



**Atelier national pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*
Emploi et Développement social Canada – 26 avril 2016**

Assurer la prestation de services en français à l'ère du numérique

Bonjour,

J'aimerais tout d'abord remercier les organisateurs de cet atelier de m'avoir invité. On m'a proposé de venir vous parler de la prestation des services en français à l'ère du numérique et j'en suis d'autant plus ravi que c'est un thème que je n'aborde pas assez souvent. Pourtant, c'est une évidence que les services en français, tout comme le reste des services à la population, ont dû s'adapter ces dernières années aux technologies omniprésentes dans notre quotidien.

Avant de me lancer sur le sujet, je vais toutefois faire un état des lieux rapide des francophones en Ontario. La province compte maintenant 612 000 francophones, c'est-à-dire 5 % de la population. Il s'agit de la communauté francophone hors-Québec la plus importante. Comme vous pouvez le voir sur cette diapo, une grande partie est concentrée ici, dans l'Est. Présentement, environ 80 % de la population francophone habite une des 25 (bientôt 26) régions désignées.

On constate dans cette autre diapo, que 14 % des Franco-Ontariens sont nés à l'extérieur du pays. À Toronto, c'est un francophone sur deux qui est né à l'étranger. Les projections démontrent que la population francophone de la province est appelée à croître au cours des prochaines années, notamment grâce à l'immigration.

L'une des raisons de l'augmentation du nombre de francophones est l'adoption, en 2009, par le gouvernement ontarien d'une nouvelle Définition inclusive de francophone, la DIF, à la suite de ma toute première recommandation comme commissaire. Avec les nouveaux critères de la DIF, sont désormais considérées également comme francophones les personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui connaissent le français et le parlent à la maison. Elle a permis de comptabiliser 50 000 francophones de plus.

Maintenant, un tour d'horizon des lois sur les langues officielles au pays. Comme vous le savez, les gouvernements fédéral, provincial et territorial ont compétence en matière linguistique. Au Nouveau-Brunswick, il y a bien entendu une *Loi sur les langues officielles* depuis 1969. Il existe aussi des lois sur les services en français en Nouvelle-Écosse ainsi qu'à l'Île-du-Prince-Édouard. Les trois territoires ont également des lois sur les langues officielles ou sur les langues.



**Atelier national pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*
Emploi et Développement social Canada – 26 avril 2016**

Assurer la prestation de services en français à l'ère du numérique

Quant à l'Ontario, la *Loi sur les services en français* a été adoptée à l'unanimité en 1986 et est entrée en vigueur en 1989. L'Ontario n'est pas une province officiellement bilingue même si :

- Toutes les lois sont promulguées en français et en anglais et qu'elles ont valeur égale en vertu de la loi;
- La plupart des règlements sont traduits en français;
- En vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, le français et l'anglais sont les langues officielles des tribunaux en Ontario;
- Les citoyens peuvent recevoir des services et communiquer en français avec le gouvernement provincial presque partout en Ontario.

Le préambule de la Loi reconnaît 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 ».

L'article 5.(1) prévoit que : 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.

Tout comme la *Loi sur les langues officielles*, la *Loi sur les services en français* a pour but de favoriser l'égalité de statut d'usage de l'anglais et du français. Mais elle le fait dans l'optique de protéger le droit de la minorité franco-ontarienne de recevoir des services dans sa langue. Et puis, il y existe des différences notables entre les deux lois. La *Loi sur les services en français* n'a pas de Partie V (concernant le droit au travail), pas de Partie VII (sur le développement et l'épanouissement des communautés francophones) ni de Partie X (sur les recours judiciaires).

Bref, on compare une loi comprenant 14 articles à une autre en comprenant 110.

Ceci dit, je souligne que mon bureau travaille régulièrement avec le Commissariat aux langues officielles sur certains dossiers. Nous avons produit des rapports conjoints sur l'accès à la justice et sur l'immigration, et nous avons coopéré ensemble dans la surveillance linguistique



**Atelier national pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*
Emploi et Développement social Canada – 26 avril 2016**

Assurer la prestation de services en français à l'ère du numérique

des Jeux PanAm l'été dernier. C'est en 2012 que Graham Fraser et moi avons officialisé notre collaboration par un protocole d'entente visant à maximiser le soutien apporté aux citoyens, aux communautés et à tous les autres intervenants à qui nous procurons des services.

Cela m'amène à vous parler, justement, de la notion de service. La décision de la Cour suprême dans l'affaire *Desrochers*, en 2009, a confirmé que l'égalité réelle en matière de prestation de services peut nécessiter, selon la nature du service offert, un contenu distinct, mais aussi une participation de la communauté à l'élaboration du service en question ainsi qu'à sa livraison.

Ce que le jugement dans cette affaire soulève, c'est que les ministères et autres organismes gouvernementaux doivent :

- Reconnaître leur clientèle francophone;
- Comprendre qu'elle peut avoir des besoins spécifiques;
- S'assurer d'avoir pris les mesures pour bien connaître ces besoins;
- Prévoir des programmes et services modulés en fonction de ces besoins ou caractéristiques propres aux communautés francophones.

L'affaire *Desrochers* concerne les institutions fédérales, mais sa portée a tout de même un effet direct sur l'application de la *Loi sur les services en français*. Ce que la décision nous dit, c'est les services équivalents doivent répondre aux besoins des communautés desservies. Cela veut dire, par exemple, que la traduction n'est donc pas suffisante pour répondre aux besoins des communautés francophones et ne reflète en rien le principe de l'égalité réelle.

C'est le cas de la traduction. Et c'est le cas, parfois, des services offerts en ligne. À notre époque, les services en ligne sont monnaie courante. Soyons honnêtes, ils nous facilitent souvent la vie. Quoi de plus simple que de renouveler un document officiel, commander un livre ou même envoyer notre déclaration de revenus en étant bien assis derrière notre ordinateur?

D'ailleurs, la recommandation 16-2 du rapport Drummond de 2012 sur la réforme des services publics de l'Ontario suggère que le gouvernement dirige les clients vers des mécanismes plus pratiques et moins coûteux, comme l'enregistrement des naissances en ligne. Toutefois, le libellé exact apporte une nuance qui vaut la peine d'être soulignée. On y lit : Dans la mesure où ce changement **ne compromet pas la prestation des services, comme la prestation des**



**Atelier national pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*
Emploi et Développement social Canada – 26 avril 2016**

Assurer la prestation de services en français à l'ère du numérique

services dans les deux langues officielles, le gouvernement devrait utiliser la plateforme au coût le plus bas possible.¹

Donc, dans ce libellé, on soulève deux points précis : la prestation de services ne doit pas être compromise, et elle doit se faire dans les deux langues officielles.

Je m'attarde au premier point. Si vous êtes victime d'une quelconque souffrance physique, trouvez-vous que c'est la même chose d'obtenir de l'information sur le web que de voir votre médecin traitant en personne? Non, n'est-ce pas? Dans cette circonstance, le service en ligne n'est pas équivalent à un service en personne.

Pour les populations francophones en situation vulnérable, ce n'est pas seulement crucial de recevoir des services en personne, il faut que ceux-ci soient dans leur langue. Ici, la langue va au-delà de sa fonction de communication : elle devient un instrument de relation. La langue a conséquemment un impact sur la qualité de la relation, sur la qualité du service. C'est ce qu'on attend des gouvernements, qu'il soit fédéral, provincial ou municipal, ainsi que des services communautaires.

La présence de bureaux gouvernementaux dans les régions demeure essentielle de nos jours dans une perspective d'offrir des services optimaux aux citoyens. Avant de fermer un bureau ou une succursale d'agence pour les remplacer par du service en ligne, j'ose croire que les gouvernements ont évalué les impacts sur la population locale de cette fermeture. Plusieurs membres d'une communauté peuvent en être affectés. Quand je mentionnais les populations vulnérables, j'avais en tête les aînés, les jeunes, les chômeurs, les immigrants... Mais il y en a tant d'autres. Et puis, il y a une donnée bien réelle qu'on a tendance à oublier : ce n'est pas tout le monde qui a Internet ou qui sait l'utiliser!

La prestation des services en français à l'ère du numérique passe aussi par les médias sociaux. Ils font maintenant partie intégrante du coffre à outils de communications des ministères, agences et organismes gouvernementaux. Ceux-ci utilisent le web, les blogues, Facebook, Twitter, etc., pour rejoindre rapidement un large public. Grâce à toutes ces plateformes, ils entrent en communication directement avec les citoyens.

¹ Commission sur la réforme des services publics de l'Ontario, *Des services publics pour la population ontarienne : cap sur la viabilité et l'excellence*, 2012, p. 388



**Atelier national pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*
Emploi et Développement social Canada – 26 avril 2016**

Assurer la prestation de services en français à l'ère du numérique

Le Commissariat a reçu plusieurs plaintes au cours des dernières années en ce qui a trait à l'utilisation du français dans les médias sociaux par les ministères. Plusieurs de ces dossiers ont été réglés grâce aux solutions mises en place par les institutions gouvernementales visées. Néanmoins, ces solutions sont souvent temporaires et, donc, ne règlent pas de façon permanente les manquements à la *Loi*. Bien sûr, lorsque celle-ci a été adoptée en 1986, le législateur n'avait pas prévu l'arrivée des médias sociaux... N'empêche, dans toutes les communications gouvernementales, l'esprit et la lettre de la *Loi* doivent être respectés.

Je constate qu'il arrive trop souvent que le gouvernement et ses institutions omettent de produire une version française de leurs communications diffusées sur les médias sociaux. Ils n'en produisent pas, ou alors ils recourent à la traduction automatisée, ce qui produit des textes tout à fait inadéquats. L'urgence d'agir ne constitue aucunement un prétexte valable. Ça devrait même être le contraire! Nous avons eu des cas d'alertes Amber diffusées seulement en anglais sur Facebook ou mal traduites sur Twitter. Est-ce que la population francophone ne peut pas aider elle aussi à retrouver un enfant disparu? Au fédéral, imaginez si Environnement Canada publiait un avertissement de tempête ou de froid extrême dans la région d'Ottawa seulement en anglais!

En 2010, à la suite d'une enquête que j'avais lancée concernant un dépliant unilingue anglais émis par le ministère de la Santé dans le cadre de la campagne d'information sur le H1N1, le gouvernement a mis en place une nouvelle directive sur les communications en français. Cette directive était et est obligatoire pour les ministères et organismes gouvernementaux et elle est assortie de lignes directrices tout aussi obligatoires.

Cette directive et ces lignes directrices sont sans équivoque : sur les médias sociaux, toute communication gouvernementale doit être publiée dans les deux langues ou dans un format bilingue. Le contenu peut être différent d'une langue à l'autre, afin d'être plus pertinent pour la clientèle desservie, du moment que la nature du message soit la même.

Malheureusement, la directive est muette sur les acteurs politiques eux-mêmes. C'est pour cette raison que nous avons suggéré le concept de la nature de la communication. Si la nature de la communication est gouvernementale, alors il devrait y avoir obligation de s'assurer d'un gazouillis dans l'autre langue également.



**Atelier national pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*
Emploi et Développement social Canada – 26 avril 2016**

Assurer la prestation de services en français à l'ère du numérique

Mon opinion sur la question est assez claire : si une information de nature gouvernementale mérite d'être véhiculée, alors l'émetteur devrait s'assurer qu'elle soit accessible pour tout le public, y compris le public francophone.

Si les ministres ou autres représentants du gouvernement ne parlent pas français, leurs propos devraient au moins être assortis d'un résumé de leurs commentaires en français et d'une mention selon laquelle tout membre du public peut en demander une traduction intégrale – bien qu'à mon avis, cela ne corresponde pas à un service équivalent.

Fréquemment, les ministres ou dirigeant d'organismes gouvernementaux mettent sur leurs comptes officiels de médias sociaux du contenu autant professionnel que personnel. Doivent-ils tout traduire? Comme je le disais plus tôt, tout dépend de la nature de la communication. Il va sans dire que s'ils parlent de leurs vacances ou du dernier match de leur équipe de sport favorite, je ne m'attends pas à ce que leur message soit traduit en français.

En ce qui a trait à l'interlocuteur du gouvernement, c'est-à-dire le public, il est évident qu'avec l'avènement des médias sociaux, ses attentes envers celui-ci ont changé. Les citoyens qui posent des questions à une institution sur Twitter ou Facebook, par exemple, s'attendent à des réponses beaucoup plus rapides. Or, dans cette ère où règne l'instantanéité, il ne faut surtout pas que les services offerts aux citoyens en souffrent. Il faut absolument éviter que les réponses soient incomplètes.

Aussi, tout comme il est souhaitable qu'il y ait des postes désignés bilingues dans les ministères et organismes gouvernementaux, notamment dans les secteurs qui traitent avec le public, les gestionnaires de communautés sur les plateformes numériques doivent être en mesure de répondre tant aux citoyens francophones qu'anglophones.

Il est évident que l'utilisation des médias sociaux comporte de nombreux avantages. Ils ont contribué à ouvrir les canaux de communications entre les gouvernements, ses représentants et les citoyens. Les communications sont beaucoup plus directes, plus faciles, plus rapides. Dans les prochaines années, les médias sociaux sont appelés à évoluer. Il sera intéressant de voir comment les gouvernements s'adapteront à ces mutations constantes. Une chose est sûre, c'est que je souhaite qu'ils ne perdent pas de vue que leur mandat premier, c'est de servir les citoyens.

Merci!