

Offre active et prestation des services en français

1



Ce projet a été financé par le gouvernement de l'Ontario.

Les opinions exprimées dans ce document représentent celles des auteures et ne représentent pas nécessairement le point de vue du gouvernement de l'Ontario.

INTRODUCTION

2

Objectifs :

- aider à se familiariser avec les droits des francophones en Ontario
- comprendre ce qu'est un service en français

Partie 1 : Une question de droits

1. LES DROITS LINGUISTIQUES DES FRANCOPHONES EN ONTARIO

3

«Les droits linguistiques de la minorité ont pour objet de maintenir et promouvoir la minorité linguistique officielle et sa culture en créant des conditions qui permettent à la collectivité linguistique minoritaire de s'épanouir. »

1.1 La Charte canadienne des droits et libertés

4

On retrouve dans la Charte canadienne des droits et libertés un principe constitutionnel concernant la protection des minorités ainsi que « *plusieurs dispositions constitutionnelles qui protègent spécifiquement les droits linguistiques.* »

1.2 La *Loi sur les langues officielles* du Canada

5

- Le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada
- Statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du parlement et du gouvernement du Canada

1.3. Le *Code criminel*

6

L'article 530 du *Code criminel* accorde le droit aux accusées et accusés d'obtenir un procès en français et décrit la procédure à suivre pour en faire la demande.

1. 4 *Le Code des droits de la personne de l'Ontario*

7

L'article 1 :

- Le droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations
- Sans discrimination

1.5 La *Loi sur les tribunaux judiciaires de l'Ontario*

8

L'article 125

- les langues officielles des tribunaux de l'Ontario sont le français et l'anglais.
- accorde le droit « d'exiger que l'instance soit instruite en tant qu'instance bilingue. »

1.6 La *Loi sur les services en français* de l'Ontario (1)

9

L'article 5

- le droit de recevoir des services en français
- le droit de communiquer en français avec les organismes gouvernementaux qui se trouvent dans une région désignée, ou qui desservent une région désignée (par exemple : bureaux centraux)

1.6 *La Loi sur les services en français de l'Ontario (2)*

10

Environ 85 % des Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens vivent dans une région désignée.

1.6 La *Loi sur les services en français* de l'Ontario (3)

11

En Ontario, il existe 25 régions désignées

La population de ces 25 régions a le droit de recevoir des services en français du gouvernement de l'Ontario



PISTES DE RÉFLEXION

12

Est-ce que votre organisme dessert une région désignée ?

Existe-t-il des organismes qui offrent des SEF dans votre région?

1.7 Les organismes de transfert de paiement et leurs obligations (1)

13

Les organismes qui reçoivent du financement du gouvernement de l'Ontario pour offrir des services en son nom.

1.7 Les organismes de transfert de paiement et leurs obligations (2)

14

Le *règlement de l'Ontario 284/11* a été adopté pour améliorer la prestation des services en français donnés au nom des organismes gouvernementaux :

Le règlement précise :

- ❖ La responsabilité des organismes gouvernementaux
- ❖ Le concept d'offre active
- ❖ La reddition de comptes

La responsabilité du gouvernement

15

Les organismes gouvernementaux doivent s'assurer que les services offerts en leur nom par des tiers sont aussi disponibles en français dans les régions désignées.

Le concept d'offre active

16

Cela implique que les services en français sont :

- Évidents
- Facilement disponibles et accessibles
- Publicisés

La reddition de comptes

17

Demande aux organismes gouvernementaux de s'assurer que ses contrats avec des tiers établissent clairement ses attentes face aux services en français.



PISTES DE RÉFLEXION

18

Est-ce que votre organisme a la structure en place pour offrir des services en français?

Existe-t-il un organisme dans votre région qui est désigné en vertu de la Loi sur les services en français?

Existe-t-il un organisme dans votre région qui offre des services en français, mais qui n'est pas désigné en vertu de la Loi sur les services en français?

Est-ce que votre organisme a un mécanisme pour assurer que les clientes et clients francophones savent que des services en français existent?

1.8 Le Commissariat aux services en français

19

Son mandat :

- mener des enquêtes sur l'application de la Loi sur les services en français
- préparer des rapports annuels et des rapports spéciaux sur les résultats des enquêtes ou études entamées
- surveiller les progrès accomplis par les organismes gouvernementaux en ce qui concerne la prestation des services en français; et
- conseiller la ministre déléguée aux Affaires francophones sur des questions reliées à la Loi sur les services en français

Partie 1 : Une question de droits

2. Le profil de la population francophone en Ontario

20

Recensement de 2011 : 611 500 Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens, soit une augmentation de 28 805 comparativement aux données de 2006.

L'Ontario a reconnu la diversité de la communauté franco-ontarienne en adoptant, en 2009, la nouvelle définition inclusive des francophones (DIF).



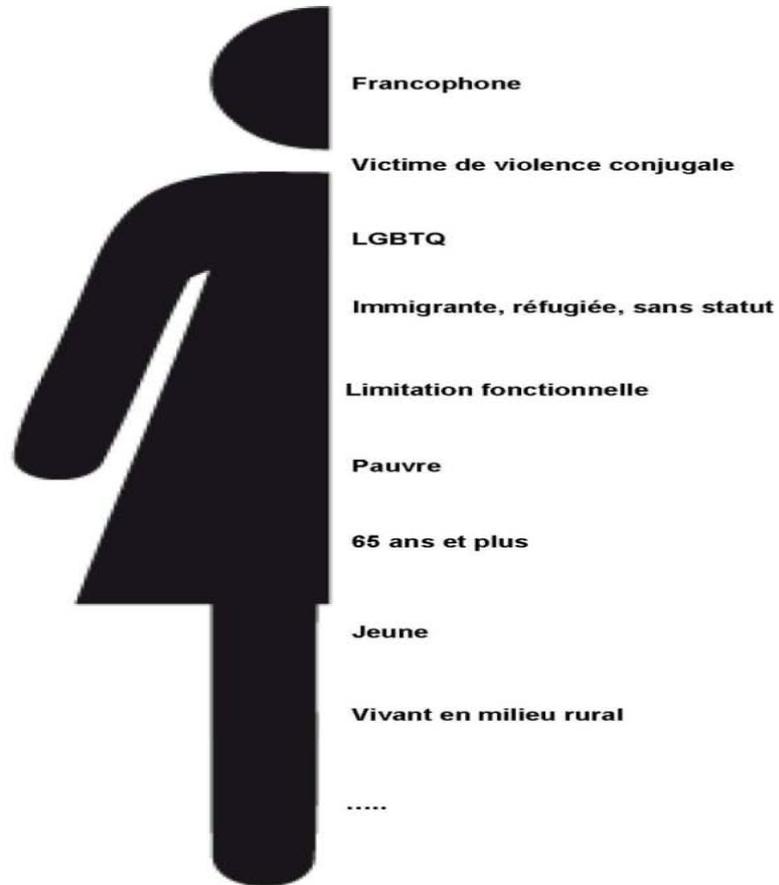
PISTES DE RÉFLEXION

21

Saviez vous que les femmes constituent plus de la moitié de la communauté francophone, soit 53 % ?

INTERSECTIONNALITÉ

22



2.1 La nouvelle définition inclusive des francophones

23

- Adopté en 2009
- Plus inclusif
- Reflète la réalité et la diversité de la communauté franco-ontarienne

2.2. Vivre en contexte minoritaire

24

Confrontée à plusieurs facteurs qui ont une incidence sur leur vie:

- Population dispersée
- Représentation peu élevée
- Femmes immigrantes, réfugiées, sans statut



PISTES DE RÉFLEXION

25

Quel est le profil des femmes d'expression française qui se présentent pour recevoir des services dans votre organisme ?

Partie 2 : L'offre active des services en français

1. DÉFINITION ET RAISON D'ÊTRE DE L'OFFRE ACTIVE (1)

26

- Permet d'assurer à la population francophone de recevoir des services de qualité égale à ceux qui sont offerts en anglais
- Bon modèle qui permet aux organismes situés dans des régions désignées de développer ou d'apporter des modifications à leur offre de services

1. Définition et raison d'être de l'offre active (2)

27

Définition de l'offre active :

L'offre active s'entend d'un ensemble de mesures prises afin de s'assurer que les services en français soient clairement annoncés, visibles, disponibles à tout moment, facilement accessibles, et d'une qualité équivalente aux services offerts en anglais.

Cela comprend les mesures visant la communication – affichage, avis, médias sociaux et toute autre information sur les services – ainsi que le premier contact avec les clientes et clients d'expression française.



PISTES DE RÉFLEXION

28

Connaissez-vous les services en français disponibles dans votre région ?

Est-ce que les services en français que vous offrez sont de même qualité que les services en anglais que vous offrez, le cas échéant ?



PISTES DE RÉFLEXION (1)

29

Référez-vous des femmes d'expression française vers des organismes qui offrent des services en français ?

Selon vous, faites-vous une bonne offre active des services en français ?

Partie 2 : L'offre active des services en français

2. L'offre d'un service en français par un organisme désigné en vertu de la Loi sur les services en français(1)

30

Un organisme désigné a la responsabilité de respecter son engagement d'offrir des services en français de façon permanente et de faire l'offre active de ses services.

Il y a actuellement 229 organismes qui ont obtenu une désignation pour offrir des services en français (en totalité ou en partie).

2. L'offre d'un service en français par un organisme désigné en vertu de la Loi sur les services en français (2)

31

Suite à un processus de consultations avec les ministères et les membres de la communauté francophone, l'Office des affaires francophones a établi comme suit, les critères auxquels les organismes désirant être désignés doivent se conformer :

1. L'offre de services en français doit être permanente et de qualité supérieure assurée par des employés ayant compétences requises en français
2. L'accès aux services doit être garanti et suivre le principe de l'offre active*
3. La représentation effective de francophones au conseil d'administration et à ses comités est incluse dans les règlements administratifs et doit refléter la proportion de la communauté francophone au sein de la population desservie.
4. Il doit y avoir une représentation effective de francophones dans l'équipe de haute direction
5. Le conseil d'administration et la haute direction doivent être imputables à l'égard de la qualité des services en français



PISTES DE RÉFLEXION

32

Votre organisme est-il désigné en vertu de la Loi sur les services en français ?

Existe-t-il dans votre région des organismes qui sont désignés en vertu de la Loi sur les services en français ?

Partie 2 : L'offre active des services en français

3. L'offre de service en français par un organisme bilingue (1)

33

Organismes qui ont un mandat d'offrir des services en anglais et en français en Ontario

Certains ont obtenu la désignation en vertu de la Loi sur les services en français pour offrir des services en français (en totalité ou en partie), d'autres pas

3. L'offre de service en français par un organisme bilingue (2)

34

Les conditions pour l'offre d'un service en français sont les mêmes que pour un organisme désigné en plus de celles-ci :

- Offrir un service de qualité dans la langue choisie par la clientèle (l'anglais ou le français)
- Le service offert en français doit être comparable à celui offert en anglais

3. L'offre de service en français par un organisme bilingue (3)

35

- L'affichage externe et interne est en anglais et en français
- Le site web est en anglais et en français
- L'envoi de correspondance est fait dans la langue choisie par la cliente ou le client

3. L'offre de service en français par un organisme bilingue (4)

36

- Du personnel bilingue (anglais-français)
- L'accueil de la clientèle doit toujours se faire de façon bilingue (par téléphone, en personne)



PISTES DE RÉFLEXION

37

Votre organisme offre-t-il des services en anglais et en français?

Si oui, respecte-t-il les conditions énumérées ci-dessus ?

Partie 2 : L'offre active des services en français

4. L'offre de services par un organisme unilingue anglophone (1)

38

Si l'organisme est situé dans une région désignée, celui-ci a la responsabilité de se familiariser avec les services existants dans sa région incluant les services en français offerts par des organismes désignés ou par des organismes bilingues.

4. L'offre de services par un organisme unilingue anglophone (2)

39

Doit mettre en place des procédures afin de transmettre ces informations aux femmes d'expression française qui se présentent afin de recevoir des services.



PISTES DE RÉFLEXION

40

Existe-t-il des organismes qui offrent des services en français dans votre région?

Avez-vous à portée de la main les informations concernant ces services?

Avez-vous en place des mécanismes pour informer la femme de son droit de recevoir un service en français?

Partie 2 : L'offre active des services en français

5. Les protocoles d'entente (1)

41

Raisons pour établir des protocoles d'entente :

- collaboration à des projets
- référence mutuelle de la clientèle

5. Les protocoles d'entente (2)

42

Un protocole d'entente fait en bonne et due forme contribue à :

- diriger les clientes francophones vers les services qui répondent à leurs besoins
- offrir des services de qualité qui répondent aux besoins des femmes d'expression française
- mobiliser les forces pour la réalisation d'une vision commune et l'atteinte des objectifs
- permettre une planification coordonnée
- mettre à profit les connaissances et les ressources de chacun des partenaires

5. Les protocoles d'entente (3)

43

Critères essentiels :

- une approche inclusive afin que chaque partenaire soit traité de manière égalitaire et avec respect
- chacun des partenaires doit bénéficier du partenariat de manière équitable
- les buts et objectifs ainsi que les avantages pour toutes les parties doivent être définis
- les rôles, les responsabilités et les attentes respectifs doivent être bien articulés



PISTES DE RÉFLEXION

44

Avez-vous des protocoles d'entente avec des organismes?

Est-ce que vos protocoles respectent les critères et facteurs énumérés ci-dessus?

Partie 2 : L'offre active des services en français

6. Il n'y a pas de demandes pour des services en français

45

Ce n'est pas la responsabilité de la femme d'expression française de demander de recevoir des services en français

Il incombe à l'organisme de présenter les choix qui s'offrent à la clientèle



PISTES DE RÉFLEXION

46

Vous est-il déjà arrivé d'être dans une situation vulnérable et de ne pas demander quelque chose?

Comment vous sentiez-vous à ce moment?

Partie 2 : L'offre active des services en français

7. La femme d'expression française ne veut pas être identifiée comme francophone

47

Mythe ou réalité?

Suggestion : faciliter l'accès à un SEF en permettant que le service soit offert dans leur bureau

Webinaire sur les SEF - partie 2

48

Objectifs:

- se familiariser avec la réalité sur le terrain qui diffère d'une région à une autre
- faire les liens et voir comment tout cela s'applique dans le travail au quotidien auprès des femmes