



COMMISSARIAT AUX
SERVICES EN FRANÇAIS

OFFICE OF THE FRENCH LANGUAGE
SERVICES COMMISSIONER

Commission de la réforme des services publics de l'Ontario

Survol – *Loi sur les services en français*

Ottawa – Le 19 décembre 2011

François Boileau
Commissaire

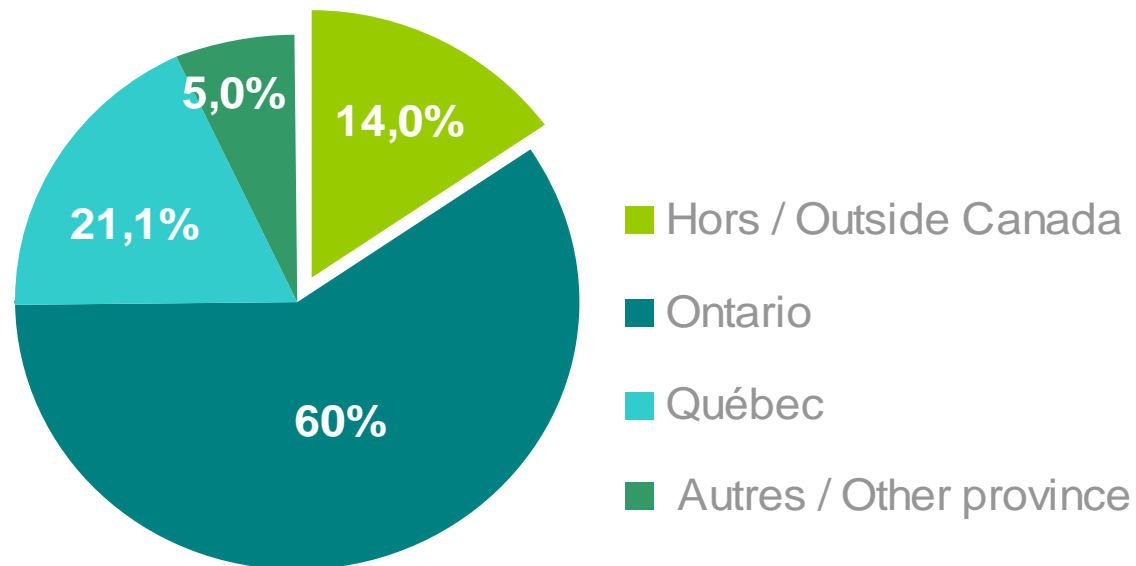


La voix
d'accès.

Your Voice
Matters.

Une communauté diversifiée en pleine croissance

- Origines en Ontario remontent à 400 ans.
- Approximativement 600 000 francophones (4,8 % de la population totale de la province).
- 60 % des francophones sont nés en Ontario et 14 % sont nés hors du Canada, principalement en Europe et en Afrique.
- À Toronto, près de la moitié des francophones sont nés hors du Canada.



Objet de la *Loi sur les services en français*

- Le préambule de la Loi déclare 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.*** »
- Le préambule signifie que tous les ministères et organismes du gouvernement ont un rôle important à jouer dans la préservation et l'amélioration des communautés francophones dans tout l'Ontario.
- Le développement d'une communauté dépend des services qui y sont offerts. Une communauté a plus de chances de prospérer si elle a accès à des **services adaptés à ses besoins.**

Interprétation de la *Loi sur les services en français* (LSF)

- « Le projet de loi était le résultat d'années d'efforts successifs, dont l'objectif était la prestation de services aux francophones dans leur propre langue. Le projet de loi a reçu l'appui unanime des trois partis politiques représentés à l'Assemblée législative, et des modifications ont été proposées pour assurer l'efficacité de ses sauvegardes. »
- « L'un des buts et objectifs sous-jacents de la loi était de protéger la minorité francophone en Ontario... »
- « ... un autre était de faire progresser le français et de favoriser son égalité avec l'anglais. Ces objectifs coïncident avec les principes sous-jacents non écrits de la Constitution du Canada. »

Lalonde c. Ontario (Commission de restructuration des services de santé), (2001), 56 O.R. (3d) 577

Interprétation de « services »

- Offrir des services en français va au-delà des services de traduction; cela signifie mettre en place des services adaptés aux besoins de la communauté francophone de l'Ontario pour qu'elle puisse s'accroître et prospérer.
- Des services équivalents sont ceux qui répondent aux besoins des communautés desservies.
- Conformément à la norme de **l'égalité réelle**, les services doivent être de qualité égale, tout en étant offerts différemment.
- « Selon la nature du service en question, il se peut que l'élaboration et la mise en œuvre de services identiques pour chacune des communautés linguistiques ne permettent pas de réaliser l'égalité réelle. Le contenu du principe de l'égalité linguistique en matière de services gouvernementaux n'est pas nécessairement uniforme. »

DesRochers c. Canada (Industry), 2009 SCC 8

Éléments clés de la LSF

- Planification et intégration des services en français pour chaque initiative gouvernementale.
- Adaptation de la LSF aux besoins particuliers de la population francophone (santé, immigration, éducation, emploi, etc.).
- Offre active et égalité réelle des services fournis à la population.

Offre active

L'offre active de services en français exige la création d'un environnement encourageant la demande de ces services et l'anticipation des besoins des francophones.

L'offre active doit être...

- ✓ axée sur les résultats;
- ✓ intégrée à un modèle global de prestation des services;
- ✓ proactive;
- ✓ le fruit d'un dialogue avec la population desservie et conforme à ses besoins;
- ✓ en place pendant le cycle de vie du service, de l'activité ou de l'initiative.

Prestation de services en français par des organismes tiers : Règl. 284/11

- **2. (1)**... chaque organisme gouvernemental veille à ce que tous les services qu'un tiers fournit au public pour son compte aux termes d'une entente conclue entre eux soient fournis conformément à la Loi.
- **2. (2)**... chaque organisme gouvernemental veille à ce que tout tiers qui fournit un service en français au public pour son compte prenne des mesures appropriées pour informer ce dernier, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services, que le service est offert en français, au choix.

Les Franco-Ontariens : des partenaires engagés



RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la **communauté franco-ontarienne** de participer activement au processus de renouvellement de la prestation des services du gouvernement en proposant des méthodes et moyens innovateurs, pragmatiques et axés sur les résultats pour assurer le développement de cette communauté.

Le budget de 2011 – *Remonter la pente*

- Le gouvernement a affirmé qu'il mettrait l'accent sur les résultats plutôt que sur le mode de prestation des programmes et services.
- Si les résultats sont l'essentiel, le mode de prestation des services est indispensable pour assurer leur impact positif sur la communauté franco-ontarienne.
- La privatisation n'est pas la solution optimale dans le contexte d'une minorité linguistique; des entités privées qui fournissent des « services bilingues » sont rarement efficaces et ne sont pas la meilleure solution :
 - Les services du secteur privé sont généralement offerts sur la base du paiement à l'acte;
 - Les services en français sont considérés comme un fardeau et sont faiblement encouragés;
 - Le concept d'« offre active » des services en français est difficile à comprendre et à mettre en œuvre.

Une partie de la solution

- Créer des espaces de travail, dans les régions désignées, où la langue de travail serait le français, mais où les services pourraient être offerts en anglais et en français.
 - *Centres de services bilingues au Manitoba*
 - *Système du guichet unique.*
 - *Caractéristiques régionales et services correspondants.*
 - *Services offerts aux paliers fédéral, provincial, municipal, communautaire.*
 - *Promotion de l'utilisation du français comme langue de travail et des activités et interactions journalières dans les centres.*
 - *Création d'un centre de services gouvernementaux bilingues dans les régions désignées.*
 - *ACFOMI Employment Services à Kingston*
 - *Service Ontario à New Liskeard*

Une partie de la solution (suite)

- Les centres servent de point d'accès intégré pour les services et offrent à la communauté un endroit où le français est la langue dominante.
- Il faut s'éloigner de la culture de fonctionnement en « silo » entre les ministères :
 - Un projet de centre polyvalent ne voit pas le jour à Thunder Bay, car personne n'est prêt à prendre en charge les coûts d'immobilisations, bien que de nombreux projets gouvernementaux soient possibles :
 - Centre communautaire
 - Services de santé, y compris santé mentale
 - Secteur de la justice, y compris des services pour les femmes
 - Cours postsecondaires

Recommandation souhaitée (ébauche)

Le gouvernement doit s'éloigner de la culture de fonctionnement en « silo » au sein de ses ministères et œuvrer avec les intervenants franco-ontariens à l'élaboration de moyens innovants, pragmatiques et axés sur les résultats de fournir des services.

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

Courriel : flsc-csf@ontario.ca

Site Web : www.flsc.gov.on.ca

Twitter : [@CSFontario](https://twitter.com/CSFontario)