1-877-336-2433. ❒ Oui ❒ Non

ANSWERING CALLS & GREETING CLIENTS

A bilingual greeting is a proactive way of offering services in French. It is an open invitation to callers to use their preferred language.

When **answering the phone** or even when **greeting clients**, could add **"bonjour"** (Hello) or "**comment puis-je vous aider**" (How can I help you?) at the end of the usual greeting, for example
"Hello, Victim Services of Peel, bonjour, How can I Help you, comment puis-je vous aider?".

If the person answering the phone or greeting clients is bilingual, he/she continues in the preferred language of choice of the caller or client.

If the person is not bilingual, he/she should say "Un moment, s'il vous plaît" (one moment, please) and promptly transfer the call to a French speaking employee or automated message that gives the individual information about how to access French language services.

AUTOMATED GREETINGS & VOICE MAIL

Telephone greeting should be bilingual. Callers should be given a choice to hear the message in French by prompting them to press a number such as "pour le service en français, appuyer sur le 2" (for service in French press 2).

French greeting following the English. "Hello, Bonjour. A French message will follow. You have reached (insert name of organization). Please leave a message at the tone and we'll return your call as soon as possible. Thank you and have a great day! Vous avez joint le *(insérer nom de l'organisme).* Laisser un message et nous vous rappellerons le plus tôt possible. Merci et bonne journée."

AUTOMATED GREETING ON CRISIS LINE

Si vous désirez obtenir des services en français, prière d'appeler la ligne FEM'AIDE au 1-877-336-2433.
If you wish to have services in French please call the FEM'AIDE line at 1-877-336-2433.

VISUAL IDENTIFICATION AND GENERAL PRINT MATERIAL

If the organization has French speaking staff or volunteers, clients should be able to easily recognize French-speaking staff. To do this, provide bilingual staff with buttons or lanyards saying

"Je parle français".

SIGNAGE - INTERIOR AND EXTERIOR:
All written signs in public areas should be bilingual. Bilingual Welcome sign should be placed at entrances and/or reception desks, for example:

General Sign:

Si vous désirez obtenir services en français, demandez-nous comment les obtenir.

If you wish to have services in French, ask us how you can access them.

Informing clients that the organization offers services in French:

Nous offrons des services en français
We offer services in French

Informing clients that the organization can provide referral to French language services:

Nos services sont offerts en français par référence.

Our services are offered in French by referral.

WRITTEN MATERIAL
All documents intended for public distribution should be available in both languages preferably in a bilingual format.

If the English and French version are separate documents, a note should be added in French in the English document, and vice versa, stating that "Ce document existe en français"/ "This document is available in English"

If the document is double sided French/English on the English side add "Français au verso" and on the French side add "English on reverse".

Business Cards should be bilingual for staff members in designated positions or those capable of providing services in French.

Consent to Disclose Information

You can use this form……

Consentement de partage d'information inter-agence

Par la présente, je, _____, donne mon consentement à la Maison d'hébergement pour Femmes Francophones (La Maison) de divulguer ou d'acquérir des renseignements verbaux et écrits auprès des organismes suivants :

_____
_____
_____
_____

À l'égard de :

_____
_____
_____
_____

Je reconnais que les informations sont acquises et divulguées à l'égard des motifs suivants :

_____
_____
_____

Je donne l'autorisation à la Maison d'hébergement pour Femmes Francophones (La Maison) de faire parvenir les formulaires pertinents par télécopieur aux agences mentionnées ci haut : _____

SIGNÉ: _____ DATE: _____

TÉMOIN: _____ DATE: _____

Worksheet for developing French language services: two useful tools [1]

If you are an identified service provider, totally or partially designated, or if your financial supporters require that your program reach Francophones, or simply if you are interested in offering services to the Francophone community, this exhaustive checklist will help you become more sensitive to the various aspects of setting up quality French language services. It will help you design your organizational development plan to provide French language services.

CATEGORY	√	COMMENTS
Governance/Accountability • We have Francophone members on our board of directors and working committees. • We have Francophone executives and administrators in key posts. • Our board of directors has stated its explicit support to make French language services a priority. • Services in French are part of our strategic and development plans and framework of accountability. • We regularly evaluate our French language services and make the necessary adjustments along the way.		
Appropriation • Our board of directors, executives and administrative personnel are well-informed of our procedures and our progress. • Our staff, members, volunteers and unions are well-informed of our procedures and progress. • We have sought the support of our unions in setting up services in French.		

[1] ***"Working Together with Francophones in Ontario: Understanding the Context and Using Promising Practices"*** was developed by the Healthy Communities Consortium for the Health Promotion French Language Services Committee.

CATEGORY	√	COMMENTS
Services • We answer the telephone in English and French. • Our answering service and voice mail answer in both English and French and offer the choice of language. • We welcome people in both languages. • We are careful to identify the preferred language of services of our clients. • We refer French-speaking clients to an employee who speaks fluent French. • The services we offer in French are available at all times. • The quality of the services we offer in French is the same as that of our English language services. • We have a policy regarding French language customer service. • Documents intended for clients are in French – intake forms, consent forms, instructions, etc. • Bilingual employees are identified with a lapel button. • We ask clients to evaluate the quality of the services they have received in French. • The programs and services we offer in French are adapted to the needs, values and cultures of our local Francophone community.		
Planning • We have determined which of our services we will offer in French. • We have an implementation plan with benchmarks to measure our progress. • We have a method to monitor services. • We report our progress on a regular basis to our executives, board of directors and the Francophone community.		

CATEGORY	√	COMMENTS
Human resources • We have set up a human resources plan. • We have designated bilingual positions. • We have adopted policies and procedures for recruitment, endowment, training and continuing education, performance reviews, cultural skills, etc. • Our designated positions are occupied by permanent bilingual staff members. • We formally acknowledge the contribution made by our bilingual personnel.		
Work tools • Our bilingual employees have professional work tools in French. • Our bilingual employees have language support tools. • Our computer/data entry system accepts entries in French.		
Communications • Our documents containing publicly available information are bilingual – books and articles, brochures, information bulletins, press releases, and annual reports. • Our letterheads and business cards are bilingual. • Our website presents documents in French and English; the quality of the site is the same in both languages. • We answer, in French, the correspondence we receive in French within the same timeline as letters received in English. • We regularly mention our services in French in our internal and external communications and bulletins.		

CATEGORY	√	COMMENTS
Links with the Francophone community • We collaborate actively in coordinating/planning committees for French services in our region. • We participate in Francophone community activities such as career days, festivals and information days. • We have set up agreements with other French language services providers regarding client referrals, resource-sharing, continuing education for professionals and mentorships, and others. • We are aware of the resources in French in our region and we direct our Francophone clients to them. • When we conduct community consultations, we offer a session in French for Francophones. • We invite key people from the Francophone community to work with us in setting up services in French (consultations, participation in the French language services committee, involvement in designing new programs or services). • We encourage our bilingual personnel to create links and network with their bilingual colleagues from other organizations (including organizations devoted to serving Francophones).		
Bilingual organizational culture • We adopt an attitude of reflection toward administrative resistance to French language service provision. • We have identified and educated our administration and employees on the myths, aspects of symbolic violence etc. in our organization.		

Action plan: our three priorities for the short and medium term

After having evaluated your services in French using the checklist and after comparing the results with your French language services plan (if you have one), it's recommended that you set three priority goals to reach in the short and medium term.

GOAL	ANTICIPATED RESULTS	ACTIONS TO TAKE TO ATTAIN GOAL	RESOURCES REQUIRED	TIMELINE

French Language Services

Recruitment of French Language Staff and Language Proficiency Testing

- The provision of high quality French language service can be bolstered with French speaking staff. This requires two main courses of action: recruiting staff that speak French and understanding the appropriate method for determining their level of proficiency.

Recruitment

The aim is to develop a recruitment strategy which reaches out to French-speaking individuals. The recruitment of qualified staff for the provision of French language services can be facilitated through various options.

- Advertisements in French language media (e.g. newspapers) and employment agencies
- Identify potential outreach sources for posting including colleges/universities, community groups, etc.
- Identify alternative solutions to attract French-speaking employees such as internship and coop programs, short term contracts, etc.
- Postings in English media specifying the level of French proficiency required for the position

Le Regroupement des intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario (RIFSSSO) is a non-profit organization that connects French-speaking professionals in the fields of health and social services. You can access this website at: http://www.rifssso.ca/

Cliquez Santé is a service directory that connects French speaking professionals in the health and social service sector. It also provides a space for job postings targeting French-speaking professionals. You can access this website in English at: http://www.cliquezsante.ca/en

French Language Proficiency Testing

A test determining a person's level of proficiency is essential to ensuring the provision of high quality French language service. The objective is to establish language capacity level required for identified positions.

It is necessary to obtain proof of proficiency to avoid the risk of selecting and hiring candidates without the required language competencies. Applicants can visit a vendor to receive an evaluation assessing their level of proficiency (see below for list of vendors). These varying levels of proficiencies allow the employer to determine if the applicant's level of fluency is suitable for the position. It is recommended that French language proficiency evaluations be completed before the interview.

FRENCH LANGUAGE EVALUATION & TRAINING SERVICES

VENDOR CONTACT: ALLIANCE FRANCAISE DE TORONTO

Ansuya Ramdenee (Manager - Corporate Training)

4261 Sherwoodtowne Blvd.
Mississauga, ON L4Z 1Y5
Phone: 905 272 4444
Email: ansuya@alliance-francaise.ca

VENDOR CONTACT: A.B. BILINGUAL SERVICES INC.

Any Badiere

114 Bamwood Dr.
Richmond Hill, ON L4E 5A2
Phone: 905-773-2285
Fax: 905-773-2172
Email: abbs44@sympatico.ca

VENDOR CONTACT: BERLITZ CANADA

John Aziz

3660 Hurontario St.
Mississauga, ON L5B 3C4
Phone: 416 399 2914
Email: John.aziz@berlitz.ca

VENDOR CONTACT: COLLEGE BOREAL D ARTS APPLIQUES ET DE TECHNOLOGIE DE L ONTARIO

Jean-Francois Rose

1 Yonge street, 3 rd floor
Toronto, ON M5E 1E5
Phone: 416-289-5130
Email: jean-francois.rose@collegeboreal.ca

VENDOR CONTACT: COLLEGE D'ARTS APPLIQUES ET DE TECHNOLOGIE LA CITE COLLEGIALE

Josee Lacourse

Phone: 613-742-2493
Fax: 613-742-2461

VENDOR CONTACT: ECOLE DE LANGUES DE L ESTRIE INC.

Pierre Lefai

200 Elgin Street
Ottawa, ON K2P 1L5

Phone: 613 231 7762
Email: pierre@lestrieonline.com

VENDOR CONTACT: ECOLE DE LANGUES LA CITE INC.

Louise Paris

113 Castlewood Rd.
Toronto, ON M5N 2L3
Phone: 416-281-6925
Fax: 416-281-1745
Email: lparis@sympatico.ca

VENDOR CONTACT: EXCELSIOR CANADA

Annick Karki

16 Henning Avenue
Toronto, ON M4R 1X7
Phone: 416 716 8278
Email: excelsiorcanada@gmail.com

VENDOR CONTACT: FRENCH EVALUATION SERVICES INC.

Marie-Rose Reboul

188 Sturgeon Glen Road
Fenelon Falls, ON K0M 1N0
Phone: 705-887-7118
Fax: 705-887-7119
Email: mreboul@sympatico.ca

VENDOR CONTACT: GRAYBRIDGE INTERNATIONAL CONSULTING INC.

Stanica Karadzic

1309 Carling Ave., Suite 5
Ottawa, ON K1Z 7L3
Phone: 613 761 7440
Email: skaradzic@graybridgemalkam.com

VENDOR CONTACT: NEW AVENUES LINGUISTIC SERVICES INC.

Rose Gorrie (Executive Director)

2301 St. Laurent, Suite 700
Ottawa, ON K1G 4J7
Phone: 613-738-3240
Fax: 613-738-4838
Email: rose@newavenues.ca

VENDOR CONTACT: THE LANGUAGE STUDIO INC.

Una Mitchell (Office Manager)

435 Stone road Mall,, Suite 218
Guelph, ON N1G 2X6
Phone: 519-763-8806
Fax: 519-763-2239
Email: una@language-studio.com

References & Links

French Language Services Act
http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_90f32_e.htm

Office of Francophone Affairs
http://www.ofa.gov.on.ca/en/flsa.html

Office of the French Language Services Commissioner
http://csfontario.ca/en/

Map of Designated Areas
http://www.ofa.gov.on.ca/en/flsa-mapdesig.html

Statistical Data

Portail francophone du Réseau Régional de langue française - http://www.portailfranco.ca/peel

Peel Francophone Steering Committee - http://peel.cioc.ca/start.asp?UseCICVw=51

Ontario Office of Francophone Affairs - http://www.ofa.gov.on.ca/en/flsa.html

Infographic prepared by the FLS Commissioner's Office regarding French presence in Ontario - http://csfontario.ca/en/articles/5117

Statistical report published by the Ontario government on Ontario's Francophone community - http://www.ofa.gov.on.ca/en/franco-stats.html

Southwest LHIN French Language Services Toolkit

http://www.southwestlhin.on.ca/SiteContent/PublicCommunity/HealthServiceProviders/FLS/FLS.aspx

Consortium national de formation en santé

Reference Framework – Training for Active Offer of French Language Services
http://cnfs.net/upfiles/Cadre_de_reference_CNFS_pour_formation_offre_active_services_de_sante_en_francais_ENG.pdf

Directory of French Language Services in Peel

http://peel.cioc.ca/?UseCICVw=51&UseEq=on

Calendar of Francophone Events in Peel

https://www.cdrcp.com/centreouest/month.php

Action Ontarienne

http://aocvf.ca/