

Bonjour,

J'aimerais remercier le comité organisateur de la conférence printanière pour la région de l'Est de l'Ontario et tout particulièrement maître Robert Coulombe. Je suis avec vous aujourd'hui pour vous parler des défis auxquels font face les juristes, mais aussi les justiciables, en matière de services en français devant les tribunaux administratifs.

Comme vous le savez, la province de l'Ontario compte plus de 200 tribunaux administratifs. Ces derniers constituent un pan important de l'appareil gouvernemental de la province. Il s'agit d'organismes autonomes qui prennent des décisions dans de multiples domaines spécialisés lorsque les citoyens n'arrivent pas à régler un problème eux-mêmes. Organismes quasi judiciaires, ils interprètent des lois et rendent des conclusions de faits qui ont un impact important sur les droits et obligations juridiques des membres du public ainsi que sur leur admissibilité à recevoir certains avantages ou bénéfices prévus par la loi.

L'importance d'une prestation de services en français au sein des tribunaux administratifs est double. D'une part, à l'instar de l'ensemble des services gouvernementaux, la prestation de services en français favorise la participation des francophones de l'Ontario à la vie sociale, économique et politique de la province dans leur langue. Pourquoi ? Parce que les études sociologiques démontrent clairement que la survie d'une langue minoritaire dépend de l'espace qu'elle occupe sur la place publique. En d'autres mots, il importe que le français soit parlé à d'autres endroits que dans les écoles et à la maison. D'autre part, s'agissant d'instances quasi judiciaires, l'offre de services en français contribue à assurer un accès égal à la justice administrative pour les francophones de la province.

En effet, les tribunaux décisionnels entendent des causes et prennent des décisions qui sont essentielles dans la vie des gens. Ils vont par exemple décider si un individu pourra continuer d'habiter son logement, s'il recevra une aide sociale, ou encore si ses impôts fonciers seront révisés à la baisse. Dans tous ces cas de figure, il m'apparaît évident que les justiciables doivent être en mesure de faire valoir leur point de vue dans leur langue.

Qu'est-ce qu'un « accès égal à la justice administrative en français » ? Je me permets de reprendre le passage suivant du Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français, qui évoque un objectif tout à fait applicable dans le contexte des tribunaux administratifs : « la collectivité linguistique francophone a le droit de recevoir des services en français, en temps utile et sans devoir engager plus de frais que ceux qui reçoivent de tels services en anglais. Le juge ou le juge de paix [ou dans notre cas, le membre du tribunal administratif] doit comprendre la nature du droit à une audience bilingue ou en français et, s'il préside une audience bilingue ou en français, doit être en mesure de communiquer en français aussi bien qu'un officier de justice qui préside une instance en anglais. »¹

À mon avis, c'est ce que nous devrions viser : le choix de la langue devrait être neutre sur le plan des coûts, des délais, et de l'issue d'une instance devant un tribunal administratif. Autrement, on court un risque énorme que les justiciables francophones choisissent sciemment de ne pas demander de services en français. La conséquence logique de cela est que le

¹ Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français auprès du procureur général de l'Ontario, 2012 à la p 13, en ligne : http://ajefo.ca/index.cfm?id=2715&Repertoire_No=-1325969454&Voir=comm.

gouvernement sera alors moins porté à offrir des services en français, ce qui va réduire la présence du français dans l'espace public.

Est-ce que cet objectif d'un accès égal à la justice administrative pour les francophones est atteint ? Non, et il reste beaucoup de travail à faire. C'est l'objet de ma présentation aujourd'hui qui aura trois parties. Premièrement, je vais faire état des principaux défis auxquels font face les justiciables et les avocats qui les représentent devant les tribunaux administratifs de la province à la lumière des plaintes reçues par le Commissariat. Par la suite, je parlerai de ce qui doit être fait afin d'assurer un accès égal à la justice administrative en Ontario. Enfin, j'aborderai brièvement le rôle que le Commissariat joue et ce qu'il peut faire pour vous aider, ainsi que les justiciables, dans vos revendications pour un meilleur accès à la justice administrative en français.

Les défis

Avant de poursuivre, je me permets de faire un petit cours de droit, bien que je n'aie aucun doute que vous soyez tous familiers à un degré ou un autre avec la *Loi sur les services en français!*

Les tribunaux décisionnels ont des obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*, car ils sont considérés comme des « organismes gouvernementaux » aux fins de la loi. Ainsi, en vertu de l'article 5, chacun a droit à l'emploi du français pour communiquer avec le siège social d'un tribunal administratif ou pour en recevoir des services. Ce droit s'applique également à l'égard de tout autre bureau du tribunal administratif qui se trouve dans une région désignée ou qui sert une telle région.

Concrètement, ces obligations signifient qu'un tribunal qui ne compte qu'un seul bureau desservant toute la province a l'obligation de fournir des services en français. Et tous les autres bureaux doivent offrir des services en français s'ils sont situés dans une région désignée. Cette obligation englobe aussi bien les services offerts par le secrétariat du tribunal administratif que les communications avec les enquêteurs – le cas échéant – et les instances menées par un ou plusieurs membres de ce tribunal.

Depuis sa création, le Commissariat surveille de très près la qualité des services en français offerts par les tribunaux administratifs. Chaque année, le Commissariat reçoit plusieurs plaintes d'individus – et parfois aussi de la part de juristes – concernant divers manquements aux obligations des tribunaux administratifs à leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*. Les plaintes sont très variées et portent sur des problèmes survenant à toutes les étapes du processus décisionnel. Par ailleurs, vous savez que ce n'est qu'une minorité de francophones qui décident ultimement de porter plainte au Commissariat. Il s'agit donc certainement de la pointe du glacier. Voici quelques exemples des plaintes reçues.

1. Absence de services en français tant au téléphone qu'en personne. Dans certaines situations, des individus doivent choisir entre parler immédiatement à un préposé anglophone ou laisser un message dans une boîte vocale pour obtenir des services en français.
2. Non-respect du choix de la langue du client lors des correspondances envoyées.

3. Délais plus longs pour se procurer des copies en français des décisions rendues étant donné le besoin de traduire une version rédigée en anglais.
4. Difficultés pour obtenir une date d'audience devant un décideur francophone ou bilingue.
5. Audience tenue devant des membres qui ne sont pas bilingues malgré une demande pour une instance bilingue.
6. Refus de tenir une audience bilingue ou en français au motif que le justiciable est capable de s'exprimer en anglais.
7. Formulaire disponibles en anglais seulement ou, dans certains cas, la version française n'est pas à jour.

Certaines plaintes semblent être des cas isolés, alors que d'autres sont des indices de problèmes de nature systémique. Or, toutes ces plaintes ont le potentiel d'avoir des conséquences importantes pour des individus.

Par exemple, dans un cas, une Franco-ontarienne a porté plainte au Commissariat en lien avec des délais encourus pour faire traduire une ordonnance obtenue de la Commission de location immobilière. L'instance s'était déroulée entièrement en français et portait sur une demande de suspension d'une procédure d'expulsion de logement. Dans cette affaire, des délais supplémentaires ont été encourus pour obtenir une version française de l'ordonnance de suspension, document pourtant très simple. Étant donné ce retard, le shérif, qui n'a pas reçu l'ordonnance à temps, a expulsé le locataire de son logement.

Dans une autre situation, relatée dans le rapport annuel 2014-2015 du Commissariat, une dame a, par le biais d'une clinique juridique, demandé à être entendue en français devant la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels. À trois reprises, on lui a confirmé que ce serait le cas. Or, le jour de l'audience, un panel unilingue a indiqué à ses avocats n'avoir jamais entendu parler de cette demande. La cliente, déjà angoissée par l'audience et ne souhaitant pas la reporter, a plutôt choisi d'accepter de témoigner en anglais. L'histoire ne s'est pas arrêtée là. Une préposée de la Commission s'est par la suite excusée à la clinique juridique en question pour ne pas « avoir prévu d'interprète » ! Or, un service d'interprète n'est tout simplement pas suffisant pour satisfaire aux exigences de la *Loi sur les services en français* : il aurait fallu un panel bilingue, c'est-à-dire composé de membres en mesure de comprendre le français sans avoir besoin de services d'interprétation.

Les juristes, y compris les juristes francophones, ont souvent à faire face à un dilemme bien embêtant². D'une part, ils ont l'obligation d'aviser leurs clients du droit à l'emploi du français en Ontario³. Or, d'autre part, ils ont également une obligation de franchise et d'honnêteté, et doivent donc souvent informer leurs clients des délais et coûts supplémentaires inhérents à une instance bilingue ou en français. Ceci peut avoir pour effet de décourager les justiciables de tenter d'obtenir le déroulement d'une instance en français.

² Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français auprès du procureur général de l'Ontario, 2012 aux pp 44-45, en ligne : http://ajefo.ca/index.cfm?id=2715&Repertoire_No=-1325969454&Voir=comm.

³ Barreau du Haut Canada, *Code de déontologie*, en ligne : <https://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147502194>: article 3.2-2A : « L'avocat informe son client, s'il y a lieu, de ses droits linguistiques, y compris de son droit à l'emploi (i) de la langue officielle de son choix ; (ii) d'une langue reconnue dans les lois provinciales et territoriales en tant que langue dans laquelle un dossier peut être traité, y compris, le cas échéant, les langues autochtones. » ; article 3.2-2B : « Si un client propose d'utiliser une langue de son choix et que l'avocat n'a pas compétence dans cette langue pour fournir les services requis, l'avocat ne doit pas accepter le mandat à moins d'avoir les compétences pour fournir ces services et d'avoir le consentement du client par écrit. »

Quelles sont les causes de ces problèmes ? Il y en a plusieurs, notamment :

1. Il n'y a pas assez de membres de tribunaux administratifs capables d'entendre des causes en français ou dans les deux langues.
2. Les tribunaux n'embauchent pas suffisamment de personnel bilingue et n'affectent pas le personnel bilingue de manière efficace.
3. Les tribunaux ne font pas suffisamment d'offre active de services en français, et ne sont donc pas toujours en mesure d'identifier la langue préférée des justiciables au début de l'instance.
4. Le personnel des tribunaux administratifs est souvent peu informé des droits des justiciables en matière de services en français et de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Que faire ?

Plusieurs mesures, politiques ou pratiques peuvent être mises en place afin d'améliorer l'offre et la prestation de services en français devant les tribunaux administratifs. L'ensemble des acteurs du milieu juridique a également un rôle à jouer dans l'atteinte de l'objectif d'un accès égal à la justice pour les francophones de l'Ontario. Sans prétendre à l'exhaustivité, voici quelques pistes de réflexion à cet égard.

Tout d'abord, les tribunaux doivent s'adapter aux exigences de la *Loi sur les services en français*. Ainsi, il faut :

- qu'ils fournissent une offre active de services en français – au minimum à leur siège social et dans les bureaux se trouvant dans des régions désignées. Ceci signifie plus qu'un affichage bilingue.
- qu'ils s'assurent d'une gestion efficace de l'affectation de ses membres aux instances afin de s'assurer que les délais soient les mêmes, peu importe la langue de l'instance.
- qu'ils comprennent que les services d'interprétation simultanée ne peuvent pallier l'absence de membres francophones ou bilingues.
- que les préposés à l'accueil soient en mesure d'interagir avec le public en français et en anglais.
- que les formulaires et autres documents demandent de manière explicite la langue de communication préférée et avise ces derniers de leurs droits linguistiques⁴.

Également, le gouvernement ontarien doit, de concert avec les tribunaux administratifs, faire davantage d'efforts afin de bien identifier la demande réelle en matière de décideurs administratifs francophones ou bilingues. Par exemple, lorsqu'un membre d'un tribunal termine son mandat, le Secrétariat des nominations et le tribunal en question devraient se demander si la nomination d'un membre francophone ou bilingue serait bénéfique. Il y aurait peut-être lieu de spécifier systématiquement, sur les affiches d'emplois, qu'une connaissance du français est un atout, ou est obligatoire, selon le cas.

⁴ Voir à ce sujet *Fédération franco-ténoise c Canada (PG)*, 2006 NWTSC 20 aux paras 787 et s; 821 et s.

Le rôle du Commissariat

J'ai traité dans certains de mes rapports annuels de la question des services offerts par les tribunaux administratifs. C'est d'autant plus important pour moi que le Commissariat a une sensibilité particulière pour les populations vulnérables, qui sont souvent la clientèle des tribunaux administratifs, justement.

Ceci dit, j'aimerais tout de même souligné que j'ai constaté du progrès au cours des dernières années. Certains tribunaux administratifs ont révisé leur manière de fonctionner à la suite de plaintes faites au Commissariat. Par exemple, le Tribunal de l'aide sociale a ajouté du personnel bilingue. Les temps d'attente ont diminué pour les justiciables francophones.

Il y a toutefois place à amélioration.

Vous le savez sûrement, je suis chargé de mener des enquêtes indépendantes selon la *Loi sur les services en français*. Je peux le faire de ma propre initiative, mais c'est surtout à la suite de la réception de plaintes que mon bureau enquête. C'est la raison pour laquelle je souhaite vous sensibiliser au fait que vous avez la possibilité d'améliorer l'offre de services en français en communiquant avec mon bureau lorsque vous constatez un raté dans la prestation de ces services. Tous les citoyens peuvent porter plainte auprès du Commissariat et ce, en toute confidentialité; c'est seulement de cette façon que nous pouvons enquêter et améliorer le sort de concitoyens.

En conclusion, puisqu'une période d'échanges est prévue, je vous invite à me poser des questions, bien sûr, mais aussi à partager des expériences que vous avez vécues en lien avec la prestation de services en français. Ça peut toujours être utile pour vos collègues de voir comment vous avez réglé certaines situations auxquelles vous avez été confrontés.

Merci!