



**NOTES DE DISCOURS
du commissaire François Boileau**

**Discours au Comité permanent
des langues officielles**

Modernisation de la *Loi sur les langues officielles*

29 novembre 2018

**Chambre des communes
Edifice du Centre, Wellington Street, Ottawa**

Durée 10 minutes

Seul le discours prononcé fait foi

- Monsieur le Président, chers députés, bonjour.
- Tout d'abord, je voudrais vous remercier de m'avoir permis de comparaître aujourd'hui afin de vous présenter un mémoire sur les enjeux importants devant être pris en compte dans le cadre d'une modernisation de la Loi sur les langues officielles.
- Nous étions tous satisfaits lorsque le Premier ministre a annoncé qu'il se commettait à la modernisation de la Loi. Vos collègues de l'autre chambre ont déjà entamé leur étude, et votre travail ici sera un excellent complément.
- La Loi sur les langues officielles peut et doit être un phare dans le domaine de la coopération entre le gouvernement fédéral et les provinces et territoires. Mais pour ce faire, elle doit être modernisée à plusieurs égards. Les acteurs n'ont peut-être pas changé depuis 50 ans, mais leurs rôles et responsabilités en matière de langues officielles ont grandement évolué, tout comme ont évolué les communautés minoritaires de langue officielle.
- L'Ontario est aux prises avec le même débat : il y deux ans, j'ai recommandé au gouvernement de moderniser la *Loi sur les services en français* parce que, comme la *Loi sur les langues officielles*, elle ne répond plus aux réalités de la société.
- Premièrement, je passerai en revue le nouveau *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* et la nouvelle façon de calculer la demande importante.
- Deuxièmement, je vous recommanderai de renforcer les dispositions sur l'offre active des services.
- Troisièmement, je soulignerai l'importance de confier la mise en œuvre de la LLO à une agence centrale.

- Finalement, je prendrai les quelques minutes qui me restent pour vous expliquer ma vision du rôle d'un commissaire linguistique.

DEMANDE IMPORTANTE

- Le Canada d'aujourd'hui n'est pas celui des années 80 : la population francophone est riche par sa diversité grâce à l'immigration ainsi que des jeunes issus de familles exogames et de francophiles.
- Dans mon tout premier rapport annuel, je recommandais à la ministre déléguée aux Affaires francophones de l'Ontario, à l'époque, de revoir la définition de la population francophone afin de s'assurer de refléter adéquatement la nouvelle réalité de cette population. La méthode utilisée tenait compte seulement de la langue maternelle, ce qui excluait plus de 50 000 Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens
- Par exemple, une famille immigrante ayant l'arabe comme première langue, et qui communique à la maison soit en arabe soit en français, n'était pas considérée par le gouvernement comme faisant partie de la population francophone de l'Ontario.
- Je suis donc très satisfait et fier que le gouvernement de l'Ontario ait adopté en 2009 la Définition inclusive de francophone, ou la DIF.
- Cette nouvelle méthode capte maintenant ceux et celles dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français et qui l'utilisent à la maison, comme notre famille ayant l'arabe comme langue maternelle.
- J'ai aussi exprimé le souhait qu'une définition inclusive des francophones soit adoptée dans d'autres provinces et auprès du gouvernement fédéral. Je crois sincèrement qu'une définition plus inclusive de la francophonie doit être une composante d'un fédéralisme coopératif renouvelé axé sur les intérêts et les besoins propres aux communautés minoritaires de langue officielle.

- Lorsque j'ai présenté un mémoire à vos collègues de l'autre chambre il y a quelques mois, j'avais recommandé les axes suivants :

À la lumière de l'expérience ontarienne, je recommande au Parlement de modifier les paramètres de calcul de la demande importante et de valoriser :

- **le nombre de personnes pouvant communiquer dans la langue de la population de la minorité francophone ou anglophone, ainsi que**
 - **la vitalité institutionnelle de la population de la minorité francophone ou anglophone de la région desservie, confirmée par la présence d'institutions tels que écoles ou centres communautaires.**
- Le 25 octobre dernier, les ministres Joly et Brison annonçaient un projet de modification de règlement. La nouvelle méthode de calcul du Règlement proposé est plus inclusive et permet à plus de citoyens de recevoir des services. On assistera à une hausse de la demande importante, et conséquemment, à une augmentation du nombre de bureaux où le gouvernement va devoir servir les gens dans la langue de leur choix.
 - De plus, je suis heureux de constater que le nouveau Règlement va aussi tenir compte de la vitalité des communautés dans sa planification de la prestation de services – il prévoit en effet, comme j'avais recommandé, que les écoles primaires et secondaires sont désormais des indicateurs de vitalité importants, et qui vont avoir un impact sur le calcul de la demande.
 - Je félicite donc les ministres pour un Règlement modernisé qui reflète les réalités d'aujourd'hui des communautés de langues officielles en situation minoritaire, mais aussi appuie la cristallisation de leurs aspirations.

- Il ne reste maintenant qu'à s'assurer que la nouvelle LLO reprenne la même vision du Règlement et s'appuie sur une définition inclusive et qualitative de la demande importante.

OFFRE ACTIVE

- Comme la Définition inclusive de francophone, l'offre active a été une de mes priorités pour ma vision de la prestation de services en français en Ontario. En effet en 2016, j'ai déposé un Rapport spécial auprès de l'Assemblée législative de l'Ontario sur l'offre active et son importance pour l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les services en français*.
- L'offre active est particulièrement essentielle lorsque le public en question est vulnérable. J'ai reçu plusieurs témoignages au sujet de l'importance de l'offre active, notamment dans le secteur de la santé.
- Je me souviens d'un exemple où je me trouvais dans un bureau gouvernemental situé dans un espace appartenant à un collège de langue française. Les employés se parlaient en français. Les clients conversaient en français. L'affichage était dans les deux langues. Pourtant, l'employée n'a parlé qu'en anglais à la cliente et le tout s'est déroulé dans la langue de Shakespeare.
- L'offre active est essentielle dans la prestation de services dans la langue de la minorité. Vous en conviendrez, ce n'est probablement pas en pleines procédures médicales qu'un francophone exigera qu'on respecte ses droits linguistiques..., ni lorsqu'une adolescente, accablée de dépendances, et qui vient d'accoucher, demandera à la Société d'aide à l'enfance locale, qui cogne à sa porte, d'obtenir une évaluation psychosociale en français.
- Pourtant, cette obligation demeure en apparence incomprise de la plupart des institutions gouvernementales. La *Loi sur les langues*

officielles nécessite donc une modernisation afin de prévoir un régime d'obligations plus robuste en matière d'offre active, en harmonie avec les changements que nous allons proposer pour la *Loi sur les services en français*.

- **Je recommande que le Parlement modifie la *Loi sur les langues officielles* de manière à prévoir une obligation d'adopter un règlement sur l'offre active.**
- **Le Parlement pourra inclure dans ce règlement une définition explicite de l'offre active en plus de critères clairs à respecter, qui pourrait 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 services dans les deux langues dès le premier contact;
 - 3) Assurer au citoyen qu'il puisse 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.

AGENCE CENTRALE

- La LLO donne au Conseil du Trésor et à Patrimoine canadien la tâche de sa mise en œuvre, mais ne leur impose pas d'obligations précises en termes de coordination des obligations dévolues aux institutions fédérales.
- Ceci cause plusieurs problèmes puisque si le Conseil du Trésor ne priorise pas la mise en œuvre de la LLO, c'est à Patrimoine canadien que revient la tâche. Patrimoine canadien n'a pas, et n'a jamais eu, ni l'autorité, ni l'influence nécessaires sur les autres ministères pour faire le travail.
- À l'époque où l'honorable Stéphane Dion était le Président du Conseil privé, cette agence centrale pouvait jouer un rôle plus déterminant. Par exemple, toutes les soumissions au Cabinet devaient d'abord passer par une lentille de langues officielles.
- Par contre, depuis ce temps, son rôle et son implication ont considérablement diminué.
- Au fil des ans, j'ai proposé diverses recommandations en ce sens, afin de bonifier l'analyse de tous les dossiers soumis au Cabinet, par un filtre qui considère leur impact au niveau de l'application de la *Loi sur les services en français*, sans trop de succès par contre.
- Je note donc qu'en tant qu'agence centrale visée spécifiquement par la LLO, le Conseil du Trésor pourra s'assurer que les ministères et autres institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations sous la LLO.
- **Je suis d'avis que le vrai travail de mise en œuvre de la LLO devrait appartenir au Conseil du Trésor et que la LLO doit être modifiée en conséquence.**

LE RÔLE DU COMMISSAIRE LINGUISTIQUE

- Le rôle du commissaire a occupé une grande partie de vos délibérations et de celles de vos collègues de l'autre chambre.
- D'autres groupes vont se présenter devant vous et militer pour plus de pouvoirs coercitifs pour le commissaire, ou la création d'un tribunal sur les droits linguistiques. Ces idées méritent certainement toute votre attention. Mais mon rôle ce matin c'est de jeter la lumière sur un rôle qui semble être mal compris – celui du commissaire comme conseiller.
- Les commissaires linguistiques sont des ombudsman – ils reçoivent des plaintes du public et tentent de trouver des solutions acceptables pour les deux parties. En ce sens, ils sont médiateurs.
- Mais être commissaire exige en plus d'être proactif. Une plainte recevable et fondée signifie qu'il existe une violation de la Loi sur les services en français. Ceci pourrait vouloir dire qu'il n'y avait pas d'employés bilingues lorsque je vais acheter mon permis de pêche, ou encore qu'il n'y a aucun hôpital dans la région du Grand Toronto qui a le mandat d'offrir des soins de santé en français.
- Ou encore, une plainte recevable et fondée peut venir du fait qu'une enfant francophone, Noémie, prise en charge par une Société d'aide à l'enfance, est placée dans une famille anglophone, compromettant ainsi son identité culturelle et linguistique.
- Dans tous ces cas de plaintes potentielles, c'est un échec. Le dommage est déjà fait. Et c'est le devoir des commissaires de faire tout leur possible pour prévenir ces échecs en proposant des recommandations suite à des enquêtes. Bref, le rôle d'ombudsman.
- Les commissaires deviennent des acteurs importants et des conseillers utiles pour les ministres. Un conseil suivi peut éviter d'innombrables problèmes et de nombreuses plaintes.

- Mais si on m'a invité de comparaitre devant vous ce matin, c'est pour vous faire part de mon expertise, de mon expérience, et donc, de vous conseiller sur une marche à suivre à l'avantage des communautés minoritaires de langue officielle.
- Ce mandat de « conseil » est essentiel au rôle de commissaire. Nous devons pouvoir interagir directement avec les ministres et leurs fonctionnaires afin de suggérer des stratégies pour le développement et la mise en œuvre de politiques publiques qui respectent les obligations législatives et qui répondent aux besoins des gens.
- Le gouvernement, quel qu'il soit, a reçu un mandat de gouverner. Il revient souvent au commissaire de rappeler aux gouvernements qu'ils ont l'obligation de bien saisir les besoins propres aux communautés minoritaires de langue officielle afin d'adapter leurs programmes et services en conséquence.
- Ce qui m'amène à la deuxième composante du mandat de conseiller – la consultation et la promotion.
- Dès le début de mon mandat, je me suis acharné à comprendre les communautés à qui la *Loi sur les services en français* accorde des droits. C'est seulement en allant parler aux gens qu'on peut comprendre leurs réalités, leurs défis, leurs aspirations.
- En plus de faire la consultation, je faisais la promotion de la *Loi sur les services en français* et les obligations qu'elle impose aux organismes gouvernementaux et aux fournisseurs de services. Je vous invite à repenser à Noémie, la jeune fille francophone placée dans une famille anglophone. Ce sont évidemment ces situations que nous voulons éviter et arrêter, et je m'acharnais à rencontrer toutes les sociétés d'aide à l'enfance, comme tous les autres fournisseurs de services en santé, en justice, en immigration, pour leur expliquer l'importance de comprendre les réalités des communautés francophones. Je leur soulignais aussi que oui, la *Loi sur les services en français* leur donne

des obligations, mais qu'agir dans le meilleur intérêt des individus dépasse la Loi – c'est une question de faire la bonne chose pour cet individu, sa famille et sa communauté.

- Ce travail de consultation et de promotion s'inscrit dans une approche proactive. Si, dès le début de la création d'une politique publique, le gouvernement reçoit et suit des conseils judicieux du commissaire, il pourra ainsi éviter le gaspillage de ressources et de temps, et ainsi renforcer son efficacité.
- J'aimerais ajouter que la consultation des communautés, la mobilisation des connaissances et la prestation de conseils peuvent prendre différentes formes.
- Dans mon dernier rapport annuel, j'ai effectué une projection de la communauté francophone de l'Ontario sur les 10 prochaines années. Le diagnostic n'est pas encourageant – même si le nombre de Francophones en chiffres absolus va augmenter, leur proportion va chuter dangereusement à moins de 4%. Ma recommandation principale à la ministre des Affaires francophones, qu'elle a acceptée, c'est de doter le gouvernement d'un Plan d'action sur le développement des communautés francophones et la promotion du français en Ontario.
- Afin de cimenter la portée du Rapport annuel, lundi passé, le CSF a organisé un Symposium intitulé *Se préparer, se projeter*. Plus de 230 experts, membres du gouvernement et représentants de la communauté se sont réunis pour discuter d'enjeux importants soulevés dans le rapport pour la communauté francophone
 - en santé,
 - numérisation des services publics
 - vieillissement de la population,
 - immigration
 - restructuration des services en personne
 - production et diffusion de contenus numériques en français, y compris dans les médias

CONCLUSION

- Par le passé, le leadership en langues officielles était la chasse gardée du gouvernement fédéral, mais ce n'est plus le cas aujourd'hui. Certaines provinces bougent, avancent, innovent, et méritent d'être considérées comme de vrais partenaires dans un nouveau fédéralisme coopératif.
- Cela étant dit, le gouvernement fédéral et le Parlement, toutes allégeances confondues, vous tous ici présents, doivent absolument demeurer les agents catalyseurs en langues officielles et appuyer et encourager les avancées partout au Canada. Encore plus aujourd'hui.
- Pour arriver à cette nouvelle vision, le Parlement doit moderniser la *Loi sur les langues officielles* pour qu'elle rattrape ce nouveau fédéralisme coopératif.
- Je vous ai proposé trois modifications concernant la demande importante, l'offre active et la mise en œuvre de la LLO par une agence centrale.
- J'ai terminé mon discours en vous offrant ma vision du rôle d'un commissaire linguistique.
- Nous sommes Ombudsman. Médiateur. Conseiller. Protecteur. Promoteur. Rassembleur. Nous avons tous ces rôles.
- La communauté, comme les gouvernements, a besoin que nous continuions à jouer tous ces rôles à la fois.
- Afin de compléter mes propos, je vous ai soumis un mémoire plus complet et détaillé dont vous pourrez prendre connaissance à votre guise.
- Je vous remercie à nouveau de m'avoir écouté. Je suis prêt à répondre à vos questions posées dans la langue officielle de votre choix.
