

Commissariat aux  
services en français  
de l'Ontario



Office of the  
French Language Services  
Commissioner of Ontario

Rapport annuel  
2015  
16  
Résumé

# LSF 2.0



## INTRODUCTION

Ce document se veut un résumé du Rapport annuel 2015-2106 : LSF 2.0 du Commissariat aux services en français. La version intégrale de ce rapport se trouve sur le site du Commissariat au [csfontario.ca](http://csfontario.ca) ou peut être commandée en format papier.

## SOMMAIRE

**2016** marque le 30<sup>e</sup> anniversaire de la *Loi sur les services en français*. Pareil anniversaire mérite d'être souligné, certes, mais aussi et surtout, qu'on prenne un moment pour réfléchir aux mots choisis en 1986 et qu'on s'interroge pour savoir s'il y aurait lieu de rafraîchir la *Loi*. Cette année, le commissaire consacre ainsi son rapport annuel à la poursuite d'un objectif clé : proposer un vaste chantier d'une refonte complète de la *Loi*.

Dans ce contexte, le commissaire analyse et reprend certaines sections et articles de la *Loi* pour en démontrer leur désuétude et, conséquemment, leur grand besoin de mise à jour. C'est le cas, entre autres, du besoin de redéfinir les notions de services et de communications aux termes de la *Loi*. À une ère où la technologie et les médias sociaux sont couramment intégrés aux activités gouvernementales, la nécessité d'une définition plus contemporaine est pressante. Le même besoin s'applique à la définition d'organisme gouvernemental.

Ce rapport démontre aussi l'importance, dans une éventuelle refonte de la *Loi*, d'éliminer les ambiguïtés de plusieurs libellés portant sur les rôles et les responsabilités d'acteurs clés dans la mise en œuvre et le respect de la *Loi*. Plus particulièrement, le commissaire propose des ajustements aux rôles du ministre délégué aux Affaires francophones, de l'Office des affaires francophones, des coordonnateurs des services en français, d'un nouveau Conseil consultatif sur les affaires francophones, et à son propre rôle.

Puisqu'une refonte de la *Loi* s'impose, le commissaire en profite pour recommander l'ajout de dispositions incontournables en matière de services en français. Celles-ci portent entre autres sur l'objet de la *Loi*, l'offre active, la traduction des règlements, la Définition inclusive de francophone (DIF), la consultation des communautés francophones et les ordres professionnels.

Dans ce rapport, le commissaire formule trois recommandations pour amorcer une refonte de la *Loi* sur les services en français au plus tard à l'automne 2016, moment qui marquera son 30<sup>e</sup> anniversaire.

Vous pouvez commander des exemplaires gratuits de ce rapport et de nos autres publications en communiquant avec nous.

Par la poste :

Commissariat aux services en français  
800, rue Bay, bureau 402  
Toronto (Ontario) M5S 3A9

Par courriel : [flsc-csf@csfontario.ca](mailto:flsc-csf@csfontario.ca)  
Numéro sans frais : 1 866 246-5262  
À Toronto : 416 847-1515  
Télécopieur : 416 847-1520  
ATS (téléimprimeur) : 416-640-0093

Ce document est également disponible en format accessible (HTML) et en format PDF au [csfontario.ca](http://csfontario.ca), sous la rubrique « publications ».

NOTE : L'usage du masculin dans ce rapport vise uniquement à alléger le texte.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2016

ISSN 2371-2260 (imprimé)

ISBN 978-1-4606-8167-1 (imprimé)

2016

## LES 30 ANS DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS

« (...) les gouvernements de l'Ontario avaient, au fil des ans, modifié leur attitude envers le français. 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. » - Cour d'appel de l'Ontario<sup>1</sup>

De longues luttes ont précédé l'adoption de la *Loi sur les services en français*. En fait, son adoption à l'unanimité en 1986 est le résultat de revendications, il y a plus d'un siècle, de la communauté de langue française pour la reconnaissance de ses droits.

Le ministre délégué aux Affaires francophones de l'époque, l'honorable Bernard Grandmaître<sup>2</sup>, a tout le crédit d'avoir fait adopter le projet de loi 8, devenu la *Loi sur les services en français*. Gain important et historique, la *Loi* se voulait aussi un pari sur l'avenir d'une communauté.

Mais voilà, 30 années sont passées sans révision majeure de la *Loi*. C'est trop long. L'Ontario des années 80 n'est plus. Le visage de la francophonie a évolué. Une diversité culturelle s'est composée. Les mentalités ne sont plus les mêmes, ni les modes de communications d'ailleurs. À l'heure des médias sociaux, la francophonie ontarienne est en mouvance, mais ses droits n'ont pas suivi.

Il y a 30 ans, la *Loi sur les services en français* servait de modèle et de précurseur pour d'autres lois. Il en est tout autrement en 2016. D'autres législatures ont adopté depuis des lois plus modernes et adaptées aux réalités d'aujourd'hui. C'est le cas notamment de l'Île-du-Prince-Édouard et du Nunavut, dont l'Ontario peut maintenant s'inspirer.

C'est dans ce contexte que le commissaire aux services en français de l'Ontario consacre son rapport annuel 2015-2016 à une refonte de la *Loi sur les services en français*.



<sup>1</sup> Affaire *Lalonde c. Ontario (Commission de restructuration des services de santé)* (2001) 56 O.R. (3d) 577, paragr. 142.

<sup>2</sup> Il ne faut pas oublier la contribution du député de l'opposition, l'honorable Albert Roy, qui avait aussi déposé un projet de loi en ce sens quelques années auparavant.

## RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

### Recommandation 1

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de proposer à l'Assemblée législative une refonte complète de la *Loi sur les services en français* en tenant compte, notamment et non exclusivement, des enjeux suivants traités dans le présent rapport :

- |  |   |
|--|---|
| A) Le préambule  | I) La désignation des organismes                              |
| B) L'objet de la <i>Loi</i>  | J) Les exemptions   |
| C) Les définitions prévues   | K) L'offre active   |
| I. « organisme gouvernemental »  | L) Les ordres professionnels                                  |
| II. « services »   | M) La dotation de postes bilingues et les ressources humaines |
| III. « communications »  | N) Les rôles et responsabilités prévus                        |
| D) La définition inclusive de francophone (DIF)                            | I. Ministre délégué aux Affaires francophones                 |
| E) La consultation de la communauté francophone                            | II. Office des affaires francophones                          |
| F) La formalisation d'un Conseil consultatif sur les affaires francophones | III. Coordonnateurs des services en français                  |
| G) La traduction des règlements  | IV. Commissaire aux services en français                      |
| H) La désignation des régions  |   |

### Recommandation 2

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones d'amorcer le processus de refonte de la *Loi sur les services en français* au cours de l'actuelle session parlementaire, au plus tard à l'automne 2016, dans le cadre du 30<sup>e</sup> anniversaire de la *Loi*.

### Recommandation 3

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de lancer sans délai un mécanisme de consultation de la population, en particulier la communauté francophone ontarienne, comme amorce au chantier de refonte de la *Loi sur les services en français*.

## RECOMMANDATIONS PAR ENJEU

### Plaidoyer pour un objet de la *Loi sur les services en français*

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones que des amendements législatifs soient proposés afin que la *Loi sur les services en français* modifiée ait une portée pratique et concrète en appui au développement et à l'épanouissement de la communauté francophone sur l'ensemble du territoire provincial, idéalement, dans son objet, mais aussi dans le cadre de dispositions particulières.

### Consultation de la communauté francophone de l'Ontario

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de faire inscrire dans une *Loi sur les services en français* modifiée que lorsqu'une politique, un programme, un service ou une activité émanant du gouvernement de l'Ontario ou de l'un de ses organismes est encore au stade de développement, et si la langue est un vecteur clé dans l'efficacité de la politique, du service ou de l'activité proposé, alors une consultation appropriée de la communauté francophone doit avoir été annoncée et menée.

### Formalisation d'un conseil consultatif

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de proposer un amendement législatif à la *Loi sur les services en français* portant sur la création d'un Conseil consultatif provincial sur les affaires francophones, dont le mandat serait l'élaboration des stratégies, l'établissement de priorités et de secteurs d'intervention, la planification et la prestation des services gouvernementaux en français ainsi que de voir à la création de programmes qui touchent la communauté francophone. Ce Conseil pourrait être composé d'au plus douze personnes et représentatif des diverses régions de l'Ontario.

### Utilisation de la Définition inclusive de francophone (DIF)

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de se pencher sur une inclusion de la DIF dans une *Loi* refondue, voire même sur une révision de la DIF étant donné les avancées en la matière d'autres provinces, afin qu'elle demeure inclusive et permette une meilleure planification des services en français par l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux de la province.

### Besoin de redéfinition des organismes gouvernementaux

Le commissaire recommande que le gouvernement profite de la refonte de la *Loi sur les services en français* pour adopter une définition élargie et plus actuelle d'organisme gouvernemental qui s'appliquerait à tout organisme, qu'il soit un bureau, commission, conseil, office ou autre, dont le mandat est d'exercer des fonctions de l'État et d'offrir des services gouvernementaux sous le régime d'une loi provinciale ou en vertu des attributions du lieutenant-gouverneur en conseil, les ministères, les Sociétés de la Couronne créées sous le régime d'une loi provinciale et tout autre organisme désigné à titre de mandataire de Sa Majesté du chef de l'Ontario ou placé sous le contrôle du lieutenant-gouverneur en conseil ou d'un ministre.

### Traduction des règlements

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de proposer que la *Loi* refondue permette au lieutenant-gouverneur en conseil de prendre un règlement sur les critères à satisfaire quant à la traduction des règlements, plutôt que cela demeure entièrement à la discrétion du Procureur général.

### Désignation

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de proposer la désignation de tout le territoire de l'Ontario sous la *Loi sur les services en français* modifiée.

### Communications avec le public

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de proposer l'inscription dans la *Loi* des principes essentiels de la Directive sur les communications en français.

### Médias sociaux

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de s'assurer que, dans la refonte de la *Loi sur les services en français*, il soit clarifié que pour toute utilisation des médias sociaux, y compris celles provenant d'un titulaire d'une charge publique, lorsque la nature de la communication initiale est d'ordre gouvernemental, la communication soit impérativement diffusée simultanément en français et en anglais.





### Offre active

Dans son rapport spécial, le commissaire a recommandé que la ministre déléguée aux Affaires francophones prenne les mesures nécessaires afin que la *Loi* soit amendée de façon à y inclure une disposition relative à l'offre active. Ces changements devraient s'appuyer sur une stratégie provinciale sur l'offre active de services en français élaborée par l'Office des affaires francophones en collaboration avec les coordonnateurs des services en français. Finalement, le commissaire a recommandé à la ministre que la mise en œuvre des recommandations sur l'offre active se fasse au plus tard au printemps 2018.

### Ordres professionnels

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de proposer l'inclusion explicite dans la *Loi sur les services en français* modifiée des obligations des ordres professionnels en matière de services en français, tant à l'égard du public que pour les membres de ces ordres.

### Stratégie de ressources humaines

Dans le cadre d'une refonte de la *Loi sur les services en français*, le commissaire recommande que le législateur prévoise des obligations plus précises en matière de dotation de personnel afin de veiller à ce que, ayant désigné des postes individuels, des équipes, des unités ou des divisions de travail soient désignées pour desservir la population francophone et offrir activement des services en français.



### Rôle du ministre délégué aux Affaires francophones

Le commissaire recommande que la *Loi sur les services en français* modifiée prévoie que le ministre délégué aux Affaires francophones ait le mandat d'élaborer des politiques ou des programmes visant à promouvoir :

- l'usage et le développement de la langue française dans tous les secteurs de la société en Ontario;
- l'apprentissage, la maîtrise et la vitalité accrues de la langue française;
- la sensibilisation du public et la valorisation de l'histoire, de l'usage, du statut, de l'importance et de la diversité de la langue française en Ontario;
- l'augmentation de la production de langue française et de l'usage de cette langue au moyen de tout type de médias, et ce, dans tous les secteurs de la société dans la province;
- la compréhension, par le public, de la *Loi* et des règlements qui en découlent;
- la reconnaissance et l'appui accordés à la langue française sur les scènes nationale et internationale, ainsi que par le secteur privé, y compris sa reconnaissance juridique.

### Rôle de l'Office des affaires francophones

Le commissaire recommande, sans affecter le mandat de l'OAF de remplir les fonctions du Ministre, que le sous-ministre de l'Office devienne aussi Secrétaire associé adjoint au sein du Bureau du conseil des ministres, responsable des affaires francophones. Avec un niveau d'autorité et d'imputabilité accru, le sous-ministre de l'Office serait en meilleure posture pour exercer plus efficacement son rôle de gardien de la mise en œuvre continue de la *Loi sur les services en français*.

### Rôle des coordonnateurs des services en français

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones que le rôle des coordonnateurs des services en français soit clairement redéfini, dans une optique habilitante, à l'intérieur d'une refonte de la *Loi sur les services en français*, afin qu'ils jouent un rôle d'influence et d'orientation stratégique dans la conception et l'élaboration de tout programme ou service que veut lancer un ministère ou organisme gouvernemental.

### Rôle du commissaire aux services en français

Le commissaire surveille les progrès accomplis, conseille le ministre et propose des recommandations sur toute question liée à l'application de la *Loi*. Il prépare aussi des rapports spéciaux, des rapports d'enquête et des rapports annuels. Concernant ces rapports, le commissaire recommande que le gouvernement réponde à chacun d'eux dans un délai de 90 jours suivant sa publication.

## STATISTIQUES SUR LES PLAINTES

Durant l'exercice financier 2015-2016, le Commissariat a reçu 229 plaintes. Parmi celles-ci, on compte un grand nombre de plaintes individuelles portant sur des problématiques très diverses et sur des préoccupations réelles allant de l'absence de services en français à un comptoir à des communications et correspondances unilingues en anglais, en passant par des services disponibles, mais non équivalents, à ceux offerts en anglais.

Catégorie	Total
Impact mineur	8
Autres types de plaintes	14
Non recevables	67
Recevables	140
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>

### Plaintes non recevables

Fédéral	10
Frivole/vexatoire/de mauvaise foi	1
Municipal	11
Privé	24
Province	21
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

### Autres types de plaintes\*

Dévolution	2
Général	9
Subvention	3
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

\* Plaintes dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles se rapportent à des organismes qui ont été créés ou mandatés par des ministères pour offrir des programmes et services qui, dans les cas de transfert de responsabilités, relevaient antérieurement de la province.

### Plaintes recevables par institution

	Total
Assemblée législative**	1
Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales	1
Ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international	3
Ministère des Affaires municipales et du Logement	2
Ministère du Développement du Nord et des Mines	1
Ministère de l'Énergie	7
Ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique	3
Ministère des Finances	12
Ministère du Procureur général	27
Ministère des Richesses naturelles et des Forêts	4
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	17
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	4
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	6
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs	22
Ministère des Services sociaux et communautaires	5
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	5
Ministère des Transports	9
Ministère du Travail	3
Municipalités***	5
Organismes désignés****	3
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>



### Répartition géographique des plaintes 2015-2016

Hors régions désignées	5,5 %
Nord-Ouest	4 %
Nord-Est	9 %
Est	46 %
Centre	34,5 %
Sud-Ouest	1 %

\*\* Plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.

\*\*\* Plaintes jugées recevables portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français.

\*\*\*\* Plaintes visant les organismes et les établissements désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Commissariat aux  
services en français  
de l'Ontario



Office of the  
French Language Services  
Commissioner of Ontario