



COMMISSARIAT AUX
SERVICES EN FRANÇAIS

OFFICE OF THE FRENCH LANGUAGE
SERVICES COMMISSIONER



Services en français

Présentation pour les forums *Les services en français et vous!* de Timmins et de North Bay, les 22 et 23 février 2011

François Boileau
Commissaire

Survol

- Contexte
- *Loi sur les services en français (LSF)*
- Commissariat aux services en français (CSF)
- Offre active
- Règlement des plaintes
- Questions, commentaires et suggestions

Contexte

- **1610** : Étienne Brulé, le premier explorateur européen arrive en Huronie
- **18^e et 19^e siècles** : vagues d'immigration de Français (trains, forêts et mines)
- **1912** : Règlement 17 : Impact sur l'enseignement en français
- **1989** : entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français* (LSF)
- **1997** : une étape déterminante, l'affaire de l'Hôpital Montfort
[*Lalonde c. La Commission de restructuration des services de santé (Ontario)*]
- **2007** : modification de la LSF pour autoriser la création du Commissariat aux services en français
- **2009** : impact de l'arrêt *Desrochers c. Canada* (CALDECH) sur le droit de recevoir des services de « qualité égale »
- **2009** : publication par le CSF de son premier ***Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario*** (mai 2009)
- **2010** : publication du troisième rapport annuel du commissaire (juin 2010)

Nouvelle définition inclusive de francophone (DIF) (adoptée en juin 2009)

- Les personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui comprennent le français et l'utilisent à la maison, sont considérées comme francophones, en vertu de la nouvelle DIF de l'Ontario.
- Ex. : une famille algérienne ou marocaine dont les membres parlent l'arabe à la maison, mais aussi le français, est considérée comme francophone.
- La nouvelle DIF est plus qu'un simple exercice statistique; elle a permis au gouvernement de l'Ontario de faire preuve d'innovation et de leadership en matière d'**inclusivité** pour les Canadiens et Canadiennes qui parlent français.

DIF (suite)

- La DIF signifie aussi que les familles exogames « F/A » continuent d'être considérées comme francophones.
- 65 % des ménages francophones sont composés de couples exogames.
- La DIF permet aux familles exogames de se considérer comme francophones si elles parlent le français, en plus de l'anglais ou d'une autre langue, même si le français n'est pas la langue utilisée le plus souvent dans leur ménage.
- Dans de nombreux cas, les enfants de couples exogames fréquentent des écoles françaises et prennent part à des activités de la communauté francophone.

Dernières données*

- Il y a près de 600 000 Francophones en Ontario (582 695 en 2006), soit 4,8 % de la population.
- Les Franco-Ontariens représentent la plus grande population francophone du Canada, hors du Québec.

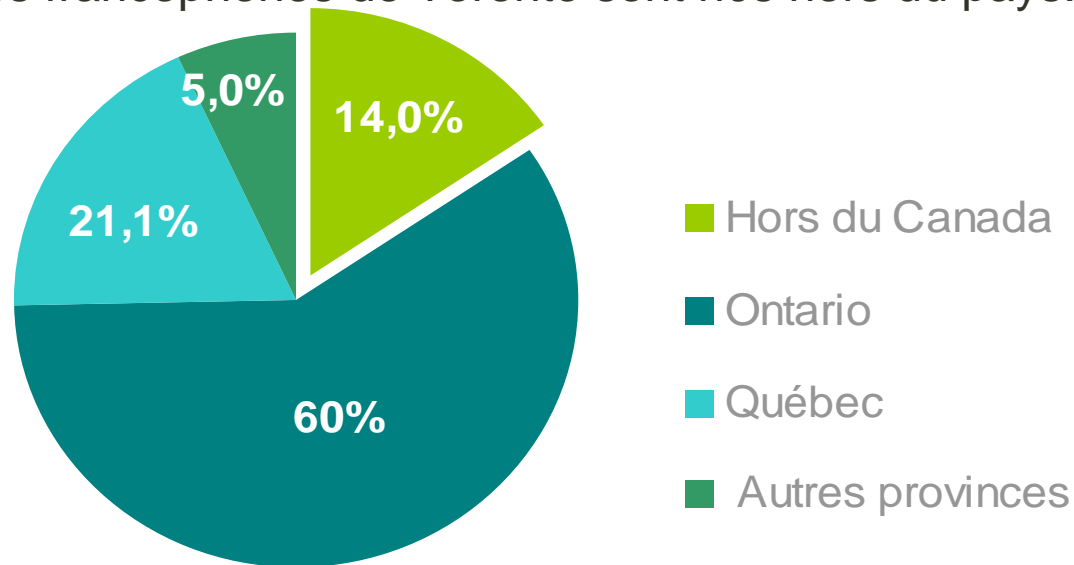
La nouvelle DIF :

- assure une reconnaissance symbolique;
- renforce le sentiment d'appartenance à une communauté;
- tient compte des contributions des nouveaux arrivants aux communautés francophones de l'Ontario.

*Profil de la communauté francophone de l'Ontario, 2009

Lieu de naissance des Franco-Ontariens

- 60 % des francophones de l'Ontario sont nés dans la province.
- 14 % sont nés à l'extérieur du Canada (principalement en Europe et en Afrique).
- Près de la moitié des francophones de Toronto sont nés hors du pays.



Données pour Timmins et North Bay*

- Timmins abrite la plus grande communauté francophone de l'Ontario (plus de 16 000 résidents francophones).
- En 2006, 38 % de la population ont indiqué que le français était leur langue maternelle comparé à l'anglais (53 %), ni le français ni l'anglais (6 %), et les deux (1,5 %).
- North Bay abrite la plus petite communauté francophone (un peu plus de 10 000 Francophones).
- En 2006, 16 % des résidents de North Bay ont indiqué que le français était leur langue maternelle comparé à l'anglais (78 %), ni le français ni l'anglais (4,8 %), et les deux (0,8 %).

*Source : Statistique Canada, recensement de la population de 2006

Ailleurs dans le nord-est de l'Ontario*

- Muskoka compte une population francophone de 875 résidents, qui représente 1,6 % de la population totale.
- Parry Sound compte une population francophone de 1 260 résidents, qui représente 3,1 % de sa population totale.
- Nipissing compte au total 21 610 résidents qui parlent le français ou 25,8 % des résidents qui vivent dans cette région.
- Timiskaming compte une population francophone totale de 8 455 résidents, qui représente 25,8 % de la population .
- Cochrane compte une population francophone de 39 370 résidents, qui représente 48,3 % de sa population.

* Source : Statistique Canada, recensement de la population de 2006

Objectif de la *Loi sur les services en français*

- Le préambule de la LSF stipule que :

«...la langue française a joué en Ontario un rôle historique et honorable, et que la Constitution lui reconnaît le statut de langue officielle au Canada » [et que] « ... l'Assemblée législative reconnaît l'apport du patrimoine culturel de la population francophone et désire le sauvegarder pour les générations à venir. »

- Cela signifie que tous les ministères et organismes du gouvernement devraient jouer un rôle important pour la préservation et l'amélioration des communautés francophones en Ontario.

Droit à des services en français (LSF, art. 5)

- « *Chacun a droit à l'emploi du français, conformément à la présente loi, pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature et pour en recevoir les services. Chacun jouit du même droit à l'égard de tout autre bureau de l'organisme ou de l'institution qui se trouve dans une région désignée à l'annexe ou qui sert une telle région.* »
- La LSF établit clairement une distinction entre le droit de **communiquer** en français et le droit de **recevoir des services** en français.
- Dans toutes les régions géographiques désignées par la LSF, les ministères et organismes gouvernementaux doivent inclure et faire participer les Francophones à l'élaboration et à la mise en oeuvre des services.

Application de la LSF

Rôle du commissaire : veiller à ce que les organismes suivants instaurent une **offre active** de services en français :

- Les ministères et organismes gouvernementaux;
- Les fournisseurs de services du gouvernement, dont les fournisseurs tiers;
- Les 215 organismes désignés en vertu de la LSF;
- Les sociétés d'aide à l'enfance.

Éléments clés des services en français

- Les services en français doivent être inclus aux étapes de planification de tous les programmes et initiatives du gouvernement.
- Les services en français doivent être adaptés aux besoins spécifiques des résidents qui parlent français dans tous les secteurs (*santé, immigration, éducation, emploi, etc.*).
- Les services en français exigent une **offre active** et **une égalité importante** dans la qualité des services.

Mandat et responsabilités du CSF

- Mener des enquêtes indépendantes selon la *Loi sur les services en français*, par suite de plaintes ou de l'initiative du commissaire;
- Préparer des rapports, dont des recommandations destinées à améliorer la prestation des services en français;
- Surveiller les progrès accomplis par les organismes gouvernementaux et les ministères.
- *Le commissaire peut, à n'importe quel moment, présenter au ministre un rapport spécial sur toute question qui, à son avis, ne devrait pas être différée jusqu'au rapport annuel (publié en juin).*

Recommandations pour 2009-2010

« Considérant que les Sociétés d'aide à l'enfance doivent respecter les dispositions de la *Loi sur les services en français*,

et considérant que les clientèles de ces sociétés sont souvent en situation de vulnérabilité,

le commissaire aux services en français recommande au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse,

- **que les Sociétés d'aide à l'enfance intègrent l'offre active de services en français dans la prestation de leurs services partout dans la province,**
- **de créer, de concert avec les Sociétés d'aide à l'enfance, un regroupement ou à tout le moins un répertoire de fournisseurs de services en français au bénéfice des Sociétés qui ne sont pas actuellement en mesure d'offrir ces services. »**

Offre active (1)

- **« Conformément à la Loi sur les services en français, la fonction publique ontarienne atteint son objectif en termes d'efficacité lorsque les membres de la communauté francophone sont non seulement informés qu'il existe des services disponibles en français, mais aussi qu'ils y ont accès et qu'ils sont satisfaits de la qualité de ces derniers. »**

(Cadre d'action – FPO moderne)

- L'offre active de services en français signifie que les actions planifiées doivent être :
 - ✓ axées sur les résultats;
 - ✓ intégrées à un modèle global de prestation des services;
 - ✓ le résultat d'un dialogue avec la population desservie pour s'adapter à leurs besoins;
 - ✓ en place pour la durée du service, de l'activité ou de l'initiative.

Offre active (2)

- Exige la création d'un environnement propice à la demande de services et anticipant les besoins spécifiques de la population francophone dans la collectivité.
- Une planification ciblée et une action durable contribueront à l'accroissement de la vitalité politique, sociale et culturelle et du bien-être de la communauté francophone, ce qui constitue l'objectif général décrit dans le préambule de la LSF.

Offre active (3)

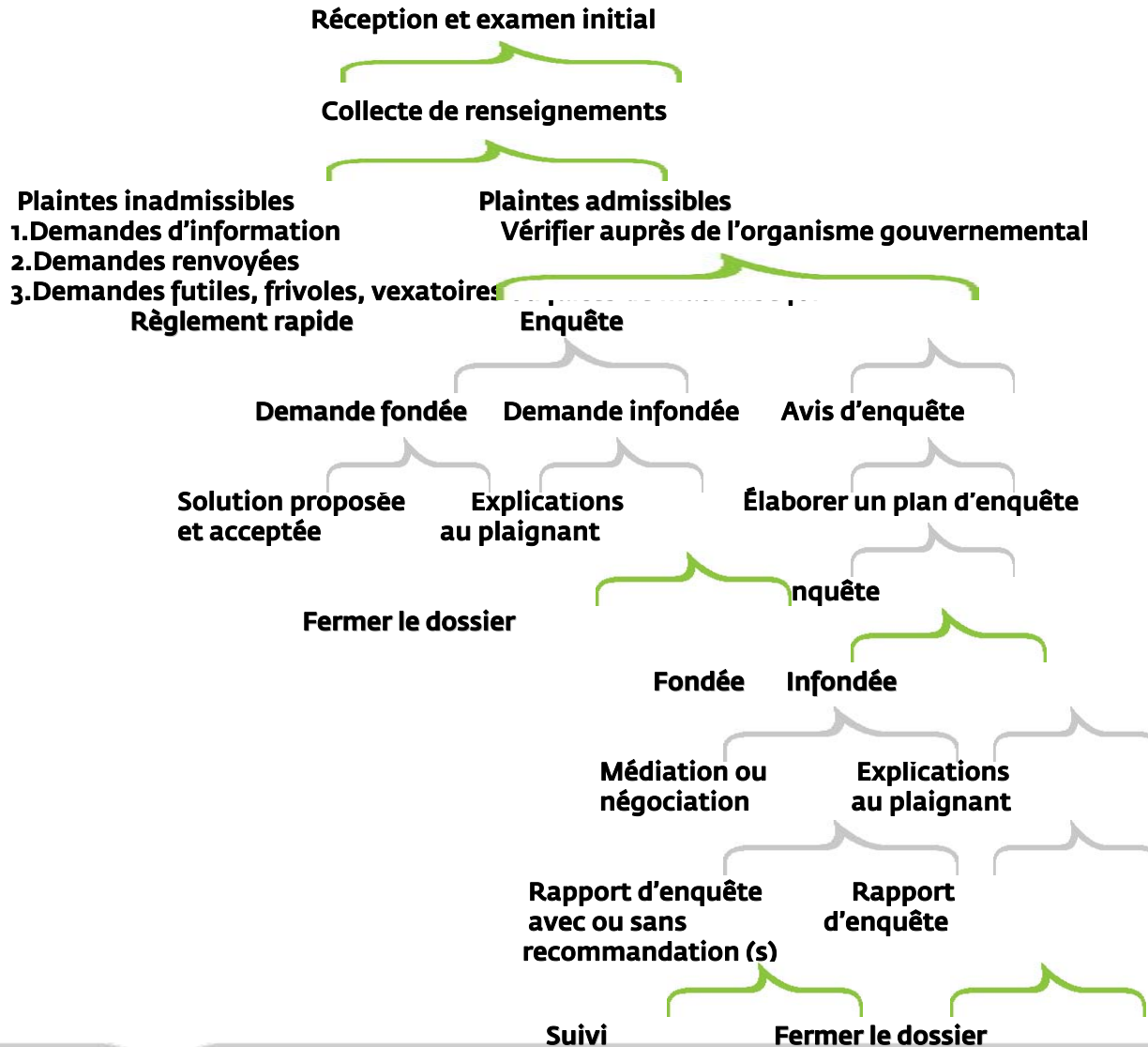
Recommandations formulées dans le rapport annuel 2009-2010 :

- Que la ministre déléguée aux Affaires francophones s'assure « qu'une directive claire sur l'offre active en matière de services en français soit mise en place par le Conseil de gestion, en 2010-2011, et ce, à l'égard de tous les ministères et organismes gouvernementaux.
- Que le gouvernement mette en place une stratégie de promotion permanente de l'offre de services gouvernementaux en français auprès de la population francophone partout en Ontario. »

Règlement des plaintes

- Avant d'entreprendre une enquête, le commissaire avise l'administrateur général ou un autre administrateur en chef de l'organisme gouvernemental visé de son intention de mener une enquête. (par. [12.4 \(2\)](#) de la LSF)
- Chaque sous-ministre a désigné une personne possédant le pouvoir de prendre des décisions sur les plaintes, qui le tient au courant des progrès accomplis vers une solution.
- Le commissaire peut, n'importe quand, informer le sous-ministre de son intention de mener une enquête formelle en ce qui concerne des plaintes qui ne sont pas réglées rapidement.
- Le commissaire a le pouvoir discrétionnaire de mettre fin à une enquête si une solution acceptable pour l'ensemble des parties concernées est proposée.

Complaints Critical Path



Objectifs du règlement des plaintes

- Contribuer — avec votre aide — à l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services en français pour la population francophone.
- Veiller à ce que le processus de traitement des plaintes demeure aussi simple que possible.
- Travailler avec les ministères au règlement rapide des préoccupations et à la résolution des problèmes au niveau local, aussi directement et efficacement que possible.
- Les plaintes sont des mécanismes de contrôle de la qualité qui créent des occasions de s'améliorer.
- Le règlement de plaintes offre la possibilité d'améliorations durables parce que les ministères et organismes participent au processus dès le départ (comme indiqué dans nos rapports annuels).

Questions, commentaires, suggestions?

Commissariat aux services en français
700, rue Bay, bureau 2401
Toronto (Ontario) M7A 2H8

Sans frais : 1 866 246-5262
Région de Toronto : 416 314-8013
Télécopieur : 416 314-8331
ATS 416 314-0760

flsc-csf@ontario.ca

www.flsc.gov.on.ca