

**Brochure concernant
le Règlement 284/11**
et l'offre de services en français

Introduction

Ce document est destiné aux organismes et individus, aussi appelés **tierces parties**, et porte sur la prestation des services en français offert aux citoyens de l'Ontario, au nom du gouvernement provincial ou de l'un de ses organismes. Il explique clairement ce que sont les tierces parties et quelles sont leurs **responsabilités face aux ententes signées** avec le gouvernement pour la prestation des services en français.

Ce nouveau règlement qui vise à clarifier les obligations existantes de la *Loi sur les services en français (LSF)* a été adopté par le gouvernement de l'Ontario et porte sur les services offerts par des tierces parties pour le compte des ministères et autres organismes gouvernementaux. Il s'agit du *Règlement de l'Ontario 284/11 Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux*, lequel est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2011. Vous pouvez le consulter à l'adresse Internet suivante : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/source/regs/french/2011/elaws_src_regs_r11284_f.htm.

Dans le règlement, le terme « tiers » définit une personne ou entité qui a convenu avec un organisme gouvernemental de fournir un service pour le compte de celui-ci.



Le Règlement de l'Ontario 284/11 ne crée pas de nouvelles exigences; il a été adopté pour améliorer la prestation des services en français dans les secteurs public et parapublic en précisant :

- **la responsabilité du gouvernement** qui doit s'assurer que les services offerts en son nom par des tiers sont aussi disponibles en français;
- le concept **d'offre active** qui implique que les services en français sont évidents, facilement disponibles et accessibles, et publicisés afin que la population franco-ontarienne soit informée des services disponibles en français et qu'elle puisse accéder à ces services;
- la **reddition de comptes** qui demande au gouvernement de s'assurer que ses contrats avec des tiers établissent clairement ses attentes face aux services en français.

Questions et réponses

Cette section vise à répondre à vos questions concernant les attentes du gouvernement de l'Ontario ou de l'un de ses ministères ou organismes en matière de services en français vis-à-vis des tiers fournissant des services en français à la population pour le compte d'organismes gouvernementaux.

✓ Dans le contexte actuel, comment définit-on un « service »?

Un service comprend **tout service ou toute procédure fournis au public** par un organisme gouvernemental ou une institution de la Législature et inclut les communications requises à cet effet. Les services d'emploi et les tests de conduite automobile sont quelques exemples de services offerts au public pour le compte d'organismes gouvernementaux.

✓ Dans le contexte actuel, comment définit-on « le public »?

Dans le contexte de la LSF, le public inclut **les individus, les entreprises, les organismes sans but lucratif, les municipalités, les intervenants communautaires, etc.**

✓ Qu'est-ce qu'un « service pour le compte de »?

Chaque situation devra être étudiée individuellement en analysant la nature du programme ou du service et toute loi pertinente devra être considérée. Il arrive en effet que la loi qui régit un programme précise clairement qui est légalement responsable du service.

Dans certaines situations, le résultat dépendra de facteurs différents. En dernière analyse, il faut savoir si le service fourni par le tiers est un service de l'organisme gouvernemental ou plutôt un service du tiers. La LSF s'applique au premier type de service, mais pas au second.

Pour obtenir plus d'information à ce sujet, adressez-vous à la personne représentant le gouvernement de l'Ontario avec qui vous faites habituellement affaire pour ce service.

✓ Qu'est-ce qu'un « organisme gouvernemental »?

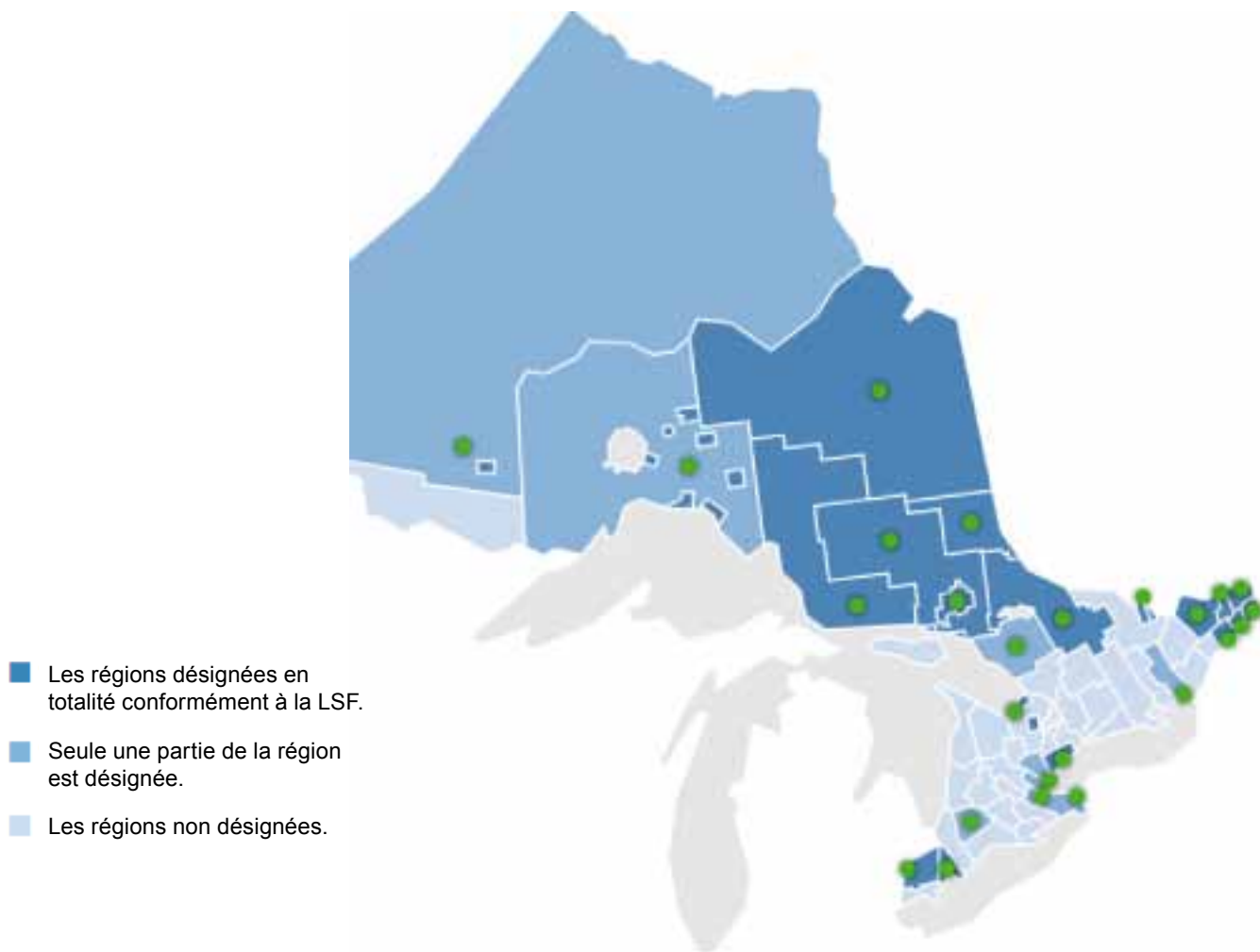
Le terme « organisme gouvernemental » est défini dans la *Loi sur les services en français*. Il inclut les ministères et d'autres entités. Plus précisément, il y a cinq types d'entités qui, selon la définition, peuvent être des « organismes gouvernementaux » :

1. **un ministère** (sauf les établissements psychiatriques, les foyers et les collèges d'art appliqués et de technologie administrés par un ministère qui ne sont pas inclus, à moins d'être désignés par les règlements en tant qu'organismes offrant des services publics);
2. **un conseil, une commission ou une personne morale** dont la majorité des membres ou des administrateurs sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil;
3. **une personne morale à but non lucratif** ou une organisation semblable, qui fournit un service au public, qui reçoit des subventions prélevées sur les deniers publics, et qui est désignée par les règlements en tant qu'organisme offrant des services publics;
4. **un foyer de soins de longue durée** au sens de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* qui est désigné par les règlements en tant qu'organisme offrant des services publics, autre qu'un foyer municipal ou un foyer commun ouvert aux termes de la partie VIII de cette loi, ou un foyer de soins spéciaux au sens de la *Loi sur les foyers de soins spéciaux* qui est désigné par les règlements en tant qu'organisme offrant des services publics;
5. **un fournisseur de services** au sens de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* ou un conseil d'administration au sens de la *Loi sur les conseils d'administration de district des services sociaux* qui sont désignés par les règlements en tant qu'organismes offrant des services publics.

La définition d'organismes gouvernementaux dans la LSF n'inclut pas les municipalités. Par conséquent, le règlement n'impose pas de responsabilités reliées à l'offre de services municipaux. Cependant, il est concevable qu'une municipalité accepte de fournir des services pour le compte d'un organisme gouvernemental. Si tel est le cas, en vertu du Règlement 284/11, l'entente entre l'organisme gouvernemental pertinent et la municipalité doit inclure la prestation des services en français.

✓ Qu'est-ce qu'une « région désignée »?

Il existe **25 régions géographiques** de la province de l'Ontario qui sont **désignées en vertu de la LSF**. La carte des régions désignées peut être consultée sur le site Internet de l'OAF à l'adresse internet suivante : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/loi-cartedesig.html>



Les régions désignées figurent également à l'annexe de la *Loi sur les services en français*. Certains des noms utilisés dans l'annexe ne reflètent pas le nom officiel actuel des municipalités. Si vous voulez savoir si un endroit précis est situé dans une région désignée, veuillez vous adresser à la personne représentant le gouvernement de l'Ontario avec qui vous faites affaire habituellement.

✓ Quelles sont les attentes du gouvernement provincial vis-à-vis des tiers qui offrent des services en français pour le compte du gouvernement?

Attentes

Ce ne sont pas tous les organismes situés dans une région désignée qui sont tenus d'offrir leurs services en français. Dans les cas où le gouvernement ne livre pas directement les services, il doit s'assurer que des services sont offerts en français à la population de la région désignée. Pour ce faire, le gouvernement signe des ententes avec un ou des tiers qui les offriront en son nom.

Les **ententes** signées entre les organismes servant une région désignée et le gouvernement doivent **préciser les attentes** en matière de prestation de services en français, que ce soit par **l'offre directe du service ou par l'aiguillage à un autre organisme**.

Le gouvernement identifie les organismes les plus aptes à offrir ses services en français. Parmi les considérations prises en compte, on peut mentionner l'expertise, la capacité linguistique et administrative de l'organisme, ainsi que sa connaissance de la communauté franco-ontarienne et des clients qu'il dessert. Dans la mesure du possible, le gouvernement fait appel à des organismes francophones qui sont souvent les mieux placés pour offrir un service en français.

Conformités

Comme les ministères et autres organismes gouvernementaux ont jusqu'au **1^{er} juillet 2014** pour se conformer au nouveau règlement, ceux-ci doivent passer en revue les ententes de services existantes avec les tiers et effectuer les changements nécessaires pour assurer l'offre de services en français d'ici cette date.

Si votre organisme n'a pas actuellement de contrat avec le gouvernement pour offrir des services en français à la population, sachez que **toute nouvelle entente** signée après le 1^{er} juillet 2011 doit respecter le Règlement 284/11 **en comprenant une clause** sur les services en français ou **en incluant une clause de référence** pour que les clients qui parlent français soient servis dans la langue de leur choix.

✓ Qu'advient-il si mon organisme a signé une entente avec le gouvernement avant le 1^{er} juillet 2011?

Si l'entente que vous avez présentement avec le gouvernement pour une offre de services en son nom a été conclue avant le 1^{er} juillet 2011, le gouvernement a jusqu'au 1^{er} juillet 2014 pour réviser l'entente existante et s'assurer que votre offre de services comprend une clause sur l'offre des services en français.

Les exigences du règlement seront discutées durant le processus annuel de négociation des contrats pour veiller à ce que les buts et objectifs du nouveau règlement soient bien compris et respectés.

Vous devrez **indiquer** à l'organisme gouvernemental qui subventionne vos services **comment vous respectez votre entente** au sujet des services en français. La personne représentant le gouvernement de l'Ontario avec qui vous faites affaire habituellement vous indiquera la façon de procéder.

✓ Qu'advient-il si mon organisme a signé une entente avec le gouvernement après le 1^{er} juillet 2011?

Si vous offrez des services pour le compte du gouvernement et que l'entente a été conclue après le 1^{er} juillet 2011, celle-ci devrait comprendre des **clauses au sujet de l'offre de services en français**.

Si l'organisme gouvernemental ne vous a pas identifié comme pourvoyeur de services en français, votre entente aura une clause de référence pour que la clientèle qui parle français soit servie dans la langue de son choix.

✓ **Quels sont les mécanismes de mise en œuvre recommandés aux tiers lorsqu'ils fournissent un service en français pour le compte du gouvernement de l'Ontario, selon le nouveau règlement?**

Le prestataire de services doit **indiquer clairement** à la population francophone que les services sont offerts en français **par le biais de panneaux, d'écrans et d'autres formes de signalisation bilingues**. Les publications et les communications écrites et verbales du tiers doivent être disponibles en français et être de la même qualité que celles disponibles en anglais.

Le prestataire doit aussi s'assurer que **tous les documents, le site Internet** de son organisme ainsi que **les salutations et messages enregistrés** du personnel bilingue soient en français et en anglais. À cette fin, il doit :

- identifier et remplir un certain nombre de postes bilingues pour offrir un service adéquat en français;
- avoir du personnel qualifié pour offrir des services de qualité en français à tout moment;
- pouvoir référer le client à un autre organisme desservant la même région pour des services en français s'il n'a pas la capacité de les offrir;
- avoir en place une entente avec un ou plusieurs autres organismes desservant la même région pour les cas où un aiguillage s'avère nécessaire.



Conclusion

Les **mécanismes de mise en œuvre** mentionnés dans ce document sont conformes aux objectifs d'offre active des services en français par les tiers, selon le Règlement 284/11 entré en vigueur le 1^{er} juillet 2011, et pris en vertu de la *Loi de 1986 sur les services en français*.

Les ententes entre les ministères et autres organismes gouvernementaux et les tiers doivent tenir compte des obligations du gouvernement de l'Ontario vis-à-vis de la communauté franco-ontarienne. À cette fin, les contrats et ententes existantes doivent être revus et inclure des clauses sur la prestation des services en français. Les ministères et autres organismes gouvernementaux peuvent négocier avec les tiers afin de déterminer le meilleur moyen d'assurer qu'ils ont en place une offre active des services en français, soit directement par les tiers, ou encore par l'entremise d'aiguillage à un autre organisme possédant la capacité d'offrir les services en français.

Pour toute question relative à l'offre de services en français, les organismes agissant à titre de tiers doivent contacter la personne représentant le gouvernement de l'Ontario avec qui ils font affaire habituellement ou le bureau régional du gouvernement de l'Ontario le plus proche.



Pour plus de renseignements :

Le communiqué de presse du gouvernement au sujet du Règlement 284/11 se trouve à l'adresse Internet suivante :

<http://news.ontario.ca/ofa/fr/2011/06/ontario-sassure-que-les-tierces-parties-offrent-des-services-en-francais.html>.

La population francophone de l'Ontario est invitée à consulter www.serviceontario.ca pour localiser les services offerts en français dans sa région.