



ÉNONCÉ

Services en français

Politique OP 2.02

**Intégration communautaire
Kingston et district**
1412, rue Princess
Kingston (Ontario) K7M 3E5
Tél. : 613 546 6613
Télééc. : 613 546 0436

ARTICLE EXPLOITATION
Paragraphe 1 Processus de gestion
opérationnelle

Janvier 2014

Références externes

La présente politique doit être interprétée en parallèle avec la *Loi sur les services en français* (LSF) et le Règlement de l'Ontario 284/11.

Politique

Conformément à la politique d'Intégration communautaire Kingston et district, toutes les personnes et familles francophones ont le droit de recevoir des services en français. Toute plainte formulée quant à la prestation des services en français doit être promptement examinée.

Lignes directrices

L'organisme tentera de recruter des membres francophones pour siéger à son conseil d'administration.

L'organisme mettra tout en œuvre afin de s'assurer qu'une personne maîtrisant les deux langues officielles soit disponible pour accueillir quiconque au téléphone ou se présentant à la réception et pour répondre aux demandes de renseignements.

L'organisme s'efforcera de fournir aux personnes et aux familles francophones des renseignements en français concernant les services qu'il offre.

L'organisme s'efforcera d'embaucher du personnel maîtrisant les deux langues officielles.

L'organisme tâchera de faire traduire en français les documents qu'il rédige, incluant sa correspondance, ses formulaires, ses brochures et le contenu de son site Web.

L'organisme s'assurera que les personnes et familles francophones puissent avoir accès à un éventail de services en français dans la collectivité lorsque viendra le temps de les aiguiller vers d'autres fournisseurs de services et de conclure des ententes de services avec ces derniers.

L'organisme donnera suite dans les meilleurs délais aux plaintes déposées relativement à la prestation des services en français. La procédure de traitement des plaintes est décrite dans la politique OP 3.08 intitulée Règlement des plaintes. La personne chargée d'examiner la plainte et d'engager le processus de règlement bénéficiera de l'aide d'une personne qui s'exprime avec aisance dans les deux langues officielles.