



Rapport spécial

L'offre active de services en français : la clé de voûte à l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario

Résumé

Toronto
Octobre 2016

Commissariat aux
services en français
de l'Ontario



Office of the
French Language Services
Commissioner of Ontario

Vous pouvez commander des exemplaires gratuits de ce résumé et de nos autres publications en communiquant avec le Commissariat.

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

Par courriel : 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 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
ISBN 978-1-4606-8809-0 (imprimé)
ISBN 978-1-4606-8811-3 (PDF)
ISBN 978-1-4606-8810-6 (HTML)

INTRODUCTION

Ce document est un résumé du rapport spécial : L'offre active de services en français, la clé de voûte à l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario. Une version intégrale de ce rapport est disponible sur la plateforme Web du Commissariat, csfontario.ca, ou peut être commandée en version papier.

SOMMAIRE

La *Loi sur les services en français* (la *Loi*) soufflera ses 30 bougies cette année. Lors de son adoption en 1986, la *Loi* visait à octroyer le droit de communiquer en français avec le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature, ou tout autre bureau de l'organisme ou de l'institution qui se trouve dans une des régions désignées par la *Loi*, et de recevoir les services en français de sa part. Depuis son adoption, la capacité de la population franco-ontarienne d'obtenir des services de la part d'organismes publics dans la langue de leur choix a décuplé. Toutefois, une lacune importante au régime linguistique de la province subsiste aujourd'hui, lacune agissant comme barrière au plein accomplissement des objectifs de la *Loi* : **l'absence d'offre active** de ces services à la population francophone. Le présent rapport mettra en lumière la nécessité, pour le gouvernement de l'Ontario, d'adopter des mesures concrètes et de se doter des outils nécessaires afin que les ministères, organismes, entités et tierces parties qui fournissent des services en son nom mettent en œuvre l'offre active de services en français.

La clientèle franco-ontarienne ne demande pas toujours à obtenir un service en français. Afin de sauver du temps, par habitude, pour faciliter le processus ou lors de situations urgentes, les francophones et francophiles acceptent parfois tout simplement d'être servis en anglais. **En n'offrant pas activement les services en français, les établissements pourvoyeurs de services, et en particulier dans les domaines de la justice et des soins de santé, mettent la responsabilité de la compréhension des informations communiquées sur les épaules de l'utilisateur des services et de ses proches aidants.** Les citoyens francophones en situation vulnérable sont, donc, les plus durement touchés par cette lacune.

Même si la *Loi* ne mentionne pas explicitement le droit des francophones d'obtenir activement les services dans leur langue, il n'en demeure pas moins que certains intervenants ont fait de l'offre active la norme en matière de services². Toutefois, en l'absence d'une mention explicite de cette obligation dans la *Loi*, les progrès en matière d'offre active risquent d'être difficiles et lents.

1 *Loi sur les services en français*, L.R.O. 1990, chapitre F.32 (ci-après « la *Loi* »). À l'origine, elle s'intitulait *Loi assurant la prestation de services en français par le gouvernement de l'Ontario*, L.O. 1986, c. 45.

2 C'est le cas par exemple du Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et de l'Alliance des Réseaux ontariens de santé en français, qui ont adopté une position commune concernant l'offre active de services de santé en français.

1. QU'EST-CE QUE L'OFFRE ACTIVE ?

L'offre active suppose la proactivité des fournisseurs de services. Autrement dit, dans le cadre de la prestation de services gouvernementaux, **le citoyen doit avoir un choix réel d'utiliser l'une ou l'autre des langues qui lui sont activement offertes**. La première communication, que ce soit oralement ou par écrit, doit se faire en anglais et en français. Cela fait en sorte que les francophones sachent, **dès le premier contact**, qu'ils ont accès à un service en français. L'offre active consiste aussi à garantir que les services subséquents pourront être fournis en français et seront de qualité égale aux services offerts en anglais. **Le citoyen doit donc toujours se sentir à l'aise de choisir le français dans l'utilisation des services**. Finalement, **le fait de choisir une langue ou une autre ne doit pas avoir d'influence sur la qualité des services**. Pour ce faire, il faut bien entendu qu'il y ait du personnel bilingue apte à offrir les services en français. La documentation doit elle aussi être disponible en français. L'offre active doit devenir un réflexe dans la prestation de services.

Tableau 1

Offre active de services en français	Mesures concrètes
L'offre précède la demande : le citoyen est informé de la disponibilité de services en français.	Stratégie et/ou plan de communication. Affichage et accueil dans les deux langues. Salutation initiale du citoyen dans les deux langues.
La qualité des services est égale en anglais et en français. Le temps d'attente est le même pour un service offert dans une langue ou dans l'autre.	Moyens mis en place pour qu'il y ait du personnel pouvant communiquer ou offrir des services en français.
Le citoyen sent qu'il peut utiliser le français. Il est à l'aise de le faire et de choisir d'utiliser sa langue.	L'usage des deux langues se reflète dans l'environnement de travail et dans la culture organisationnelle. Le fait d'employer le français ne suscite pas de réactions négatives, n'est pas source de tension ou de malaise.

Source : Commissariat aux services en français, avril 2016

En résumé, une définition générale et opérationnelle de l'offre active devrait inclure les éléments suivants :

1. Veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public de la disponibilité des services;
2. Effectuer l'offre de service dans les deux langues dès le premier contact;
3. Assurer au citoyen qu'il peut choisir l'une ou l'autre langue de service;
4. Veiller à ce que le service octroyé le soit de façon culturellement appropriée;
5. Veiller à ce que le citoyen se sente à l'aise dans la prestation de services;
6. S'assurer à ce que le service offert soit de qualité égale ou équivalente que le service offert en anglais.

1.1 L'OFFRE ACTIVE EN SITUATION MINORITAIRE : UNE NÉCESSITÉ

En contexte minoritaire, le statut de la langue de la minorité pèse lourd lorsque vient le temps de faire un choix en matière de langue de service. La propension à utiliser publiquement une langue ne dépend pas seulement de sa reconnaissance par les instances étatiques ou par la loi. Elle dépend également des perceptions qu'en ont les membres de la minorité³. L'environnement sociolinguistique entourant l'offre de services influence aussi les choix des utilisateurs francophones. Bien que les droits linguistiques favorisent une évolution sociolinguistique, celle-ci peut mettre du temps à se produire. Ainsi, **la simple existence d'une loi ne suffit pas pour contrer entièrement le jeu des rapports sociaux. Même en présence de droits linguistiques, les rapports sociaux continuent d'influencer les comportements dans les espaces sociaux auxquels ils s'appliquent. Le législateur doit en être conscient et adopter des mesures pour accroître l'effectivité des droits linguistiques.** L'obligation d'offre active envers les pourvoyeurs de services publics devient, dans cette optique, une mesure de première ligne visant à renverser les normes sociales et à assurer que les droits linguistiques adoptés par les législateurs sont pleinement en vigueur.

2. LE CONTEXTE LÉGISLATIF ONTARIEN EN MATIÈRE D'OFFRE ACTIVE

Le concept d'offre active a fait du chemin au cours des deux dernières décennies. Elle est devenue la référence en matière d'offre de services dans les deux langues officielles, tant au niveau fédéral que parmi les provinces et les territoires. En Ontario, la *Loi* codifie le droit de communiquer en français avec le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature, ou tout autre bureau de l'organisme ou de l'institution qui se trouve dans une région désignée, et de recevoir les services en français de sa part.

Par ailleurs, l'Office des affaires francophones a récemment révisé les critères de désignation des organismes qui souhaitent offrir des services en français.

L'accès aux services devait autrefois être adéquat, alors qu'il doit maintenant être garanti et offert selon le principe de l'offre active. Cette façon de procéder est exigée de la part des organismes désignés, alors qu'elle ne l'est pas pour le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature. En raison de ce nouveau critère, les organismes désignés doivent mettre en œuvre le principe de l'offre active lorsqu'ils offrent le service en français. Cela dit, **ces modifications aux critères de désignation sont des mesures administratives; elles ne créent pas de droits ou d'obligations au sens juridique de ces termes.** Les obligations que l'on retrouve dans les critères de désignation sont plutôt des conditions au maintien de la désignation⁴.

Pour sa part, la *Loi sur les tribunaux judiciaires* stipule que « [l]es langues officielles des tribunaux de l'Ontario sont l'anglais et le français⁵ ». Cependant, « l'anglais est la langue usuelle des tribunaux, le

3 Rodrigue Landry, « Légitimité et devenir en situation linguistique minoritaire », *Minorités linguistiques et société / Linguistic Minorities and Society*, n° 5, 2015, p. 58-83.

4 LSF, *supra* note 1, art. 10(1)b).

5 *Loi sur les tribunaux judiciaires*, L.R.O. 1990, c 43, art. 125. (1).

français constituant l'exception à la règle⁶ ». L'article 126 de la *Loi*, pour sa part, énonce qu'« [u]ne partie à une instance qui parle français a le droit d'exiger que l'instance soit instruite en tant qu'instance bilingue⁷ ». Certains droits établis aux articles 125 et 126 de la *Loi* peuvent varier selon le lieu, le tribunal et le genre de procédure entamée.

Finalement, le Règlement 284/11 : Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux, au contraire de la *Loi*, fait mention de la notion d'offre active :

Au plus tard le jour précisé au paragraphe (3), 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 choix⁸.

Toutefois, comme son titre l'indique, ***ce Règlement ne touche que les tierces parties agissant pour le compte du gouvernement. Il est étonnant de constater que la même obligation n'est pas imposée aux organismes gouvernementaux.*** Pour le commissaire, cette mesure est insatisfaisante, car elle ne touche que les services offerts par les tierces parties qui ont une entente avec leur ministère concerné.

3. RÉALITÉ ET CAS VÉCUS

En Ontario, un très faible pourcentage des professionnels œuvrant dans le domaine de la santé dit offrir les services dans les deux langues officielles⁹. Une proportion plus importante d'entre eux dit aborder le patient dans sa langue. Ils déterminent la langue à utiliser soit en demandant au patient s'il parle français ou anglais, soit en consultant son dossier médical, soit par son nom de famille, par son accent ou par la langue que parle le patient avec d'autres personnes, ou encore en s'informant auprès d'autres membres du personnel. Dans l'ensemble, une faible proportion de répondants offre le service d'emblée en français (16,8 %), mais la majorité (68 %) abordent le patient en anglais. La langue utilisée pour offrir des services a une influence importante en contexte minoritaire sur le choix exercé par l'utilisateur du service quant à la langue de communication. Dans la pratique, le choix d'un francophone d'utiliser un service dans sa langue ne s'exerce pas toujours dans des conditions idéales.

Le commissaire observe une volonté de plus en plus affirmée de la part du gouvernement provincial de favoriser une offre active de services en français. Par exemple, l'un des principes de base de la planification stratégique du secteur de la justice est l'accroissement de l'accès aux services en

6 Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français auprès du procureur général de l'Ontario, *Accès à la justice en français*, Toronto, 2012, p. 11. Disponible en ligne : https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/bench_bar_advisory_committee/full_report.pdf (page consultée en octobre 2016).

7 *Loi sur les tribunaux judiciaires*, *supra* note 5, art. 126. (1).

8 *Règlement de l'Ontario 284/11*, art. 2(2).

9 Éric Forgues, Boniface Bahl, Jacques Michaud et Kenneth Deveau, *L'offre de services de santé en français en contexte minoritaire*, Moncton : ICRML, 2011. Disponible en ligne : <http://www.icrml.ca/fr/recherches-et-publications/publications-de-l-icrml/item/8489-l-offre-de-services-de-sante-en-francais-en-contexte-minoritaire> (page consultée en octobre 2016).

français, en partenariat avec les intervenants du milieu. Cependant, parce que la *Loi* ne mentionne pas explicitement la notion d'offre active de services en français, la façon dont l'intention du législateur au sujet de l'offre de services en français est interprétée par les différents fournisseurs de services peut grandement varier. Il est indispensable que la *Loi* précise les obligations des organismes gouvernementaux en matière d'offre active. C'est une condition nécessaire pour s'assurer que le législateur atteindra les objectifs de la *Loi* et qu'un standard dans l'offre de services sera mis en place.

Lorsqu'on se tourne du côté des utilisateurs, on comprend qu'il faut un certain courage à un francophone parfaitement bilingue pour demander des services en français dans les milieux majoritairement anglophones – ce qui peut être perçu comme un geste politique¹⁰. Dans les régions désignées de l'Ontario où sont offerts des services publics en français, si l'anglais demeure prédominant, il se peut que le citoyen favorise l'usage de l'anglais pour se conformer à l'environnement linguistique. **Le type de services offerts et la crainte de recevoir des services de moindre qualité** peuvent aussi influencer sur la demande de services en français.

Ainsi, en plus du contexte linguistique, dans certaines situations, les personnes se sentent vulnérables et n'osent pas demander des services en français : « **[U]ne personne vulnérable peut se sentir intimidée si elle doit revendiquer le respect de ses droits linguistiques** ; elle peut éprouver une gêne, voire une peur, à demander des services dans sa langue quand les ressources sont déjà limitées¹¹. » Donc, même s'ils savent qu'ils ont droit à des services en français, les utilisateurs francophones sont souvent réticents à en faire la demande¹².

Parfois, il arrive aussi que même s'il est demandé, le service ne soit simplement pas disponible. L'accès aux services en français doit nécessairement précéder l'offre active. Or, plusieurs lacunes subsistent en matière d'accès aux services ou de documentation en français, notamment chez ServiceOntario, les services 9-1-1 et les services de santé. À l'inverse, il arrive parfois qu'un service en français soit disponible, bien que l'offre de service soit effectuée en anglais seulement. **La capacité d'offrir des services en français existe parfois, mais elle n'est pas toujours exploitée, au grand préjudice des francophones.** Même si les employés ont les compétences pour s'exprimer en français, le contexte anglo-dominant ne l'encourage pas toujours. Cela semble refléter une culture organisationnelle qui ne favorise pas l'utilisation du français lors de l'offre de services et qui ne met pas en place des mesures pour que les services en français soient offerts activement¹³.

L'absence d'une offre active de services en français peut alourdir encore davantage la situation des utilisateurs particulièrement vulnérables, dont le bien-être et la sécurité sont alors compromis¹⁴. Or,

10 François Charbonneau, « Dans la langue officielle de son choix : la loi canadienne sur les langues officielles et la notion de "choix" en matière de services publics », *Lien social et Politiques*, n° 66, 2011, p. 39-63, p. 53.

11 Jacinthe Savard, Lynn Casimiro, Josée Benoît et Pier Bouchard, « Évaluation métrologique de la Mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 20, n° 2, 2014, p. 83-122, p. 86. Nous soulignons.

12 Linda Cardinal, Nathalie Plante et Anik Sauvé, *De la théorie à la pratique : les mécanismes d'offre de services en français dans le domaine de la justice en Ontario, vol. 2 : Les perceptions des fonctionnaires et des usagers et usagers*, Ottawa : Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques (CRFPP), 2010, p. 7.

13 Forgues *et al.*, 2011, *supra* note 11.

14 Simon Lapierre, Cécile Coderre, Isabelle Côté, Marie-Luce Garceau et Chantal Bourassa, « Quand le manque d'accès aux services en français revictimise les femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 20, n° 2, 2014, p. 22-51, p. 22-23.

deux secteurs de services publics en particulier touchent cette population, soit les institutions de soins de santé et de services sociaux, et les institutions qui ont trait à la justice. Le Commissariat souligne que **les personnes vulnérables ne sont pas enclines à porter plainte en cas d'absence de services en français**. L'absence de plaintes n'est pas un indice que tout va bien¹⁵. Les usagers de services qui se trouvent dans une situation particulièrement vulnérable et urgente risquent de ne pas demander de services en français s'ils pensent que cela pourrait retarder la résolution de leur situation problématique et leur nuire – d'où l'importance de prendre les devants et d'offrir activement les services nécessaires au bénéfice de ces usagers.

Les personnes âgées sont parmi les populations les plus durement touchées par les barrières linguistiques dans le domaine de la santé¹⁶. Pour elles, « [l]a bonne communication et la confiance envers les professionnels de la santé sont des enjeux centraux [...]. Celles-ci affirment être plus à l'aise de s'exprimer en français quand il s'agit de santé et préfèrent que l'on s'adresse à elles en français¹⁷. » Le fait de ne pas pouvoir communiquer en français peut entraîner des problèmes de communication dans la présentation des symptômes. De plus, « [i]l y a beaucoup de francophones qui se retrouvent dans des maisons de personnes âgées, mais ils sont très mal servis parce qu'il n'y a pas de services en français¹⁸ ». L'offre de services en français repose bien souvent sur des proches aidants, en particulier lorsqu'il s'agit de services aux aînés. **Lorsque le proche aidant n'est pas disponible, des situations potentiellement graves peuvent se présenter.**

Les situations d'urgence présentent un autre type de situation névralgique. **En situation d'urgence, de choc, voire de vie ou de mort, les utilisateurs ne feront pas la demande d'un service en français parce qu'ils n'ont pas le temps d'effectuer des démarches pour obtenir ce service, si celui-ci n'est pas automatiquement disponible.**

15 Commissariat aux services en français, *Une voix, des changements, Rapport annuel 2008-2009*, Toronto, 2009.

16 Louise Bouchard, Marielle Beaulieu et Martin Desmeules, « L'offre active de services de santé en français en Ontario : une mesure d'équité », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 18 (2), 2012, p. 38-65.

17 Louise Bouchard, Marie-Hélène Chomienne, Monique Benoit, Françoise Boudreau, Manon Lemonde, Suzanne Dufour, « Les Franco-Ontariens âgés souffrant de maladies chroniques se perçoivent-ils bien desservis? : Une étude exploratoire de l'impact de la situation linguistique minoritaire » dans *Canadian Family Physician*, 58 (12), 2012, p. 1325.

18 Manon Lemonde, Françoise Boudreau et Suzanne Dufour, *Impact de la situation linguistique minoritaire sur les soins de santé pour des personnes âgées francophones de l'Ontario souffrant de maladies chroniques : partage de connaissances et rétroaction*, 2012, p. 16. Disponible en ligne : http://www.carmencuisineandtravel.com/rasfo/images/docs/publications/2012/RAPPORT_PA_TORONTO_2012-.pdf (page consultée en octobre 2016).

RECOMMANDATION 1

Attendu que depuis trente ans, l'offre de services en français dans la province reste en deçà des objectifs de la Loi sur les services en français de l'Ontario, et ce, même dans les régions désignées;

Attendu que le Règlement 284/11 invoque une obligation d'offre active pour les tierces parties agissant pour le compte du gouvernement provincial – une obligation qui n'est pas, en contrepartie, imposée aux organismes gouvernementaux;

Attendu que les francophones en situation minoritaire ne font pas systématiquement la demande de services en français lorsqu'ils font affaire avec les services publics;

Attendu que dans l'état actuel de choses, moins de la moitié des citoyens francophones se voient offrir des services de santé en français;

Attendu que l'offre active de services en français augmente l'utilisation de ces services par la population franco-ontarienne;

Considérant l'impact direct et important de la langue de communication sur la qualité des services;

Considérant la situation de vulnérabilité dans laquelle se trouvent les utilisateurs de plusieurs services gouvernementaux, notamment dans le domaine de la santé, des services sociaux et de la justice – vulnérabilité accrue lorsque le service n'est pas offert ou pas disponible dans la langue de l'utilisateur, soit en français;

Attendu qu'une disposition sur l'offre active inscrite dans une loi est une approche suivie par d'autres juridictions au pays afin de faire en sorte que les francophones en situation minoritaire bénéficient d'un réel accès aux services dans leur langue;

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de proposer une modification à la *Loi sur les services en français* afin d'y inclure une ou des dispositions relatives à l'obligation d'offre active, incluant une définition du concept. Cette modification ne devrait pas être mise en œuvre plus tard qu'en mai 2018, soit dans un délai de vingt-quatre mois.

Il doit être clair que la responsabilité d'offrir activement les services en français échoit aux bureaux de l'organisme ou de l'institution qui se trouve dans une région désignée et au siège ou à l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature. **Le commissaire propose de reprendre la définition du principe d'offre active du Plan de désignation :**

L'offre active s'entend d'un ensemble de mesures prises afin de s'assurer que les [services en français] sont clairement annoncés, visibles, disponibles à tout moment, facilement accessibles, et d'une qualité équivalente aux services offerts en anglais. Cela comprend les mesures visant les communications – affichage, avis, médias sociaux et toute autre information sur les services – ainsi que le premier contact avec les clients d'expression française¹⁹.

¹⁹ Cette définition est extraite du « Plan de désignation selon la *Loi sur les services en français* » élaboré par l'Office des affaires francophones. Disponible en ligne : https://files.ontario.ca/formulaire_designation_francais.pdf (page consultée en octobre 2016).

4. DANS UN ESPRIT DE SAINTE GESTION ET DE COLLABORATION

Pour être effective, la *Loi* doit prévoir des mesures de mise en œuvre. Cela est encore plus vrai dans un contexte minoritaire, où sa légitimité peut être mise en doute par les membres de la majorité. **La meilleure façon d'assurer l'efficacité et l'efficience des droits linguistiques repose sur une approche de collaboration**, permettant aux acteurs de développer un savoir-faire dans la mise en œuvre de la *Loi*. Une approche collaborative permet notamment de partager des pratiques exemplaires entre différents pourvoyeurs de services, un outil efficace dans la formation à l'offre active de services en français.

Une autre condition nécessaire à la mise en œuvre d'une offre active de services de santé en français est la prévision de mesures de reddition des comptes pour les établissements assujettis à la *Loi*. « Sans cadre de responsabilisation engageant ces acteurs de premier plan, il sera difficile, voire impossible, d'assurer l'implantation de l'offre active même si elle contribue à assurer en français des services de santé de qualité²⁰. » La gestion responsable d'un établissement tenu d'offrir des services en français repose sur les activités suivantes :

- le choix d'objectifs qui peuvent se traduire en résultats concrets et observables;
- la mise en place de moyens de connaître les besoins de la population francophone;
- la mise en œuvre des moyens d'atteindre les objectifs;
- l'évaluation des résultats;
- la production de rapports des réalisations effectuées et de correctifs à apporter pour améliorer la situation.

Or, il semble qu'à l'heure actuelle, la gestion des services en français échappe à la gestion axée sur les résultats. Malgré certaines initiatives très louables et qui méritent d'être soulignées, l'obligation d'offre active des services en français n'est pas une responsabilité ministérielle et institutionnelle qui nécessite des changements dans l'organisation des services et la gestion des ressources. Cette obligation doit s'accompagner de mécanismes de contrôle de la qualité des services afin de viser l'atteinte des objectifs.

RECOMMANDATION 2

Attendu que l'obligation d'offrir activement les services en français est une responsabilité ministérielle et institutionnelle qui nécessite des changements dans l'organisation des services et la gestion des ressources au sein des organismes fournisseurs de services;

Attendu que cette obligation doit s'accompagner de mécanismes de vérification de l'atteinte des objectifs de la Loi et de reddition des comptes, dans l'esprit d'une gestion saine des organismes gouvernementaux;

Le commissaire recommande que les ministères, les organismes gouvernementaux et les institutions assujetties à la Loi produisent et soumettent à l'Office des affaires francophones un plan d'action offrant des directives claires et des pratiques exemplaires afin de guider les dirigeants et les gestionnaires responsables de la mise en œuvre de l'offre active des services en français.

20 Bouchard et al., 2012, *supra* note 18, p. 56.

Ce plan devrait notamment prévoir des moyens pour obtenir des données sur le personnel occupant un poste désigné bilingue et le niveau de compétence linguistique en français. Il faut également prévoir des moyens pour évaluer la qualité de l'offre active de services en français, de même que la satisfaction des utilisateurs de services publics sur le plan de l'offre active de services en français. Finalement, il devrait prévoir des moyens pour informer le public de ses droits d'obtenir des services en français et des recours dont il dispose en cas d'insatisfaction, allant de la plainte interne à la plainte au Commissariat.

RECOMMANDATION 3

Attendu qu'une approche collaborative faciliterait nettement les changements organisationnels nécessaires à la mise en œuvre de la Loi, notamment dans l'apprentissage et l'acquisition de nouvelles compétences organisationnelles;

Attendu que certains organismes publics, parapublics et communautaires détiennent déjà une expertise éprouvée dans la mise en œuvre de l'offre active;

*Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones que l'Office des affaires francophones fasse la promotion et ce, de façon récurrente et cyclique, auprès des organismes gouvernementaux et des institutions assujetties à la Loi de mesures collaboratives afin de faciliter sa mise en œuvre, dans le cadre d'une **Stratégie provinciale sur l'offre active des services en français**. L'élaboration et la mise en œuvre de cette stratégie devraient se faire avec le concours des partenaires détenant une expertise dans le domaine, visant à faciliter l'atteinte des objectifs.*

Cette stratégie provinciale sur l'offre active de services en français devrait :

1. assurer la mise en lumière des besoins de la population francophone concernant la langue de service, notamment par la création de partenariats afin de mieux connaître les besoins des francophones et de déterminer les meilleurs moyens pour y répondre;
2. favoriser l'utilisation des services en français de la part des francophones, notamment par la création d'outils (comme un répertoire en ligne des bureaux désignés et un plan de communication), afin d'informer la population francophone des services disponibles en français;
3. fixer des objectifs, concernant l'offre active de services en français, qui peuvent se traduire par des résultats concrets et observables;
4. mettre en place des moyens d'atteindre les objectifs en s'inspirant notamment des meilleures pratiques en ce qui concerne l'offre active de services;
5. prévoir des moyens d'évaluer l'atteinte des résultats;
6. exiger des fournisseurs de services publics qu'ils informent le public de ses droits d'avoir des services en français et des recours possibles en cas de manquement ou d'absence de qualité des services en français;
7. produire un rapport des réalisations et des corrections à apporter pour améliorer l'offre active de services en français.

CONCLUSION : L'OFFRE ACTIVE, LA CLÉ DE VOÛTE DE LA *LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS*

Depuis maintenant 30 ans, la *Loi sur les services en français* se limite à offrir aux Franco-Ontariens le droit d'utiliser le français pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la législature, ainsi qu'avec tout autre bureau de l'organisme situé dans une région désignée, y compris pour en recevoir les services. Ce cadre légal démontre des limites dans des domaines aussi névralgiques que la santé, les services sociaux et la justice, dans les régions désignées de la province. Cependant, il existe encore des lacunes importantes en matière d'accès aux services en français, et lorsque ceux-ci sont disponibles, les francophones ne sont pas toujours informés de leur existence. Les conséquences de ces lacunes sur le plan de l'accès à des services en français sont toujours néfastes, et parfois graves, en particulier lorsque les franges les plus vulnérables de la population sont touchées.

D'autres gouvernements au pays ont déjà montré la voie à suivre. L'adoption d'une modification à la *Loi* énonçant l'obligation d'offre active de services en français permettrait de finalement atteindre les objectifs de la *Loi*. De plus, elle signifierait un engagement réel de la province envers le progrès vers l'égalité de statut des deux langues. Des mécanismes de reddition des comptes, ainsi que des mesures favorisant la collaboration et les partenariats, sont aussi recommandés par le commissaire, en vue d'une mise en œuvre de ces modifications législatives au cours des deux prochaines années, soit d'ici à mai 2018.

