



**Centre
francophone**

VIVRE MIEUX



PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014

BILAN

VISION

Le Centre francophone de Toronto est un chef de file de la communauté franco-torontoise, dynamique et engage dans sa communauté. Sa gamme de services et programmes multidisciplinaires, offerts en partenariat, répond aux besoins de la communauté franco-torontoise dans toute sa diversité

MISSION

Le Centre francophone de Toronto appuie le développement et l'épanouissement de la communauté francophone de la grande région de Toronto, dans toute sa diversité.

PRÉAMBULE

L'exercice de planification qui a été entrepris en 2011 par la Direction générale et le Comité de gestion a été de moindre envergure qu'une planification stratégique complète. Les éléments suivants n'ont pas été considérés, soit la vision, la mission, le contexte, les enjeux, les orientations stratégiques, la contribution ou concordance avec les priorités sectorielles-clé.

L'emphase pour cet exercice plutôt opérationnel a porté par contre sur les objectifs stratégiques et résultats escomptés, les indicateurs de performance et les axes d'intervention. Chaque équipe du CFT de l'époque a participé à l'exercice guidé par leurs directions respectives.

Note:

Les accomplissements qui figurent dans ce rapport font état des résultats des actions et interventions planifiées dans le cadre de cet exercice. Les réalisations qui sont rapportées relatent des aboutissements qui découlent d'occasions saisies et d'opportunités qui se sont présentées en cours de route et qui sont connexes aux opérations planifiées.

Pour la brièveté du texte, les résultats reportés ont été amalgamés pour représenter ce que le CFT dans son ensemble, a accompli sans faire mention de départements, unités, projets spéciaux ou directions en particulier. Dans ce contexte, la simplicité ne signifie pas que la rigueur et la pertinence ont été sacrifiées en cours d'exercice.

Ce rapport de fin d'exercice reflète la volonté du CFT d'adhérer aux principes de reddition de comptes qui sont caractéristiques d'une gestion axée sur les résultats.

La Direction générale s'était donné comme mandat de guider les analyses, de faciliter la communication même avec les employés-cadres qui se sont ajoutés au Comité de gestion durant la période 2011-2014. En amenant les nouveaux gestionnaires à travailler à l'intérieur du plan stratégique établi avant leur embauche, il a été possible d'accomplir des résultats remarquables et relever des défis nouveaux.

Il faut tenir compte du fait qu'en septembre 2012, le CFT a été avisé par le nouveau propriétaire de l'édifice au 22 College que le bail ne serait pas renouvelé au-delà de son échéance de mars 2014. Cet événement, non planifié, a mobilisé l'énergie et l'attention du comité de gestion pendant 3 ans. Malgré tout, la relocalisation s'est terminée avec succès et n'a pas été un obstacle à l'atteinte des objectifs stratégiques. Ce qui est, en soi, une démonstration assez remarquable de la qualité des employés et des bénévoles du CFT.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N.1

AMELIORER L'ACCES ET L'ACCESSIBILITE DE LA CLIENTELE AUX SERVICES ET AUX PROGRAMMES DU CENTRE

Heures d'ouvertures

Cet objectif a été atteint entre autres par la capacité du CFT d'offrir un rendez-vous le jour même à la clinique médicale, comme en témoigne 66 % des répondants au sondage effectué en 2014 sur l'accès aux services. De plus il faut rapporter que l'accès aux services offerts trois soirs en semaine et trois samedis par mois a aidé à atteindre ce niveau de satisfaction. Le Centre a mis en place les mesures nécessaires pour que les rencontres prénatales se tiennent toujours le soir et le Programme les P'tit marmitons un samedi par mois. Il faut aussi mentionner que le site de Fairview est ouvert les mardis soirs et le 1^{er} samedi de chaque mois. Également, la liste d'attente pour les services cliniques a été éliminée et les personnes qui n'ont pas de couverture OHIP sont priorisées selon leurs besoins médicaux.

En ce qui a trait aux services de consultation en santé mentale, ils sont offerts pendant l'heure du lunch et après 17h tant pour les services de santé mentale pour adultes que pour les services aux clients de 18 ans et moins.

Sites additionnels

Deux autres sites externes au 22 College et Etobicoke Nord sont identifiés et jugés acceptables. Un bon nombre de familles fréquentent le nouveau site de services de Yonge et Steeles.

Des services d'aide juridique ont été rendus disponibles au site de Black Creek Community Health Centre et à Storefront (Scarborough) et les résidents du Centre d'accueil Héritage ont reçu des services d'aide juridique. Aussi un cercle de conversation et des activités intergénérationnelles ont été initiés à cet endroit.

Un nouveau site pour les clients du CFT est ouvert à Scarborough dans les locaux du Centre de Santé communautaire TAIBU tous les lundis.

Le programme PIDEF est maintenant disponible dans la région de Peel et tous les mardis, les services aux nouveaux arrivants étaient offerts à Etobicoke.

Partenariats

Le CFT et le Collège Boréal ont mis en œuvre conjointement des nouveaux services d'emploi destinés à appuyer le développement de l'employabilité de la communauté francophone du grand Toronto de 2011 à 2013. L'entente a pris fin quand le Collège a déménagé.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N.2

AUGMENTATION DE LA CLIENTÈLE DU CENTRE (5 %)

Le nombre de dossiers actifs du CFT a augmenté d'un minimum de 5 % par année fiscale, par rapport à son niveau en 2011.

L'augmentation du nombre de clients au CFT a pu se faire grâce à des interventions sur plusieurs fronts, soit des partenariats, ou des projet-pilotes ou l'innovation dans la livraison des programmes.

En effet, le projet pilote sur les réfugiés signé avec l'Association des Juristes de l'Ontario a permis d'aller chercher d'autres nouveaux clients notamment les demandeurs d'asile. C'est ainsi que plus de 150 personnes ont bénéficié de renseignements sur la loi C-31 et ses implications. Depuis 2010, 350 clients ont bénéficié de conseils juridiques sommaires gratuits dans les régions de Peel, Durham et York grâce à la ligne téléphonique de conseils juridiques en français.

Dans la dernière année (2013-2014) seulement de l'exercice de planification stratégique, le Centre a enregistré 460 nouveaux clients et donné 16,000 rencontres individuelles.

Les chercheurs d'emplois ont bénéficié en plus grand nombre des services du CFT. De 2011 à 2014, plus de 800 clients ont été accompagnés avec succès dans leurs démarches pour décrocher un emploi et près de 10000 ont utilisé le Centre de ressources et d'information.

Une conjugaison d'efforts et d'activités au niveau médical a permis que 365 nouveaux clients aient pu obtenir des soins primaires.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N.3

ÉLARGISSEMENT DE LA CAPACITÉ DU CENTRE POUR OFFRIR UNE PROGRAMMATION COMPLÉMENTAIRE POUR LES CLIENTÈLES SOUS-DESSERVIES

La capacité du CFT à desservir des clientèles sous-desservies a été élargie tant par des ententes de collaboration à l'externe qu'à la recherche d'efficacité à l'interne et la promotion innovatrice sur les plateformes des réseaux sociaux.

En 2012, le programme Espace Jeunesse a été lancé en partenariat avec le Hincks – Dellcrest Centre pour offrir les premiers services en Santé mentale en français pour les adolescents de la région.

En 2014, le CFT a ouvert une classe de traitement de jour en salle de classe pour les élèves du palier secondaire des conseils scolaires Viamonde et de District catholique du Centre – Sud. Encore, une population qui n'était pas servie reçoit maintenant le soutien nécessaire.

Les services d'Aide juridique ont fait face à une augmentation de 10 % dans le nombre de demandeurs d'asile. De plus la nouvelle ligne de conseils sommaires au téléphone, lancée en mai 2010 continue à connaître un succès dans les régions de Peel, Durham et York. En effet, une collaboration étroite avec les organismes qui desservent les réfugiés a permis une augmentation du nombre de clients référés.

Les clientèles sous-desservies sont identifiées et ciblées notamment dans le cadre de participations aux foires d'emploi à travers toute la région du grand Toronto (Mississauga, Markham, Scarborough, North York etc...)

Efficacité interne

Les services pour la clientèle avec besoins multiples sont coordonnés plus efficacement à l'échelle du CFT, par un système de références internes. Ainsi donc, 365 nouveaux clients ont pu obtenir des soins primaires.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N.4

DESSERVIR LA CLIENTÈLE JEUNESSE D'ÂGE SCOLAIRE À L'AIDE DE SERVICES ET PROGRAMMES CIBLÉS

Le programme Connexions communautaires a créé un nouveau projet de jumelage jeunesse dans les écoles élémentaires (40 élèves répartis entre 2 écoles élémentaires).

Le programme Espace Jeunesse a été lancé en partenariat avec le Hincks – Dellarest Centre pour offrir les premiers services en Santé mentale en français pour les adolescents de la région.

Comme indiqué sous l'objectif précédent, en 2014, le CFT a ouvert une classe de traitement de jour en salle de classe pour les élevés du palier secondaire des conseils scolaires Viamonde et de District catholique du Centre – Sud en 2014. Cette population non desservie reçoit maintenant le soutien nécessaire.

Les élevés du palier secondaire bénéficient d'une expérience de camp d'été chaque année qui a commencé par 2 semaines en 2012 a grimpé à 5 semaines en 2014 avec 125 participants, 20 bénévoles et 6 moniteurs. Une des semaines est consacrée aux métiers du milieu de la justice.

De plus en plus d'étudiants du niveau secondaire entendent parler du Centre francophone et de ses services et le nombre de bénévoles adolescents a augmenté.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N.5

ÉLARGIR LES SERVICES ET PROGRAMMES VISANT L'INTÉGRATION À LONG TERME DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Au niveau de l'établissement des nouveaux arrivants, le CFT a lancé en 2011 son tout nouveau programme Citoyenneté visant à favoriser l'intégration des immigrants francophones grâce à une meilleure connaissance et compréhension du Canada. Ce programme de 12 semaines est devenu très populaire et est maintenant donné 3 fois par année et compte une douzaine de participants à chaque fois. Il s'agit de personnes plus établies au Canada et qui sont intéressées à obtenir la citoyenneté canadienne.

Bien que tous les programmes et services du CFT répondent déjà aux besoins des nouveaux arrivants, un programme en particulier a été mis en évidence de façon spéciale pendant l'exercice, soit le programme de bénévolat qui donne aux clients candidats au bénévolat accès aux postes vacants de bénévolat en français à la grandeur du territoire de Toronto.

Le CFT s'assure que les offres de bénévolat chez les partenaires, tels que Franco-fête, AJO, ROM, Salon du livre, Collège Boréal soient envoyées systématiquement aux bénévoles inscrits dans la base de données du CFT, soit 300 bénévoles.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N.6

RENFORCER LES CAPACITÉS DE RÉPONDRE ADÉQUATEMENT AUX EXIGENCES OPÉRATIONNELLES DU CENTRE

Le défi des ressources humaines en français à Toronto

L'atteinte de résultats au niveau de cet objectif stratégique a exigé des efforts considérables pour contrer la difficulté à recruter des ressources humaines francophones spécialisées (diététiste spécialisée en diabète, infirmière praticienne, en particulier).

Renforcement de la capacité

Les employés ont eu accès à la formation sur le stress vicariant et se sentent supportés par les superviseurs, renforçant ainsi leur capacité à répondre aux besoins incessants de leurs clientèles.

Chaque année depuis 2012, le CFT accueille quatre clients du programme Ontario au travail de la ville de Toronto. Ces placements permettent à ces personnes de reprendre pied dans le milieu du travail torontois. La majorité d'entre eux trouvent une position permanente ou contractuelle au sein même du CFT et peuvent rebâtir un profil professionnel prometteur.

Les capacités administratives renforcées

Il est à noter que toutes les exigences des bailleurs de fonds ont été satisfaites selon les indicateurs de rendement établis. Ces mêmes indicateurs démontrent que les exigences touchant les demandes de subventions et les rapports financiers (de plus en plus sophistiqués) de certains bailleurs (RLISS, MSEJ) sont atteintes avec satisfaction.

La restructuration du service de comptabilité du CFT a mené à un meilleur fonctionnement du service et une plus grande satisfaction des employés qui y travaillent.

Les outils informatiques améliorés ont augmenté l'efficacité des opérations et la satisfaction des employés touchés; en Administration, Comptabilité, Ressources humaines, Gestion des programmes et services. Cette nouvelle capacité a conduit à une importante réduction des contrats externes des services de Technologie de l'information (IT) alliée à une plus grande capacité et satisfaction des employés.

Au niveau de la clinique juridique, le service dispose maintenant de plus de ressources humaines, incluant la contribution des stagiaires. Ces derniers ont augmenté la capacité du Centre et du service à desservir les clients et à effectuer les tâches administratives requises. Deux avocats bénévoles (dont une qui est avec nous depuis 2010) continuent à offrir leurs services aux SAJ. Le nombre d'heures de bénévolat a augmenté de 50%.

Le personnel du volet culturel augmente d'une personne supplémentaire et les services de stagiaires en communications d'universités françaises (au rythme de deux par année) ont permis de développer de nouvelles initiatives et des stratégies de développement de publics. Notamment, ce sont ces stagiaires qui s'occupent de l'infolettre et des medias sociaux.

Réalisations au niveau de l'espace

Suite à la décision du propriétaire du 22 College de ne pas renouveler le bail du CFT, l'occasion a été saisie d'entreprendre des démarches pour relocaliser la grande majorité des services sous un même toit. L'aboutissement des démarches sur plusieurs fronts : bailleurs de fonds, architectes, rénovateurs, fournisseurs, etc, est une réalisation remarquable. Cette activité cruciale pour l'avenir du CFT a été une occasion bien saisie pour positionner le CFT comme un joueur incontournable sur la scène francophone de Toronto.

Progrès et redoublement d'efforts

Le plan d'équité salariale débuté et mis en veilleuse pendant l'exercice 2011-2014 sera reporté à l'exercice de planification suivant.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N.7

OBTENIR UN TAUX DE FRAIS ADMINISTRATIFS DE 15 % POUR TOUT NOUVEAU PROGRAMME ET OBTENIR LE MÊME POURCENTAGE POUR TOUT RENOUVELLEMENT DE PROGRAMME EXISTANT

Progrès et efforts soutenus

Le nombre de programmes à financer avec les frais administratifs des autres bailleurs a diminué à chaque année (2011-2014). Quelques bailleurs ont accordé un taux de frais administratifs en raison de 10 % à 15 %. Pour toutes sortes de raisons, le CFT croit qu'il sera extrêmement difficile d'atteindre cet objectif à 100 % : des exigences d'économie d'échelle des bailleurs de fond, les conjonctures économiques, et du caractère ponctuel de certaines subventions, etc. Cependant, les efforts seront continus et tenaces pour obtenir les contributions réalistes à la structure administrative interne du CFT.