



Unité des services en français



Surveiller l'application de la *Loi sur les services en français*

**Présentation au Comité consultatif des affaires
francophones de Toronto**

Carl Bouchard, Commissaire aux SEF

17 octobre 2024

Loi sur les services en français (LSF)

- Adoptée à l'unanimité à Queen's Park en 1986 et entrée en vigueur le 19 novembre 1989
 - Bien que la *LSF* ne fasse pas du français une langue officielle en Ontario, elle offre un large éventail de droits à des services gouvernementaux de la province en français
- Protège le droit d'obtenir des services en français de la part :
 - Des institutions de la législature, des ministères, agences, conseils, commissions et corporations du gouvernement provincial ainsi que leurs tiers
 - des organismes du secteur public désignés en vertu des règlements, incluant des hôpitaux, garderies, universités et conseils d'administration de district des services sociaux

Loi sur les services en français (LSF)

- L'administration centrale d'un organisme gouvernemental doit offrir des services en français à l'ensemble de l'Ontario.
- Les bureaux régionaux doivent offrir des services en français dans 27 régions désignées en Ontario (au 1er novembre 2024).
- Le gouvernement provincial doit offrir ses services en français dans la Ville de Toronto.
 - Exemples: succursales de la Régie des alcools de l'Ontario et celles de ServiceOntario

Loi sur les services en français (LSF)

- Il y a 21 organismes désignés à Toronto assujettis à la *Loi sur les services en français* et la juridiction du Commissaire, dont:
 - Centre francophone du Grand Toronto
 - Le Petit Chaperon Rouge
 - Les Bouts d'Choux
 - Centre de santé communautaire Taibu
 - Bendale Acres
 - Centres d'Accueil Héritage
 - Autism Society Ontario
 - Women's College Hospital

Rôle du Commissaire aux service en français

- Surveiller la mise en œuvre et promouvoir le respect de la *Loi sur les services en français*
- Examiner les plaintes du public
- Enquêter sur les problèmes systémiques
- Faire rapport publiquement
- Présenter des recommandations au gouvernement sur la prestation de services en français

**Nous sommes
indépendants et
impartiaux.**

**Nos services sont
confidentiels et gratuits
pour tous(tes).**

Ce que nous ne faisons pas

Nous ne pouvons pas enquêter sur les

- Particuliers
- Représentant(e)s élus, p. ex., député(e)s
- Entreprises privées
- Juges et fonctions d'un tribunal
- Professions auto réglementées
- Agent(e)s de police
- Activités criminelles
- Services du gouvernement fédéral

Nous ne pouvons pas

- Renverser les décisions politiques des représentants élus ou des représentants du gouvernement
- Remplacer ou refaire le travail des mécanismes existants de plainte ou de reddition de comptes
- Imposer des sanctions et des ordonnances:
 - L'Ombudsman et le Commissaire formulent des recommandations

Municipalités et la *Loi sur les services en français*

- La juridiction du Commissaire, en vertu de la *Loi sur les services en français*, n'inclut pas les municipalités.
- Exception: lorsqu'une municipalité accepte d'offrir un service pour le compte du gouvernement (tierce partie).
- Par exemple: la Ville de Toronto agit en tant que tiers lorsqu'elle administre les questions relatives à la *Loi sur les infractions provinciales* pour le compte du ministère du Procureur général.

Exemples de cas

- Une francophone de Toronto a reçu une contravention pour avoir ignoré un feu rouge qu'elle a contestée à la cour. Or les hyperliens pour obtenir des formulaires reliés aux audiences n'étaient disponibles qu'en anglais. Elle a dû envoyer un courriel à la Ville de Toronto pour obtenir une copie en français du formulaire.
- Un Franco-Torontois a reçu par la poste une contravention de la Ville de Toronto pour une infraction de vitesse. Le document était bilingue et indiquait au francophone de se rendre sur le site Web de la Ville de Toronto pour effectuer le paiement. Or le site était totalement en anglais.

Dans ces cas, la Ville de Toronto offrait des services pour le compte du gouvernement provincial (ministère du Procureur général) sous la *Loi sur les infractions provinciales*. Le ministère a donc la responsabilité de s'assurer que sa tierce partie - dans ce cas-ci: la Ville de Toronto - offre des services en français.

À la suite de notre intervention, les formulaires en français sont maintenant disponibles en ligne, et le site Web pour effectuer les paiements de contravention sera traduit.



Le Bureau de l'Ombudsman traite également des milliers de plaintes du public concernant les services fournis par les municipalités, les conseils scolaires et les établissements postsecondaires de la province.

Les enjeux qui relèvent de la compétence de l'Ombudsman de la Ville de Toronto doivent être renvoyées à ce bureau.

Qui nous surveillons

- **1 000+** ministères, agences, conseils, commissions, sociétés et tribunaux du gouvernement provincial (y compris les prisons provinciales)
- **444** municipalités
- **72** conseils scolaires et **10** administrations scolaires
- **23** universités
- **Sociétés d'aide à l'enfance** et titulaires de licences
- **Services en français**

Contactez-nous

www.ombudsman.on.ca

1-866-246-5262

sf-fls@ombudsman.on.ca



Unité des services en français



Crédit : Freddy G. de Unsplash