



Dans ce numéro...

Quels sont les droits des francophones de l'Ontario?	2
Quels sont les appuis institutionnels à la prestation des services en français?	3
Références	5

This document is also available in English
Working Together With Francophones in Ontario: Legislation and institutional support.

Collaborer avec les francophones en Ontario

PARTIE 2 : LÉGISLATION ET APPUIS INSTITUTIONNELS

Pourquoi collaborer avec les francophones?

L'équité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance contribuent à une meilleure santé de la population, une meilleure cohésion sociale, des collectivités plus fortes et une société plus équitable et plus prospère.

Pourquoi offrir des services en français?

Les francophones de l'Ontario ont le droit de demander et de recevoir des services dans leur langue de la part des bureaux des gouvernements provincial et fédéral ainsi que de certains organismes financés par le gouvernement provincial.

Un client qui reçoit ses services dans sa langue suit mieux les consignes, a moins recours aux services hospitaliers et se maintient en meilleure santé².

Le saviez-vous?

- L'Ontario compte le plus grand nombre de francophones à l'extérieur du Québec.
- La présence des francophones en Ontario remonte à plus de 400 ans.



Pour le fournisseur, offrir ses services dans la langue du client lui permet de mieux comprendre la situation du client et de lui offrir des services de meilleure qualité et mieux adaptés à ses besoins. Avoir une capacité bilingue, lui permet d'atteindre une plus grande proportion de sa clientèle cible, de resserrer ses liens avec les communautés et traduit en action son souci de l'équité.

Quels sont les droits des francophones en Ontario?

En Ontario, les francophones ont le droit de recevoir des services en français en vertu de différentes lois tant fédérales que provinciales. La nature précise de leurs droits ainsi que les obligations des fournisseurs varient selon le secteur d'activité et la région.

LOIS PROVINCIALES

La **Loi sur les services en français** (LSF) garantit au public le droit de recevoir des services en français de la part des ministères et organismes du gouvernement de l'Ontario situés dans 25 régions désignées.

Le ministre délégué aux affaires francophones veille à la mise en application de la LSF mais chaque ministère est responsable de la prestation de services en français dans ses bureaux. La Loi a été modifiée en 2007 pour créer le Commissariat aux services en français.

Le **règlement de l'Ontario 284/11** sur la Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux, entré en vigueur en juillet 2011, fait de l'offre active des services en français un principe fondamental devant être respecté par les **tiers parties**. Ce règlement doit être respecté pour tout nouveau contrat et dans un délai de trois ans pour les ententes déjà conclues.

Le concept de l'offre active⁵

L'offre active peut être considérée comme une invitation, verbale ou écrite, à s'exprimer dans la langue officielle de son choix. L'offre de parler dans la langue officielle de son choix doit précéder la demande de services.

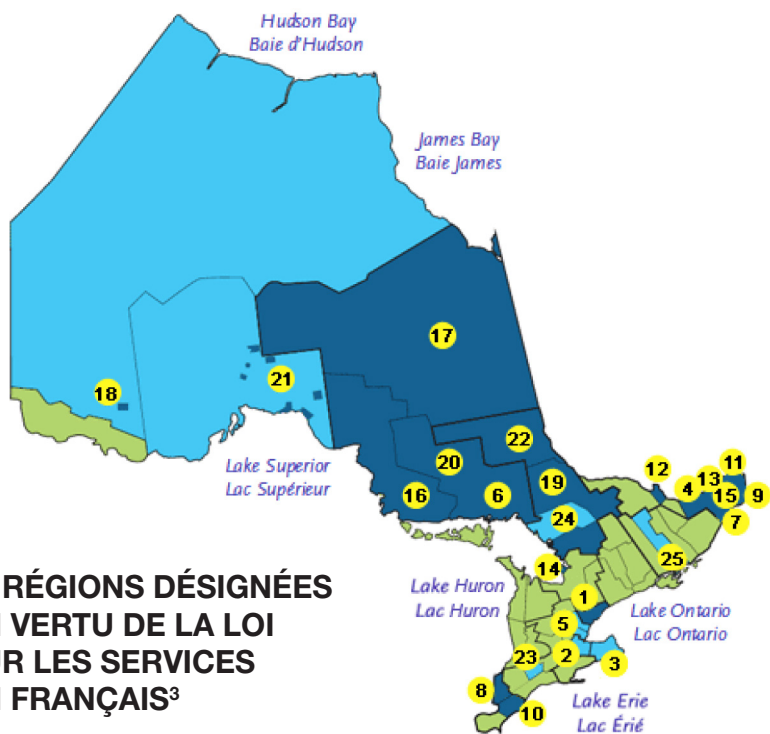
Pour qu'il y ait offre active, il faut que l'offre soit visible, audible, accessible (par la parole) et évidente et que l'accueil et les services soient automatiques, comme un réflexe, sans délai.

La **Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local**, qui a créé les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), oblige ces derniers à offrir leurs propres services en français mais aussi à engager la collectivité à travers la création d'entités de planification des services de santé en français.

La **Loi sur l'éducation** confère aux élèves francophones le droit d'être instruits en français aux paliers élémentaire et secondaire; elle rend les conseils scolaires de district de langue française responsables de gérer les écoles de langue française.

La **Loi sur les services à l'enfance et à la famille** prévoit que, lorsque cela est approprié, les fournisseurs de services offrent leurs services à l'enfance et à la famille en français⁶.

La **Loi sur les tribunaux judiciaires** identifie l'anglais et le français comme les langues officielles des tribunaux judiciaires de l'Ontario.



25 RÉGIONS DÉSIGNÉES EN VERTU DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS³

- Les régions administratives où la région est désignée en totalité.
- Les régions administratives où seule une partie de la région est désignée.
- Les régions non désignées.

Pour obtenir sa désignation, une région doit compter au moins 10 % de francophones ou dans les centres urbains, 5 000 francophones.



LOIS FÉDÉRALES

Au palier fédéral, les principes directeurs de la dualité linguistique sont enchâssés dans les deux lois cadres suivantes.

La **Loi sur les langues officielles** a pour objet d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales; d'appuyer le développement des minorités francophones et anglophones; et de préciser les pouvoirs et les obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles.

La loi constitutionnelle, la **Charte canadienne des droits et libertés**, établit l'anglais et le français comme les langues officielles du Canada et définit les droits à l'instruction dans la langue de la minorité linguistique.

Quels sont les appuis institutionnels à la prestation des services en français?

OFFICE DES AFFAIRES FRANCOPHONES

Créé en vertu de la Loi sur les services en français, l'Office des affaires francophones (OAF) :

- appuie le ministre délégué aux Affaires francophones dans le développement des services en français et l'élaboration des politiques et programmes qui répondent aux besoins des francophones de l'Ontario;
- offre des conseils d'experts sur les questions qui touchent les francophones et la prestation des services en français;
- recueille et fournit des renseignements sur la communauté francophone de l'Ontario;
- agit comme lien entre la communauté francophone, les ministères et les organismes gouvernementaux.



COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS

Placé sous la responsabilité du ministre déléguée aux Affaires francophones mais indépendant de l'OAF, le Commissaire aux services en français :

- mène des enquêtes indépendantes, suite aux plaintes déposées ou de sa propre initiative;
- prépare des rapports sur les enquêtes;
- surveille les progrès accomplis par les organismes gouvernementaux concernant la prestation des services en français;
- conseille le ministre et lui propose des recommandations liées à l'application de la Loi.

MINISTÈRES PROVINCIAUX ET ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

Un réseau de coordonnateurs aux services en français aide les ministères provinciaux et les organismes gouvernementaux à établir, maintenir et évaluer les services en français. Leur rôle consiste à :

- répondre aux questions relatives aux services en français au sein d'un ministère;
- soutenir l'amélioration de leurs services en français.

Certains ministères offrent en plus du soutien au niveau régional.

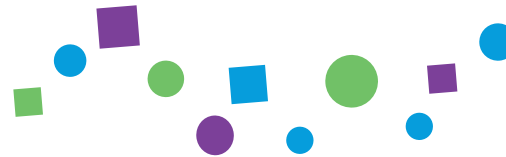
Pour ce qui est du système de santé, chaque Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) a un coordonnateur des services en français qui, entre autres, aide les fournisseurs de services de santé en français à améliorer leurs services.

ENTITÉS DE PLANIFICATION DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Créées en 2011 en vertu d'un règlement pris en application de la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local, six entités de planification existent à travers la province. Fruit d'une volonté d'engager la communauté de façon soutenue dans la planification du système de santé local, ces entités ont comme mandat de conseiller les RLISS sur les façons d'engager la collectivité francophone; les besoins et priorités en matière de santé; et l'amélioration de l'accès aux services.

Références

1. Sarah Bowen, Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé, Santé Canada, Ottawa, 2001.
2. Louise Picard et Gratien Allaire, Deuxième Rapport sur la santé des francophones de l'Ontario, Programme de recherche, d'éducation et de développement en santé publique (REDSP), Service de santé publique de Sudbury et du district et Institut franco-ontarien, Université Laurentienne, Sudbury, décembre 2005.
3. [Office des affaires francophones/Fondation Trillium de l'Ontario, Profil des communautés francophones.](#)
4. [Commissariat aux services en français, L'accès aux solutions, rapport annuel 2009-2010, Toronto, 2010.](#)
5. [Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario, L'offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d'équité, Rapport préparé pour le Bureau des services en français du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, 2011.](#)
6. [Commissariat des services en français, Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario, 2009.](#)



Ressources

[Réseau CS, Collaborer avec les francophones en Ontario : de la compréhension du contexte à l'application des pratiques prometteuses, Toronto, 2011.](#)

Législation

[La Loi sur les services en français \(1986\)](#)

[Le Règlement 284/11 pris en vertu de la Loi sur les services en français \(2011\)](#)

[La Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local \(2006\)](#)

[La Loi sur l'éducation \(1990\)](#)

[La Loi sur les services à l'enfance et à la famille \(1990\)](#)

[La Loi sur les tribunaux judiciaires \(1990\)](#)

[La Loi sur les langues officielles \(1985\)](#)

[La Charte canadienne des droits et libertés \(1982\)](#)

Appuis institutionnels

[L'Office des affaires francophones \(OFA\)](#)

[Le Commissariat des services en français](#)

[Les coordonnateurs aux services en français](#)

Partie 1 : Comprendre le contexte

Le précédent numéro de la série Collaborer avec les francophones de l'Ontario aborde l'histoire des franco-ontariens, leur profil sociodémographique et la vie en situation minoritaire.