



Chaire de recherche sur la francophonie  
et les politiques publiques

# De la théorie à la pratique :

## Les mécanismes d'offre des services en français dans le domaine de la justice en Ontario

Volume 1

Linda Cardinal et Anik Sauvé

Chaire de recherche sur la francophonie  
et les politiques publiques  
Université d'Ottawa  
2010

Préparé pour le Bureau de la coordonnatrice des services en français  
des ministères du secteur de la justice de l'Ontario  
720, rue Bay, rez-de-chaussée  
Toronto (Ontario), M5G 2K1

© Linda Cardinal et Anik Sauvé  
Chaire de recherche sur la francophonie  
et les politiques publiques  
Université d'Ottawa  
55, avenue Laurier Est, pièce 3174  
Ottawa (Ontario), K1N 6N5  
[www.crfpp.uOttawa.ca](http://www.crfpp.uOttawa.ca)

# Table des matières

Équipe de recherche	4
Comité encadreur	4
Remerciements	4
Liste des sigles	5
Sommaire	6
1 Introduction	7
1.1 Contexte	7
1.2 Qu'est-ce qu'un service en français ?	8
1.3 Objectifs	9
1.4 Méthodologie	9
2 Les modèles de services en français	10
2.1 Services intégrés	10
2.2 Services parallèles	10
2.3 Centres multiservices ou guichets uniques	11
2.4 Services itinérants	13
2.5 Services technologiques et électroniques	14
2.6 Intégration horizontale et intégration verticale	15
2.7 Bilan	15
3 Les mécanismes d'offre active de services en français	16
3.1 La dimension préalable	16
3.2 La dimension subjective	18
3.3 La dimension objective	19
3.4 La dimension de l'intégration de la diversité	20
3.5 Des fiches	21
3.6 Bilan	21
4 Portrait des mécanismes d'offre active de services en français	22
4.1 Les mécanismes d'offre de SEF et la dimension préalable dans les SEF intégrés du secteur de la justice	22
4.2 Bilan	26
5 Conclusion	27
6 Bibliographie	28
Annexe A Ministère du Procureur général. Dimension du travail préalable	31
Annexe B Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Dimension du travail préalable	37
Annexe C Aide juridique Ontario. Dimension préalable	41
Annexe D Les services offerts par les divisions du secteur de la justice	42

## Équipe de recherche

L'équipe chargée de préparer le présent rapport est de la Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université d'Ottawa. Cette recherche fut dirigée par Linda Cardinal, titulaire de la Chaire et professeure à l'École d'études politiques de l'Université d'Ottawa en collaboration avec Anik Sauvé, analyste principale à la Chaire. Marie-Hélène Villeneuve, étudiante à la maîtrise à l'École d'études politiques de l'Université d'Ottawa a agité à titre d'assistante à la recherche.

## Remerciements

Cette recherche a été réalisée grâce à un financement du ministère de la Justice du Canada et des ministères du Procureur général et la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de l'Ontario. Nos sincères remerciements vont à Sabine Derbier, coordonnatrice des services en français, et à son équipe de même qu'aux membres du comité encadreur de la recherche de leurs commentaires et suggestions.

## Comité encadreur

Caroline Andrew	Université d'Ottawa
Lise Marie Baudry	Centre francophone de Toronto
Daniel Brisebois	Division du droit criminel
Sheila Bristo	Division des services aux tribunaux
Marcel Castonguay	Centre de santé communautaire Hamilton-Niagara
Michel Chrétien	Comtés unis de Prescott et Russell
Ghislaine Côté	Services correctionnels communautaires pour adultes
Gary Couture	Police provinciale de l'Ontario
Rachel Dabraio	Secrétariat ontarien des services aux victimes
Andrée Duchesne	Justice Canada
Chantal Gagnon	Aide juridique Ontario
Jeremy Griggs	Unité du soutien à l'application de la <i>Loi sur les infractions provinciales</i>
Dan Hefkey	Gestion des situations d'urgence Ontario
Colombe Hinse	Comité de l'Office des affaires francophones
Marc Huneault	Division du droit criminel
Carole Joly	Bureau du Tuteur et curateur public
Marcia Julien	Bureau de l'Avocate des enfants
Coreen Lapointe	Aide juridique Ontario
Claude Léger	Services correctionnels communautaires pour adultes
Jacqueline Noiseux	Association française des municipalités de l'Ontario
Sonia Ouellet	Association des juristes d'expression française de l'Ontario
Francine Poirier	Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario
Lynn Shallow	Services en établissement pour adultes
Ghislaine Sirois	Action ontarienne contre la violence faite aux femmes
Demetrios Skillaris	Division de la sécurité publique
Debra Stephens	Bureau de l'Avocate des enfants
William Wheeler	Services en établissement pour adultes

## Liste des sigles

AFMO	Association française des municipalités de l'Ontario
AJEFO	Association des juristes d'expression française de l'Ontario
AJO	Aide juridique Ontario
AOcVF	Action ontarienne contre la violence faite aux femmes
BAE	Bureau de l'Avocate des enfants
BCC	Bureau du Coroner en chef
BCI	Bureau du commissaire des incendies
BCSEF	Bureau de la coordonnatrice des services en français
BTCP	Bureau du Tuteur et curateur public
Calacs	Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
CRFPP	Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques
DDC	Division du droit criminel
DSP	Division de la sécurité publique
DST	Division des services aux tribunaux
FAFO	Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario
<i>FLHF</i>	<i>French Lunch Hour Forum</i>
FPO	Fonction publique de l'Ontario
GSUO	Gestion des situations d'urgence Ontario
GUG	Guichet unique de greffe
IDPLF	Institut de développement professionnel en langue française
MPG	Ministère du Procureur général
MSCSC	Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels
OAF	Office des affaires francophones
OBPT	Organisme bénéficiant de paiement de transfert
OPP	Police provinciale de l'Ontario
PAVT	Programme d'aide aux victimes et aux témoins
SCCA	Services correctionnels communautaires pour adultes
SÉA	Services en établissement pour adultes
SEF	Services en français
SOSV	Secrétariat ontarien des services aux victimes
UCFO	Union culturelle des Franco-Ontariennes

## Sommaire

L'étude s'inscrit dans le cadre du processus de planification stratégique entamé dans le secteur de la justice en Ontario depuis 2006. Elle propose une première analyse des écrits sur le thème des mécanismes d'offre active de services en français (SEF), soit les moyens par lesquels les gouvernements ou les groupes planifient et assurent la prestation des SEF dans le domaine de la justice. Son objectif ultime est de contribuer à la compréhension des conditions favorables au développement des SEF dans le domaine de la justice en Ontario.

La recension des écrits a permis d'établir les modèles et les éléments théoriques de base afin de planifier l'offre active de SEF ainsi que les mécanismes existants. L'étude a identifié quatre dimensions présidant à l'offre active de SEF : préalable, subjective, objective et d'intégration. La dimension préalable est constituée de mécanismes visant à préparer ou à mettre en place les conditions en vue d'une offre active. La dimension subjective porte sur les éléments verbal et non verbal constitutifs de l'offre active alors que la dimension objective inclut les éléments matériels et visuels. Finalement, la dimension d'intégration sert à identifier les mécanismes utilisés afin d'intégrer les préoccupations des groupes cibles.

Nous avons procédé à un premier portrait de la dimension préalable au sein des différentes divisions du secteur de la justice afin de vérifier la portée de notre approche. Ainsi, nous avons été en mesure d'identifier les mécanismes en place au sein des divisions et de voir les spécificités. Il serait toutefois utile que le Bureau de la coordonnatrice des services en français (BCSEF), en collaboration avec les divisions, fassent l'exercice de façon plus soutenue pour chaque dimension afin d'identifier les mécanismes en place et de les évaluer. La fiche utilisée pour systématiser les données disponibles sur les mécanismes pourra constituer un outil utile à la planification et à l'évaluation des SEF au sein du secteur de la justice.

Finalement, le modèle théorique développé dans cette étude a servi à concevoir un sondage que nous avons administré aux fonctionnaires occupant des postes désignés bilingues dans le secteur de la justice. Les données recueillies dans le cadre du sondage seront utiles à l'évaluation des mécanismes et, de façon plus générale, à l'étude des liens entre la théorie et la

pratique. Des groupes de discussions avec des usagères et des usagers, qui ont été organisés de façon complémentaire, permettront de compléter le portrait de la situation.

# 1 Introduction

Le secteur de la justice en Ontario comprend le ministère du Procureur général et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (Annexe D). Cinq divisions du ministère du Procureur général offrent des services directs à la population. Ce sont :

- la Division des services aux tribunaux, y compris l'Unité du soutien à l'application de la *Loi sur les infractions provinciales* ;
- la Division du droit criminel ;
- le Secrétariat ontarien des services aux victimes ;
- le Bureau du Tuteur et curateur public ; et
- le Bureau de l'Avocate des enfants.

Pour sa part, le ministère de la Sécurité communautaire et de Services correctionnels comporte les divisions suivantes :

- la Police provinciale de l'Ontario ;
- la Gestion des situations d'urgence Ontario ;
- les Services correctionnels communautaires pour adultes ;
- les Services en établissements pour adultes ;
- la Division de la sécurité publique ; et
- le Bureau du Commissaire des incendies.

Aide juridique Ontario est « une société autonome sans but lucratif financée par l'État et responsable devant celui-ci, chargée d'administrer le régime provincial d'aide juridique (Aide juridique Ontario, *À propos d'Aide juridique Ontario*, consulté le 27 octobre 2008, [<http://www.legalaid.on.ca/fr/about/>]) ».

C'est dire que les responsabilités qui incombent au BCSEF pour le secteur justice sont importantes. Tout d'abord, mentionnons que le *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice (Plan stratégique)* est une de ses initiatives. Ensuite, soulignons que ses responsabilités sont de guider et d'épauler les divisions afin que les orientations stratégiques fixées dans les plans opérationnels soient réalisées. Le BCSEF a mis sur pied un comité encadreur, de même que des sous-comités de travail tels que le sous-comité des SEF de l'Unité du soutien à l'application de la *Loi sur les infractions provinciales*, le comité consultatif des intervenants d'Aide juridique Ontario, le comité conjoint du BCSEF et de la Division des services aux tribunaux et le comité des SEF de la Police provinciale. Le comité des SEF pour les services correctionnels est en train d'être mis sur pied. Des analystes du BCSEF ont été

assignés à différentes divisions afin d'effectuer les suivis nécessaires et de faire avancer les dossiers.

Les gestionnaires des SEF sont aussi obligés d'être de plus en plus attentifs à la diversité des préoccupations des francophones de l'Ontario. Bref, depuis l'adoption de l'approche de la planification axée sur les résultats au sein de la fonction publique ontarienne, le domaine des SEF est appelé à innover.

## 1.1 Contexte

En 2006, lors de la réunion annuelle des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice, une consultation auprès des participantes et participants a permis de valider six principes directeurs, soit une offre active, une approche inclusive et responsable (imputable) privilégiant la justice sociale, un accès égal et universel, des modèles adaptés et la parité financière (Cardinal, Lang et Sauvé, 2006). Ces principes guident la mise en place d'un SEF de qualité.

La même année, les ministères du secteur de la justice publient un premier *Plan stratégique*, dirigé par le BCSEF. Le *Plan stratégique* a guidé plusieurs divisions dans l'élaboration de plans opérationnels en vue :

- d'augmenter la capacité bilingue au sein des ministères ;
- de renseigner la population sur ses droits à des SEF ;
- d'accroître l'accès aux services actuels en créant un mécanisme de responsabilisation des organismes bénéficiant de paiements de transfert (OBPT) en ce qui a trait aux SEF ;
- d'entreprendre l'évaluation systématique de la qualité des SEF ; et
- d'inclure les SEF à l'étape de la planification des politiques et des programmes.

Depuis la publication du *Plan stratégique*, des efforts ont été faits afin de planifier de façon plus systématique l'offre de SEF dans le domaine de la justice. D'une part, les ministères ont mis en place une structure permettant d'accroître la capacité d'offrir des SEF de façon active par le moyen de la formation et de la sensibilisation et grâce au développement de meilleurs outils de prestation des services. D'autre part, les réunions des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice ont été des occasions importantes de faire le point sur la mise en application du

*Plan stratégique* et de constater le travail accompli au sein des différents services (BCSEF, 2007 ; 2008).

Il reste toutefois qu'il faut sans cesse sensibiliser les différents partenaires, les gestionnaires et les intervenants à l'importance d'une offre active de SEF et à la nécessité de l'intégrer à la planification des services<sup>1</sup>. Ce n'est pas que le travail soit toujours à refaire, mais il faut que les responsables de la prestation des services comprennent bien la situation et les besoins des francophones. Des mesures doivent aussi être mises en place afin de garantir l'offre active de SEF. En outre, il importe d'intégrer les SEF aux structures de services et d'en faire une composante de base des curriculums. Pour leur part, les francophones doivent continuellement être bien informés de leur droit à un SEF. Ces services ont été mis en place parce qu'il est important que les francophones puissent être servis dans leur langue.

Selon le Commissaire aux services en français de l'Ontario (2008 : 15),

[I]a grande majorité des fonctionnaires désirent offrir des services en français de qualité ; sauf que, de leur perspective, très peu de gens en font la demande. Or, lorsqu'il est question de minorités linguistiques, le concept de l'offre et de la demande est inversé. En effet, habituellement, dans un contexte de majorité linguistique, s'il y a une demande, il y aura de l'offre. En matière de services en français, il faut plutôt de l'offre pour qu'il y ait de la demande. Alors, bien plus que d'avoir l'affiche « anglais/français », il s'agit de pouvoir obtenir efficacement un service en français de qualité. Il faut que la personne derrière le comptoir puisse offrir activement ce service.

En 2006, une étude de Statistique Canada révélait en effet que 84 % des adultes de langue française vivant à l'extérieur du Québec accordent de l'importance (très important, 54 %, ou important, 30 %) au fait que les services gouvernementaux leur soient offerts en français. En Ontario, ce pourcentage est de près de 60 % (Corbeil, Grenier et Lafrenière, 2006 : 18)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Nous reprenons la définition d'offre active telle que consignée dans *Les services en français dans le domaine de la justice en Ontario : un état des lieux* : Cardinal, Linda, Stéphane Lang, Nathalie Plante, Anik Sauvé et Chantal Terrien, *Les services en français dans le domaine de la justice en Ontario : un état des lieux*, Ottawa, ministère du Procureur général, 2005, p. 68, [[http://www.sciencesociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/etat\\_des\\_lieux\\_12-2005.pdf](http://www.sciencesociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/etat_des_lieux_12-2005.pdf)].

<sup>2</sup> L'importance d'un service dans sa langue est de plus en plus attestée dans le domaine de la recherche, incluant dans les études sur la consommation. En effet, lorsque des facteurs de type émotif sont à prendre en compte dans la prise de décision, la langue dans laquelle le produit ou le service est affiché et présenté peut influencer le choix du client. Selon les auteurs de l'étude « Bilingualism and the

## 1.2 Qu'est-ce qu'un service en français ?

La *Loi sur les services en français* définit un SEF comme « un service ou une procédure qu'un organisme gouvernemental ou une institution de la Législature fournit au public. S'entend en outre des communications faites en vue de fournir le service ou la procédure »<sup>3</sup>. Dans son premier rapport annuel, le Commissaire aux services en français indique que « [d]ans l'article 5 de la Loi, le législateur fait la distinction entre une communication et un service. Pour le commissaire, un service en français paraît le seuil minimum. [...] Mais pour que ce service soit véritablement efficace, encore faut-il avoir le bon service (Commissariat aux services en français, 2008 : 9) ».

Selon Ghislaine Sirois et Marie-Luce Garceau, « l'adoption d'une loi n'est pas une fin en soi. » Et d'ajouter, « [u]ne fois que les droits des francophones sont reconnus en Ontario, il faut non seulement concrétiser l'application stricte de la loi, mais aussi son « esprit », sa signification en termes de reconnaissance des besoins des francophones dans l'ensemble de la province<sup>4</sup>. Cette application, tant en principe qu'en pratique, devrait se traduire par un accès de plus en plus grand à des services équivalents aux services en anglais, dans tous les secteurs d'activités (Sirois et Garceau, 2007 : 110) ».

Dans un document à l'intention des employés de la Fonction publique de l'Ontario (FPO), l'Office des affaires francophones (OAF) décrit un service comment étant : « *any procedure or material (e.g. information line or counter, brochures, licenses, etc.) that is provided to the public and includes all communications for the purpose*

Emotional Intensity of Advertising Language », il est préférable de toujours communiquer dans la langue première du client. Stefano Puntoni, Bart de Langhe et Stijn M. J. van Osselaer, « Bilingualism and the Emotional Intensity of Advertising Language », *Journal of Consumer Research*, vol. 35, 2009.

<sup>3</sup> *Loi sur les services en français*, L.R.O. 1990, c. F.32, art. 1. La section 5.(1) de la *Loi sur les services en français* stipule que : Chacun a droit à l'emploi du français, conformément à la présente loi, pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature et pour en recevoir les services. Chacun jouit du même droit à l'égard de tout autre bureau de l'organisme ou de l'institution qui se trouve dans une région désignée à l'annexe ou qui sert une telle région.

<sup>4</sup> Tout en tenant compte du fait que l'offre de services en français se résume à l'obligation du gouvernement ontarien de communiquer à la minorité francophone qu'elle a le droit de recevoir un service dans sa langue, la *Loi sur les services en français* établit aussi des critères à respecter afin qu'une région ou une institution soit désignée bilingue et, par conséquent, puisse offrir des services en français. Ainsi, une région sera désignée et sera alors tenue d'offrir des services en français, si elle compte au moins 5 000 francophones ou si ces derniers représentent 10 % de la population.



(Office des affaires francophones, Intranet). » De fait, l'OAF fait référence aux différents mécanismes visant à assurer une bonne prestation de services.

### 1.3 Objectifs

L'étude propose une première analyse des écrits sur le thème des mécanismes d'offre active de SEF, soit les moyens par lesquels les gouvernements ou les groupes planifient et assurent la prestation des SEF dans le domaine de la justice. Son objectif ultime est de contribuer à la compréhension des conditions favorables au développement des SEF dans le domaine de la justice en Ontario.

Ainsi, l'étude souhaite ajouter un élément à la discussion en cours sur l'offre active de SEF dans le domaine de la justice. Les rapports de la réunion des intervenantes et intervenants francophones rappellent que des évaluations qualitatives de l'accessibilité aux SEF ont été effectuées. La présente étude permettra de systématiser les renseignements disponibles et de présenter de nouvelles données sur le sujet.

Ces nouvelles données sont d'autant plus nécessaires qu'elles serviront à établir les liens entre la théorie et la pratique des SEF. En outre, elles seront utiles afin de voir si les résultats escomptés, soit une offre active de SEF, seront atteints.

### 1.4 Méthodologie

L'inventaire des mécanismes d'offre de SEF a été réalisé à partir de la documentation disponible, en Ontario et au Canada<sup>5</sup>. Nous avons d'abord procédé à une recherche dans deux sites Internet regroupant une multitude de sources sur les modèles et les mécanismes d'offre de services gouvernementaux existants en français dans les différentes provinces du Canada. Le premier, *Pratiques exemplaires sur les services en français*, a été préparé par la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne (Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne, site consulté le 3 septembre 2008). Le deuxième, *Service au public*, a été réalisé par l'Agence de la fonction publique du Canada (Agence de la fonction publique du Canada, consulté le 3 juillet 2008).

<sup>5</sup> Lorsque pertinent, l'étude fait quelques références à des pratiques innovantes à l'étranger. Toutefois, une recherche plus exhaustive devrait être entreprise afin de rendre justice à l'expertise européenne et internationale dans le domaine de l'offre active de services aux minorités linguistiques. Nous pensons entre autres au cas finlandais.

Dans un premier temps, le site *Pratiques exemplaires des services en français* vise « à améliorer la qualité des services en français ou dans les deux langues officielles offerts au grand public (Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne, site consulté le 3 septembre 2008) ». Dans un deuxième temps, celui de l'Agence de la fonction publique du Canada offre « des exemples de la sensibilisation du personnel à la dualité linguistique et à ses droits et ses obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles* (Agence de la fonction publique du Canada, consulté le 3 juillet 2008) ». Ces documents ont été très utiles afin de conceptualiser les différentes dimensions présidant à l'offre active d'un SEF.

Ensuite, l'accès à l'Intranet du gouvernement ontarien nous a permis de consulter le *Compendium des bonnes pratiques des services en français* développé par l'OAF. Ce *Compendium* « est un outil de recherche qui permet aux utilisateurs de trier l'information selon plusieurs critères : organisation, langue, région, catégorie (ressource ou pratique), audience, pilier et mot clé. Grâce à cet outil, élaboré par l'OAF conjointement avec les coordonnateurs des SEF, les employés de [la FPO] ont accès aux pratiques exemplaires et ressources utiles pour améliorer les services en français offerts par leurs ministères. Le *Compendium des pratiques exemplaires des services en français* vise à encourager la communauté de pratique, le réseautage et l'esprit innovateur à l'égard de la prestation des services en français, valeurs fondamentales de [la FPO]<sup>6</sup>. »

Suite à la consultation de ces sites, nous avons complété la recherche électronique et dépouillé les sources documentaires existantes. À ce chapitre, la documentation gouvernementale et les études du Commissariat aux langues officielles ont aussi été une source de données importante. Par contraste, les écrits scientifiques sur le sujet ne sont pas nombreux. Mentionnons la revue *Reflets : Revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, qui constitue une bonne source de renseignements sur les SEF.

Le rapport est divisé en trois parties. Une première présentera les modèles de SEF existants. Une deuxième partie organise les données existantes sur les mécanismes d'offre active de SEF. Une troisième dressera un portrait de la dimension préalable au sein des différentes divisions du secteur de la justice afin de vérifier la portée de notre modèle d'analyse.

<sup>6</sup> Information transmise par Sabine Derbier, coordonnatrice des SEF des ministères du secteur de la justice, le 22 juillet 2008.

## 2 Les modèles de services en français

Les données observées dans le cadre de la recherche documentaire ont servi à identifier différents modèles de SEF au sein du secteur de la justice (Tableau 1) : intégrés, parallèles, multiservices, itinérants, technologiques, intégrés horizontalement et intégrés verticalement. Avant même d'identifier les mécanismes d'offre active de SEF, il est utile de rappeler l'existence de ces différents modèles afin d'en montrer la diversité et les besoins qu'ils cherchent à satisfaire.

### 2.1 Services intégrés

Le modèle intégré est le plus courant dans le domaine des SEF. Il comprend les services bilingues offerts par le gouvernement et est sous sa responsabilité directe ou celle de ses ministères. Il est aussi le seul à être transversal à toutes les divisions du secteur de la justice alors que les autres modèles existent dans le cadre de programmes spécifiques.

### 2.2 Services parallèles

Un service parallèle est géré par des membres du groupe auquel il est offert. La désignation d'agence en vue d'offrir des services en français sert à doter celles-ci de services offerts en parallèle aux services intégrés<sup>7</sup>.

Les francophones considèrent souvent ce type de service comme étant plus adapté à leurs besoins. Lors de la consultation de 2006, plusieurs intervenants et intervenantes ont indiqué préférer des services offerts par des organismes francophones autonomes.

La structure organisationnelle doit appuyer l'offre et les services gérés par et pour les francophones. Lorsque les directions sont d'expression française, qu'elles sont composées de francophones et/ou de francophiles, le climat est beaucoup plus propice à l'élaboration de SEF adaptés aux populations francophones.

<sup>7</sup> Pour qu'une agence soit désignée bilingue, donc apte à offrir des services en français, elle doit assurer : 1) la permanence et la qualité des services ; 2) un accès adéquat aux services en français ; 3) une représentation réelle de francophones au conseil d'administration, des comités et des cadres supérieurs ; et 4) l'imputabilité du conseil d'administration et des cadres supérieurs quant à la prestation des services en français (Deevey, 2004). Le mécanisme de désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* établit les conditions dans lesquelles un service en français sera offert.

Tableau 1 Les modèles de services en français dans le domaine de la justice

Services intégrés	Les services publics généraux bilingues (Cardinal, Lang et Sauvé, 2006 : 35).
Services parallèles	Les services qui touchent à la vie privée et dont la structure appuie l'offre de services gérés par et pour les francophones (Cardinal, Lang et Sauvé, 2006 : 35) (les directions sont d'expression française et sont composées de francophones et de francophiles ; services personnalisés ; organismes homogènes).
Centres multiservices	Des points de services où une gamme de services en français est offerte.
Services itinérants	Les fonctionnaires se déplacent pour offrir des services dans les communautés (le terme « équipe volante » est parfois employé).
Services technologiques et électroniques	Les services offerts par le moyen d'équipements informatiques et électroniques (guichets informatiques, visioconférences, téléconférences) ; des « approches axées sur le libre-service et l'informatique (Groupe de travail sur les modèles de prestation de services, 1996 : 10) ».
Intégration horizontale	Ce sont les services et les programmes développés en collaboration entre différents ministères ou divisions au sein d'un même gouvernement. « L'intégration des activités de deux ou plusieurs ministères [...] vise à améliorer le service aux citoyens et à réduire les coûts pour les contribuables et les utilisateurs (Bureau de Conseil privé, site consulté le 11 septembre 2008) ».
Intégration verticale	Ce sont les services et les programmes développés en collaboration entre différents ordres de gouvernement. « L'intégration verticale des activités de deux ordres de gouvernement ou plus vise à améliorer le service à la population et à réduire les coûts pour les contribuables (Bureau de Conseil privé, site consulté le 11 septembre 2008) ».

Comme le rapportent Cardinal, Lang et Sauvé (2006 : 37), lors la consultation des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice en 2006,

[p]our plusieurs participants, un SEF de qualité est un SEF géré par et pour les francophones. En outre, lorsque les SEF sont personnalisés, le principe d'une gestion par et pour les francophones correspond aux attentes de la majorité des intervenants. « Pour des services qui touchent à la vie privée, c'est mieux du par et pour. [...] Prenons le cas d'une personne qui a un problème d'alcool, il faut traiter son problème en français ».

Dans le domaine de la justice, le Secrétariat ontarien des services aux victimes préconise le modèle parallèle pour les services aux femmes victimes de violence. Les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) sont un bon exemple de service parallèle géré par et pour les francophones. Ces centres sont administrés par des femmes francophones et, dans plusieurs cas, ils fonctionnent entièrement en français.

### 2.3 Centres multiservices ou guichets uniques

L'approche des centres multiservices ou des guichets uniques remonte aux années 1990. Ils ont été confirmés par le juge Chartier, au Manitoba, afin d'accroître l'offre et l'efficacité des SEF au sein de sa province. Depuis, ce modèle de services a été mis en place dans quelques secteurs. En Ontario, le secteur de la santé et des services sociaux a aussi adopté l'approche des centres multiservices à la même époque.

Selon Bent, Kernaghan et Marson (1999 : 2), « [I]es guichets uniques peuvent remplir l'une ou plusieurs des fonctions qui suivent :

- améliorer l'accessibilité en servant de « relais » ;
- accroître la commodité d'accès en offrant un « centre multiservice » ;
- franchir les limites de compétence pour fournir un « service décloisonné ».

« Ces « centres multiservices » améliorent l'accessibilité et permettent aussi la prestation de services gouvernementaux aux citoyens. De façon générale, le besoin d'accroître la commodité d'accès est à la base de la décision de regrouper dans un même lieu des services gouvernementaux hétéroclites ou présentant un certain lien entre eux, d'où la notion de centre multiservice (Bent, Kernaghan et Marson, 1999 : 2 et 4) ».

En 2006, lors de la consultation des intervenants et intervenantes francophones dans le domaine de la justice, certains participants considéraient aussi que « l'intégration des SEF dans des centres multiservices où l'on trouve des cliniques juridiques francophones combinées avec des centres de santé communautaire pourrait

s'avérer un modèle innovateur, comme par exemple, le Centre francophone de Toronto (Cardinal, Lang et Sauvé, 2006 : 37) ».

En outre, dans son étude *État des lieux sur la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles*, le groupe de recherche PGF proposait de :

[d]évelopper le concept de guichet unique : regrouper les services de greffe de la cour provinciale et de la Cour supérieure, créer un guichet unique de paiement des amendes. Désigner un bureau : s'assurer que le personnel est francophone et que la langue de travail y soit le français. Ce centre de services judiciaires et juridiques peut agir aussi comme base à laquelle les régions peuvent avoir recours en cas de besoin (Recherche PGF, 2002 : 39-42).

Dans le domaine de la violence faite aux femmes, Sirois et Garceau expliquent qu'une des pratiques communes aux SEF « est d'avoir intégré dans les organismes et sous le même toit des services en violence dans les relations intimes et en violence à caractère sexuel, là où il était approprié de le faire (Sirois et Garceau, 2007 : 106-107) ». Ainsi, elles constatent que,

[d]ans les régions où les ressources consacrées à la mise sur pied de services étaient limitées, les centres ont choisi de réunir sous un même toit les services liés aux deux problématiques. D'une part, parce qu'il s'agissait souvent du seul SEF de la collectivité et que, par conséquent, il était appelé à répondre aux deux problématiques. D'autre part, parce qu'il était impossible de créer deux structures administratives distinctes (une maison d'hébergement et un Calacs), compte tenu du peu de ressources financières (Sirois et Garceau, 2007 : 106-107).

Mentionnons aussi que le Centre de santé communautaire Hamilton-Niagara offre des services juridiques en immigration, plus précisément, aux réfugiées et réfugiés francophones « pour la préparation des diverses procédures d'immigration (Centre de santé communautaire Hamilton-Niagara, site consulté le 26 mars 2009) ».

#### 2.3.1 Guichets ServiceOntario

Sans être spécifique au secteur de la justice, le modèle des guichets uniques existe en Ontario depuis les années 1990. Le gouvernement a mis en place les guichets ServiceOntario, où les citoyennes et citoyens ontariens peuvent obtenir des services de plusieurs ministères au même point de service. Ces services comprennent, notamment le paiement d'amendes auprès du Procureur général (Blythe et Marson, 1999 : 62).

Tableau 2 Les centres d'information ServiceOntario

	Lieu	SEF		Lieu	SEF		Lieu	SEF
1	Atikokan		25	Hearst	●	49	Peterborough	
2	Aurora		26	Huntsville		50	Rainy River	
3	Aylmer		27	Ignace	●	51	Red Lake	
4	Bancroft		28	Iroquois Falls	●	52	Renfrew	
5	Barrie	●	29	Kanata	●	53	Sarnia	
6	Belleville		30	Kapuskasing	●	54	Sault Ste. Marie	●
7	Blind River	●	31	Kemptville		55	Simcoe	
8	Brampton	●	32	Kenora		56	Sioux Lookout	
9	Brockville		33	Kingston	●	57	Smiths Falls	
10	Chapleau	●	34	Kirkland Lake	●	58	St. Catharines	●
11	Chatam	●	35	Kitchener		59	Stratford	
12	Cochrane	●	36	Lindsay		60	Sturgeon Falls	●
13	Cornwall	●	37	London	●	61	Sudbury	●
14	Dryden		38	Manitouwadge	●	62	Terrace Bay	●
15	Elliot Lake	●	39	Marathon	●	63	Thunder Bay	●
16	Espanola	●	40	Minden		64	Timmins	●
17	Fort Frances		41	Moosonee	●	65	Toronto (centre-ville)	●
18	Geraldton	●	42	New Liskeard	●	66	Toronto (Downsview)	●
19	Goderich		43	Nipigon		67	Tweed	
20	Gore Bay		44	North Bay	●	68	Wawa	●
21	Guelph	●	45	Ottawa	●	69	Whitby	
22	Halton		46	Owen Sound		70	Windsor	●
23	Hamilton	●	47	Parry Sound				
24	Hawkesbury	●	48	Pembroke	●			

● Centres qui offrent des SEF | ● Centres qui sont censés offrir des SEF

Comme l'expliquent Blythe et Marson,

[l]es guichets, qui sont équipés d'écrans tactiles, ont été conçus de façon à être conviviaux pour les utilisateurs novices. Ils sont entièrement bilingues et accessibles aux personnes handicapées ». Blythe et Marson font l'éloge de ServiceOntario car il « présente une commodité d'utilisation supérieure pour les clients qui peuvent maintenant obtenir des services auprès d'un plus grand nombre de points d'accès, après les heures de travail normales ». Ils soulignent aussi que « le niveau de satisfaction des clients vis-à-vis des services au guichet s'élève à 95 p. 100 (Blythe et Marson, 1999 : 63).

Toutefois, ils indiquent que « [l]es guichets ne doivent pas remplacer l'ensemble des services gouvernementaux. [...]. Les guichets se sont cependant révélés appropriés pour certains types de services transactionnels et ont permis d'améliorer la qualité des services offerts aux clients (Blythe et Marson, 1999 : 64) ».

À titre de renseignements, nous avons recensé les centres d'information du gouvernement ServiceOntario et identifié ceux qui offrent des SEF (Tableau 2).

D'après le site Internet du gouvernement de l'Ontario, il existe 70 centres d'information ServiceOntario à travers la province (Gouvernement de l'Ontario, site consulté le 10 juillet 2008 ; Office des affaires francophones, consulté le 17 juillet 2008). De ce nombre, 31 (ou 44,3 %) offrent des SEF, y compris le centre de Guelph bien qu'il ne soit pas situé dans une région désignée. Certains centres ont omis d'indiquer dans quelles langues les services sont offerts, soit Kanata, Kemptville, Manitouwadge et Rainy River.

En vertu de la *Loi sur les services en français*, les centres de Kanata et de Manitouwadge devraient offrir des SEF, de même que ceux de Blind River, Brampton, Moosonee et Kingston (à compter de 2009) qui présentement, selon le site du gouvernement de l'Ontario, offrent uniquement

des services en anglais. Les centres de Barrie et de Thunder Bay devraient également offrir des SEF car ils desservent des régions désignées bilingues. Ainsi, 39 centres ServiceOntario (ou 55,7 %) devraient offrir des SEF.

### 2.3.2 Le guichet unique de greffe du tribunal de grande instance de Tarbes en France

L'exemple du guichet unique de greffe (GUG) du tribunal de grande instance de Tarbes, une ville située dans la préfecture des Hautes-Pyrénées dans le sud de la France, semble constituer une pratique inspirante dans le domaine de l'accueil des usagers, notamment afin de simplifier leurs démarches.

Créé en 1998, le GUG au palais de justice de Tarbes « est en effet à la fois un service d'accueil centralisé et un point d'entrée procédural (hormis les affaires supposant une assignation avec représentation obligatoire par avocat) ». Il regroupe « les accueils du Tribunal de grande instance et du Tribunal d'instance, il est le lieu où tout citoyen et tout justiciable peut :

- être accueilli ;
- recevoir une information précise ;
- avoir la possibilité de recourir à des modes diversifiés de règlement des différends ;
- être orienté vers les professionnels spécialisés, les instances de conciliation et de médiation ;
- introduire toute demande ou requête ;
- être renseigné sur le déroulement de sa procédure ;
- former un recours.

Le GUG permet aussi aux auxiliaires de justice de déposer – rapidement et en toute sécurité – tous les actes et documents destinés aux différents services des deux juridictions concernées (Ministère de la Justice de la République française, site consulté le 4 septembre 2008) ».

### 2.3.3 Approche holiste et le Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, le modèle multiservices est aussi de plus en plus apprécié. Le gouvernement britannique parle plutôt d'une approche holiste par rapport à une démarche en silo qui semble moins bien servir les citoyens.

*Problems often occur in "clusters"; with one problem triggering a cascade of other problems. The initial problem may or may not be law-related, but without early intervention, it may trigger further problems, legal or otherwise. Individuals with a multitude of problems are often subject to numerous referrals tied to specialist institutions – a "silo" approach that can lead to "referral fatigue" and leaves many problems unresolved (Cohl et Thomson, 2008 : 48).*

À l'instar du milieu de la justice, le gouvernement britannique privilégie également la possibilité d'entrer en partenariat avec les organisations communautaires afin de développer cette approche davantage holiste dans le domaine de la prestation des services.

*The existing trust in and reliance on community organizations makes them natural partners with legal service providers for a holistic approach to multiple problems. Just as legal problems emerge when people approach community organizations for help with other problems, non-legal problems become evident to legal professionals in the course of dealing with legal issues.*

*The United Kingdom's Citizens Advice Bureaus are a well-established example of a holistic approach. These bureaus provide help with a wide range of non-legal issues along with legal information and assistance. Some of the more than 500 bureaus are located in health centres and other community locations. Bureau services are not restricted to vulnerable people in need and there is no means test for obtaining legal advice (Cohl et Thomson, 2008 : 48).*

Certains commentateurs considèrent que l'approche britannique va plus loin que la façon de faire en Ontario. Par contre, la démarche holiste semble moins bien correspondre à la culture du service public développée en Ontario, mais les réalisations du Centre francophone de santé communautaire de Hamilton-Niagara constitue un cas de figure d'une approche holiste.

*The way in which legal and community services have evolved over time in Ontario likely makes this kind of major shift less feasible here. It is more realistic to think of building partnerships between specialized services rather than replacing them with multi-service organizations. However, some Ontario agencies are recognizing the value of combining services that are obviously related. For example, the Francophone Community Health Centre Hamilton/Niagara, a multi-service agency providing health and social services to French-speaking clients, also includes a legal clinic for refugee issues (Cohl et Thomson, 2008 : 48).*

## 2.4 Services itinérants

Le modèle des services itinérants est souvent mentionné afin de pallier le manque de services dans les régions éloignées ou encore parce que les SEF ont souvent un mandat local et un mandat régional. Cela est notamment le cas dans le domaine de la violence contre les femmes (Sirois et Garceau, 2007 : 106-107).

C'est le cas du Centre Victoria pour femmes de Sudbury qui offre des services dans l'Algoma grâce à des bureaux satellites à Wawa, à Elliot Lake et à Sault-Ste-Marie. Situé à London, le Carrefour des femmes du Sud-Ouest a pour mandat de desservir les femmes aux

prises avec la problématique de l'agression sexuelle dans toute cette région. Oasis Centre des femmes de Toronto a un bureau satellite pour desservir les femmes de Brampton. [Le] Calacs situé à Casselman, le Centre Novas desservira sous peu l'ensemble des femmes des comtés de Prescott et Russell<sup>8</sup>. Les Services d'approche mis sur pied par la Maison Interlude House ont également un mandat régional et desservent les comtés de Stormont-Dundas-Glengarry et de Prescott-Russell. Ils ont été mis sur pied pour répondre aux besoins des femmes des comtés ruraux de l'Est ontarien, là où il n'y a pas de transport en commun ni, de façon générale, de moyens d'accès aux services près de chez soi. De plus, dans ces comtés, les femmes n'avaient pas nécessairement besoin d'avoir accès à une maison d'hébergement, mais plutôt de recevoir du soutien pour elles et leurs enfants (soutien pour obtenir de l'aide sociale ou un logement, pour avoir accès à certains programmes ou à l'aide juridique, etc.). C'est donc un programme innovateur qui offre une gamme de services aux femmes et qui pourrait très bien servir de modèle dans d'autres régions (Sirois et Garceau, 2007 : 107-108).

Nous avons aussi constaté, que depuis le mois de mars 2006, le gouvernement fédéral dans ses bureaux de Service Canada à Stephenville offre « un service itinérant en français à Mainland (La Grand'Terre) à Terre-Neuve (Agence de la fonction publique du Canada, consulté le 3 juillet 2008) ». Le service est dispensé quelques jours par semaine dans les agglomérations de L'Anse-à-Canauds, La Grand'Terre et Cap St. George. Ce guichet unique de services est une initiative du Comité des langues officielles du Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador, en collaboration avec Service Canada et plusieurs autres ministères fédéraux. Cette initiative résulte d'une consultation communautaire menée en 2003 (Agence de la fonction publique, site consulté le 3 juillet 2008).

#### 2.4.1 Le concept des cours itinérantes

Plusieurs provinces ont déjà développé et appliqué le concept de cours volantes, aussi connues sous les noms de cours itinérantes et cours de circuit. Le modèle est notamment utilisé au Québec afin de desservir la population inuit du nord du Québec<sup>9</sup>. Le Yukon, Terre-Neuve et Labrador, la Saskatchewan et le Manitoba ont également un système de cours itinérantes.

<sup>8</sup> Le Centre Novas a été inauguré en 2007 (Centre Novas, *Histoire en bref*, site consulté le 8 avril 2009, [http://www.centrenovas.ca/index.cfm?Voir=sections\_liste&Id=6458&M=2172&Sequence\_No=6458&Niveau=2&Repertoire\_No=2137988540]).

<sup>9</sup> *Étude sur l'administration de la justice appliquée aux Inuits du Nord du Québec*, [http://www2.ps-sp.gc.ca/publications/abor\_corrections/199205\_f.pdf].

## 2.5 Services technologiques et électroniques

Les sites Internet sont devenus des lieux importants d'offre de SEF (Cardinal, Lang et Sauvé, 2006). Comme l'explique également Mairéad Nic Craith dans le cas des langues minoritaires en Europe, « *The advantage of communication on the Internet is that it has become de-territorialized. [...] Although migration has traditionally impacted negatively on lesser-used languages, the Internet has provided a new and easy mode of communication that is not dependent on location* (Mairéad Nic Craith, 2007 : 177-178) ».

Selon Sylvie Mattar et Michel Gratton, « les nouveaux moyens technologiques peuvent être d'excellents outils de communication et de rapprochement avec les communautés minoritaires, particulièrement celles qui sont éloignées géographiquement et dont l'isolement linguistique est manifeste (Mattar et Gratton, 2001 : 25-26) ».

### 2.5.1 Justice Ontario

*Justice Ontario* a été constitué afin d'offrir les services suivants :

- un portail d'accès en ligne au système de justice qui contient des renseignements faciles à comprendre sur le droit de la famille, le droit pénal, les procès et les litiges, les droits de la personne, la planification successorale, les contraventions et les amendes.
- un accès facile aux ressources juridiques telles que des services de recherche d'un avocat et des centres d'information sur le droit de la famille.
- une ligne téléphonique gratuite qui permet d'obtenir les mêmes renseignements en 173 langues (Gouvernement de l'Ontario, consulté le 5 septembre 2008).

Les avocats, les magistrats et les groupes communautaires insistent depuis longtemps sur l'importance de mettre à la disposition du public des renseignements juridiques faciles à comprendre afin de lui permettre de mieux utiliser les ressources du secteur de la justice. Le rapport Osborne en 2007 sur le système de justice civile et l'examen de Trebilcock en 2008 sur le régime d'aide juridique ont tous deux cité l'accès à des renseignements juridiques de base comme l'un des piliers de l'accès à la justice pour tous les Ontariens et les Ontariennes (Osborne, 2007 ; Trebilcock, 2008).

De plus, les divisions faisant partie du processus de planification stratégique du secteur de la justice de l'Ontario rendent les renseignements portant sur les

SEF plus accessibles à la population francophone. Ceux-ci sont disponibles dans le site Internet de *Justice Ontario* depuis 2008, ainsi que dans la nouvelle section sur les SEF lancée en février 2009 (Ministère du Procureur général, *Justice Ontario, Services offerts par les ministères du domaine de la justice*, site consulté le 30 avril 2009).

### 2.5.2 Carrières en justice

Le site Carrières en justice [www.carrieresenjustice.ca](http://www.carrieresenjustice.ca) mérite, ici, une mention particulière. Lancé par l'AJEFO en 2007, ce projet vise à assurer la pérennité des SEF, de même qu'à sensibiliser les élèves francophones au fonctionnement du système judiciaire, les encourager à utiliser leurs SEF et éveiller leur intérêt en ce qui a trait aux diverses carrières juridiques (AJEFO, site consulté le 30 septembre 2008).

### 2.5.3 Écho des services en français – Ontario

Un portail lancé par l'Association canadienne-française de London-Sarnia, à l'initiative de son Comité des services en français (CSF), a donné lieu à la mise sur pied d'Écho des services en français-Ontario. Financé par Industrie Canada, le service « consiste à mettre à la disposition de toute la communauté francophone de l'Ontario un outil informatique puissant de dialogue, de revendication des services en français et d'échange d'expériences en matière d'application de la *Loi sur les services en français* (Écho des services en français, site consulté le 17 juillet 2008) ».

### 2.5.4 Exportation et développement Canada

Nous avons aussi noté l'existence d'outils en ligne dans d'autres secteurs que ceux de la justice et reconnus comme des pratiques exemplaires au sein du gouvernement fédéral. Ainsi, Exportation et développement Canada (EDC) offre « un questionnaire bilingue en ligne intitulé *Are you ExportAble/ Êtes-vous prêt-à-l'EXPORT*, qui permet aux entreprises de mieux comprendre la réalité de l'exportation. Combiné au service *Online Solutions Advisor/Le Conseiller en ligne*, il peut leur proposer des solutions et des services pour répondre à leurs besoins en exportation 24 sur 24 dans la langue officielle de leur choix (Agence de la fonction publique du Canada, site consulté le 3 juillet 2008) ».

### 2.5.5 Franccommunautés virtuelles

*Francommunautés virtuelles*, un programme d'Industrie Canada bien connu des milieux minoritaires, a pris fin le 31 mars 2008. Celui-ci « vis[ait] à élargir le contenu, les applications et les services de langue française dans

Internet, à réseauter les collectivités francophones et acadiennes du pays entre elles, et à encourager la francophonie canadienne à profiter pleinement des technologies de l'information et des communications (Industrie Canada, *Francommunautés virtuelles*, site consulté le 30 avril 2009) ».

### 2.5.6 Volnet

Le programme *Volnet* également d'Industrie Canada, a pris fin le 31 mars 2002 (Industrie Canada, *Volnet*, site consulté le 30 avril 2009). Celui-ci visait à « accroître la capacité des organismes bénévoles en leur donnant accès à du matériel informatique, à l'Internet, aux nouvelles technologies de l'information ainsi qu'à un soutien et à des conseils sur le réseautage (Commissariat aux langues officielles, 2000 : 41-42) ». Quatre organismes francophones sur un total de 30 organisations canadiennes ont participé au programme *Volnet* : la Fédération de la jeunesse canadienne-française, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, l'Assemblée communautaire fransaskoise et la Société de développement de la Baie acadienne.

## 2.6 Intégration horizontale et intégration verticale

Les SEF peuvent être développés de façon horizontale lorsque plusieurs ministères ou divisions collaborent à leur mise sur pied. Ils peuvent aussi être offerts par deux ordres de gouvernement auquel cas, nous parlons d'une intégration verticale des services et des programmes.

## 2.7 Bilan

Il est utile de rappeler l'existence de ces différents modèles d'offre active de SEF. Chacun a été développé en raison d'un contexte bien particulier afin de permettre au gouvernement de remplir ses obligations envers la minorité francophone. Ces modèles témoignent de la capacité des gouvernements et du milieu francophone à innover en vue d'une offre active de SEF et ainsi de répondre aux préoccupations du milieu.

### 3 Les mécanismes d'offre active de services en français

L'inventaire des modèles de SEF a permis d'identifier quatre éléments théoriques de base : préalable, subjectif, objectif et d'intégration (Tableau 3) ainsi que les mécanismes propres à chacune d'elles (Tableaux 4, 5, 6 et 7). Ces éléments président à l'offre active de SEF au sein de chaque modèle de services.

Tableau 3 Les dimensions des mécanismes d'offre de services en français

Préalable	Subjective	Objective	Intégration de la diversité
Les éléments nécessaires à prendre en compte en vue de la prestation de SEF.	L'aspect verbal et non verbal d'un SEF.	Les éléments matériels et visuels en appui à l'offre d'un SEF.	La prise en compte des besoins des groupes cibles.

#### 3.1 La dimension préalable

Les écrits portent beaucoup sur les éléments à prendre en compte en vue de la prestation de SEF. Ainsi, dans le cadre de leur étude sur les services gouvernementaux fédéraux, Mattar et Gratton insistent sur l'importance de développer une culture organisationnelle « favorable à la prestation de services dans les deux langues officielles (Mattar et Gratton, 2001 : ii) ». Ils en font une condition fondamentale qui permettra d'accorder à la dualité linguistique la place qui lui revient au sein des institutions. Cette culture « englobe les attitudes, les comportements, les valeurs partagées et les interactions sociales et organisationnelles, mais elle est aussi implantée par l'entremise de la structure, des systèmes et des méthodes de l'institution (Mattar et Gratton, 2001 : ii) ». Selon les auteurs, « un leadership organisationnel cohérent prévoit un programme de mise en œuvre et d'imputabilité qui est clair et équitable pour toutes les parties dans le but d'obtenir les résultats attendus (Mattar et Gratton, 2001 : ii) ».

Les échanges entre les différents partenaires lors des réunions des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice confirment aussi l'importance de cette dimension préalable<sup>10</sup>. L'OAF en tient

également compte dans son guide destiné à préparer l'offre active de SEF lorsqu'elle explique que,

- « *Quality French-language services are "actively" offered if the following elements are present :*
- *A "client" or "service-focused" approach ;*
- *Knowledgeable and well-trained staff who have a clear understanding of their corporate and individual responsibilities regarding FLS ;*
- *A willingness, where necessary, to look at alternative of innovative ways to meet FLS obligations and the needs of the Francophone community ; and*
- *Time to "plan ahead" (Office des affaires francophones, 2008 : 3-4) ».*

Dans son article sur les services bilingues dans le domaine de la santé, Roussel précise certains mécanismes préalables à prendre en compte afin d'assurer une offre de SEF de qualité, tels que le recrutement, la sensibilisation, la planification, la gouvernance et la promotion. Elle mentionne qu'il est important de recruter des employées et employés bilingues sensibilisés aux besoins particuliers des francophones et d'impliquer les intervenantes et intervenants francophones dans le processus d'embauche (Roussel, 2008 : [http://www.ohpe.ca/index.php?option=com\\_content&task=view&id=9935&Itemid=78%20](http://www.ohpe.ca/index.php?option=com_content&task=view&id=9935&Itemid=78%20)).

Depuis la publication du *Plan stratégique*, plusieurs initiatives et stratégies ont été mises en œuvre au sein des divisions du secteur de la justice afin de :

- rehausser la compréhension de l'obligation des SEF par le moyen d'envoi de notes de service dans les divisions, de présentations sur les SEF, d'une trousse d'orientation sur les SEF, du *Manager's Guide to FLS*, du bulletin *Coup d'œil sur les SEF* ; de calendriers, d'ateliers de service à la clientèle, de la boîte à outils, etc.
- recruter des membres du personnel bilingues de façon efficace par le moyen du *Franco Bulletin Board* ; de *Policy Directives* sur la gestion des postes désignés bilingues ; l'identification des employés pouvant offrir des SEF ; de l'implication de nouvelles divisions au projet *Carrières en justice* de l'AJEFO ; du projet *Force de l'âge* de la FAFO, etc.

doit faire de l'offre active de SEF. Cela implique aussi qu'il doive tenir compte des besoins particuliers de la communauté francophone de la province. Ainsi, plusieurs considèrent qu'il faut identifier les besoins des francophones de l'Ontario et les intégrer à l'étape cruciale de l'élaboration des politiques (Cardinal, Lang et Sauvé, 2006 : 13) ».

<sup>10</sup> « De façon unanime, les participants aux ateliers ont accueilli avec enthousiasme l'idée selon laquelle le gouvernement ontarien



- favoriser la formation et le développement professionnel des employés devant offrir des SEF par le moyen de *FL Educational Programs* ; d'intégration de la formation en langue française aux plans de performance de certains employés et de la formation et utilisation du logiciel Antidote (BCSEF, 2007 : 84).

La plus récente initiative du secteur de la justice remonte à l'automne 2008 lorsque le sous-ministre Murray Segal déploie une liste de vérification pour l'intégration des SEF à tous les gestionnaires cadre dans les divisions du MPG. Ces personnes doivent dorénavant indiquer dans cette liste tous les moyens qui ont été utilisés afin d'assurer que les SEF sont intégrés dès le départ dans :

- l'élaboration des politiques ;
- la planification stratégique et administrative ;
- le développement de programmes ;
- la création de nouveaux départements ;
- les modèles de prestation de services ;
- les modèles adaptés ;
- la technologie de l'information ;
- les soumissions au Conseil des ministres ;
- les enquêtes publiques ;
- la traduction des rapports d'examen ;
- les mesures de rendement ; et
- le développement des règlements.

Mentionnons aussi tous les outils qui ont été développés par le BCSEF afin d'offrir des SEF dans les programmes et services des ministères responsables du secteur de la justice. Conscient que les gestionnaires de services constituent la pierre angulaire de l'offre active de SEF, le BCSEF a développé plusieurs outils afin d'appuyer ces personnes dans leur travail (BCSEF, 2007 : 84).

À titre d'exemple, la *Boîte à outils (The Toolbox: Providing Services in French)* destinée aux employés anglophones constitue une bonne pratique dans le domaine des SEF.

La Boîte à outils est divisée en 30 cartes thématiques. Certaines cartes incluent des prononciations phonétiques et usuelles pour recevoir la clientèle ou répondre au téléphone (voir cédérom) tandis que d'autres proposent des conseils quant à la rédaction d'une lettre, offrent des renseignements sur le Secteur de la Justice ou sur les ressources et outils disponibles à travers le bureau de la coordonnatrice des services en français. Les six dernières cartes ont pour but d'aider les agences responsables à offrir des services en français au nom des ministères du Secteur de la justice (Gouvernement de l'Ontario, 2008).

Le BCSEF a également conçu un aide-mémoire indiquant aux employées et employés comment ils peuvent offrir des SEF de façon active. Ce document d'une page comprend des conseils sur l'offre active de SEF au téléphone et en personne ; sur les éléments visuels et matériels ; et sur les étapes à suivre lorsqu'ils renvoient une cliente ou un client francophone à une employée ou un employé bilingue.

L'*Institut de développement professionnel en langue française (IDPLF)*, qui est une initiative conjointe entre le ministère de la Justice du Canada et le MPG, constitue une autre bonne pratique dans le secteur de la justice. Il a permis d'améliorer la capacité linguistique des professionnels du secteur de la justice tout en améliorant l'accès aux SEF. Les ateliers de l'IDPLF ne se limitaient pas aux professionnels de l'Ontario tels que les membres du personnel des services aux tribunaux et du SOSV, les procureurs de la Couronne, les avocats de service de l'AJO et les agents de la OPP, mais incluait également des procureurs de la Couronne d'autres provinces.

En 2008, l'AJEFO lançait la campagne « Mettre l'accent sur la justice en français : mon droit, mon choix ! » afin de sensibiliser la population francophone à son droit à des services juridiques en français. L'AJEFO a aussi produit un dépliant qui a été distribué dans les 25 régions désignées bilingues de l'Ontario. Selon l'AJEFO, la campagne a contribué à accroître sa visibilité au sein de la communauté francophone « en invitant le public à visiter le site web de l'association pour obtenir plus d'information sous la rubrique « Mon droit, mon choix » (AJEFO, 2008) ».

D'autres initiatives visent à informer les communautés francophones de leurs droits à des SEF dans les programmes et services offerts par les ministères du domaine de la justice et à démystifier le système judiciaire :

- numéros de téléphone dans les répertoires téléphoniques ;
- Carrières en justice ;
- utilisation du drapeau franco-ontarien pour identifier les bureaux offrant des SEF ;
- Barreau du Haut-Canada et AJEFO – conception d'une brochure et d'une affiche visant à informer les avocats de leur obligation d'aviser leurs clients de leur droit à des SEF, conformément au *Code de déontologie* ;
- Camps en justice ; et
- *Justice Ontario*, un site Internet qui comprend notamment des renseignements sur les droits des francophones, des présentations sur les SEF, les endroits où

les SEF sont offerts, ainsi que des liens menant vers des renseignements sur les intervenantes et intervenants francophones.

Pris dans leur ensemble, les écrits permettent d'identifier neuf mécanismes préalables à prendre en compte en vue d'une offre active de SEF (Tableau 4). Ces mécanismes visent à :

- recruter du personnel bilingue et compétent ;
- identifier ou créer des postes bilingues ;
- accroître la sensibilisation des employées et employés aux SEF ;
- développer des formations destinées aux employées et employés ;

Tableau 4 La dimension du travail préalable

Mécanismes	La dimension du travail préalable comprend les éléments nécessaires à la prestation de SEF.
Recrutement	Recruter des employées et employés bilingues et compétents.
Désignation de postes bilingues	Définir, identifier ou créer des postes désignés bilingues.
Sensibilisation	Accroître la sensibilisation des employées et employés de la fonction publique aux droits et aux besoins particuliers de la population francophone par le moyen d'activités, de présentations et de ressources ; et dédramatiser les SEF au sein de la culture organisationnelle, l'environnement de travail et le leadership de la haute direction.
Formations	Développer des formations destinées aux employées et employés afin d'améliorer et d'accroître leur capacité d'offrir des SEF de qualité.
Planification	Intégrer les SEF dès les premières étapes de planification des services gouvernementaux.
Gouvernance	Consulter et intégrer les différents partenaires francophones à la préparation de l'offre active de SEF, incluant les rôles et les responsabilités de chacun.
Responsabilisation	Adopter des mesures visant à assurer que les obligations relatives aux SEF sont mises en application (ex. : clauses sur les SEF dans les contrats avec les OBPT).
Outils et ressources	Développer des outils et des ressources et les mettre à la disposition des employés afin d'améliorer leur capacité d'offrir des SEF de qualité.
Promotion	Identifier les moyens afin de promouvoir les activités et les ressources visant à faire valoir l'existence et la disponibilité de SEF auprès de la population francophone.

- intégrer les SEF dès les premières étapes de la planification des services gouvernementaux ;
- consulter et intégrer les partenaires francophones ;
- responsabiliser les personnes ;
- développer des outils et ressources ;
- identifier des moyens afin de promouvoir les services auprès de la population.

Ainsi formalisés, ces éléments posent les jalons d'une véritable analyse contextuelle en vue de préparer une offre active de SEF. Toutefois, les dimensions subjective et objective sont tout aussi cruciales car elles balisent l'offre active sur le terrain.

### 3.2 La dimension subjective

Les écrits sur l'offre de SEF insistent sur les éléments de communication verbale (en personne ou au téléphone) et non verbale (services d'accueil) au moment de la prestation d'un service. Cette dimension plus subjective fait donc l'objet d'une catégorie particulière (Tableau 5).

Tableau 5 La dimension subjective

Mécanismes	La dimension subjective comprend l'aspect verbal et non verbal d'un SEF
Communication verbale en personne et au téléphone	L'aspect verbal de l'offre active d'un SEF offert en personne dans les bureaux gouvernementaux ; le transfert à un employé capable d'offrir le SEF ; les services automatisés ; les messages enregistrés sur les répondeurs ; le transfert d'appel.
Communication non verbale – services d'accueil	L'aspect non verbal de l'offre active d'un SEF qui permet de mettre le public à l'aise et de demander son service.

Nous constatons que les services du gouvernement de l'Ontario sont de plus en plus offerts par téléphone. Ces services sont assurés par des centres d'appels, où les employés répondent parfois aux appels parvenant des quatre coins de la province. Ces derniers doivent offrir des SEF – qu'ils soient situés dans une région désignée ou non – puisque qu'ils desservent souvent toute la province.

Mentionnons que le secteur des services aux femmes francophones victimes de violence a développé toute une expertise dans ce domaine.

Selon le Commissariat aux langues officielles, « les éléments humains de service, particulièrement la communication verbale, sont importants parce qu'ils « permet[tent] de mettre le public à l'aise et l'incite[nt]

ainsi à interagir dans la langue officielle de son choix avec la personne qui le sert » (Commissariat aux langues officielles, 2004 : 13) ». Comme l'expliquait un participant au moment de la Réunion des intervenantes et intervenants francophones du secteur de la justice en 2006, « le client doit savoir immédiatement qu'il a droit à des SEF et que ces SEF seront de qualité ». En effet, pour qu'un usager ait « l'impression d'avoir un service de qualité, le client ne doit pas secouer le commis pendant 10 minutes (Cardinal, Lang et Sauvé, 2006 : 35-36) ».

La communication verbale et non verbale constitue donc une dimension subjective importante. Selon Mattar et Gratton (2001 : 3), « [l']offre active de service doit inclure un accueil de vive voix dans les deux langues officielles, que ce soit au téléphone ou en personne, pour informer le public que le service est disponible en français et en anglais ».

Le juge Richard Chartier, dans un rapport sur les SEF au Manitoba, indique qu'une offre active de services signifie que « les prestataires de services feront savoir au public qu'il peut s'adresser à eux et se faire servir dans les deux langues officielles. L'offre doit être manifeste et les membres du grand public doivent être convaincus dès le départ que s'ils utilisent la langue officielle de leur choix, la qualité du service n'en souffrira pas (Chartier, 1998 : [www.gov.mb.ca/fls-slf/report/contxtpol.html](http://www.gov.mb.ca/fls-slf/report/contxtpol.html)) ».

Comment s'assurer que la population puisse, « dès le départ », comprendre qu'ils peuvent s'adresser en français aux prestataires de services ? Souvent, la communication non verbale peut influencer la décision de demander un SEF.

Le Commissaire aux services en français de l'Ontario donne comme exemple d'un service dont on n'a pas à se demander s'il sera en français, soit le Centre de santé communautaire de Sudbury. « Lorsqu'un patient se présente au Centre de santé communautaire de Sudbury, il sait pertinemment qu'il obtiendra un service de santé en français. Le centre incarne, par définition, l'offre active (Commissaire aux services en français, 2008 : 15) ».

Selon Mattar et Gratton (2001 : p. 18), l'élément déclencheur est l'offre active, c'est-à-dire : « [l']accueil initial reçu dans un bureau, que ce soit par téléphone ou en personne, a un effet déterminant sur l'échange qui s'en suivra ». Selon eux, « [i]l va de soi qu'un bureau qui accueille sa clientèle de manière bilingue fera augmenter la demande de service dans la langue de la minorité, cette dernière se sentant à l'aise de poursuivre dans sa langue. [...] L'accueil bilingue et l'emploi de la langue du client

constituent l'expression concrète de la reconnaissance de l'identité personnelle [...] ». Et d'ajouter, « [l]a sensibilisation des responsables en cause à l'égard des langues officielles est l'élément déclencheur qui a suscité l'attention apportée à la dimension linguistique du service ».

Par contraste, une offre passive peut contribuer à créer une atmosphère moins propice et moins favorable à l'exercice du droit à des SEF. En effet, même si le service au sein d'un organisme est disponible, les francophones risquent de l'ignorer s'il ne fait pas l'objet d'une promotion active et verbale ou s'ils ne sentent pas à l'aise de le demander.

### 3.3 La dimension objective

Les écrits sur les services en français font tous état des éléments matériels et visuels en appui à une offre active de SEF. Nous avons identifié neuf mécanismes objectifs en vue d'une offre active de SEF (Tableau 6) :

- la signalisation extérieure ;
- l'affichage intérieur ;
- les affiches temporaires ;
- les écriteaux ;
- les épinglettes et autocollants ;
- la correspondance ;
- la documentation ;
- les annonces et communiqués ; et
- le site Internet.

Tableau 6 La dimension objective

Mécanismes	La dimension objective comprend les éléments matériels et visuels en appui à l'offre d'un SEF.
Signalisation extérieure	Les enseignes permanentes placées à l'extérieur des édifices gouvernementaux.
Affichage intérieur	Les affiches permanentes.
Affiches temporaires	Les affiches apposées temporairement.
Écrits	Les écriteaux « Bonjour / Hello ».
Épinglettes et autocollants	Des épinglettes ou autocollants visant à identifier les employés pouvant offrir un SEF.
Correspondance	La correspondance écrite et les courriels.
Documentation	Les dépliants, les publications, les formulaires, etc.
Annonces et communiqués	Les annonces et les communiqués diffusés dans les médias.
Site Internet	Le site Internet
Autres	Tout autre mécanisme, que l'on pense aux kiosques, aux tableaux électroniques ou encore aux guichets électroniques.

Ces éléments doivent être mis en évidence afin de garantir une offre active. Comme l'expliquent Mattar et Gratton (2001 : 24-25), « [l']environnement physique doit refléter sans équivoque la nature bilingue du bureau afin que le client n'ait aucun doute sur la disponibilité du service dans les deux langues officielles. [...] La signalisation extérieure constitue le premier point de contact visuel avec le public ». Ensuite, « [l']affichage intérieur d'un bureau bilingue est vraiment celui qui exercera tout son impact puisqu'il invitera ou dissuadera le visiteur à poursuivre dans la langue de son choix ».

Mentionnons l'épinglette que le *Welsh Language Board* a conçue en vue d'inciter les personnes à parler le gallois dans différents lieux de travail, incluant le domaine des services gouvernementaux. Celle-ci est toute simple, mais constitue une approche novatrice afin de rendre plus conviviale et visuelle l'offre active de services dans la langue galloise (*Welsh Language Board, How do I know to whom I can speak Welsh ?*, consulté le 16 septem-

bre 2008, [<http://www.byig-wlb.org.uk/english/services/Pages/HowdolknowtowhomIcanspeakWelsh.aspx>]).



*Wearing the Working Welsh badge shows that someone can speak Welsh. The scheme is part of the Board's involvement with businesses and organizations across Wales – it encourages people to use Welsh at work, and when they're shopping or receiving services.*

### 3.4 La dimension de l'intégration de la diversité

Peu d'écrits insistent sur cette dimension. Les intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice en ont fait une priorité depuis plusieurs années. *L'État des lieux* a également fait un bilan de la situation.

Comme l'écrivent Sirois et Garceau (2007 : 108-109), il faut apprendre à faire les choses autrement.

Tableau 7 La dimension de l'intégration de la diversité

Groupes ciblés	Prise en compte des besoins particuliers des groupes cibles.
Jeunes	« Les personnes de 24 ans et moins (Cardinal, Plante et Sauvé, 2006a) ».
Femmes	« Les personnes de sexe féminin (Statistique Canada, Définitions, sources de données et méthode, <i>Classification du sexe</i> , site consulté le 7 octobre 2008) ».
Immigrants et immigrantes	« Personnes ayant le statut d'immigrant reçu au Canada, ou l'ayant déjà eu. Un immigrant reçu est une personne à qui les autorités de l'immigration ont accordé le droit de résider au Canada en permanence. Certains immigrants résident au Canada depuis un certain nombre d'années, alors que d'autres sont arrivés récemment. La plupart des immigrants sont nés à l'extérieur du Canada, mais un petit nombre d'entre eux sont nés au Canada (Statistique Canada, <i>Dictionnaire du recensement de 2006, Population des immigrants</i> , site consulté le 6 octobre 2008) ».
Membres d'une minorité visible	« Groupe de minorités visibles auquel le recensé appartient. Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi, font partie des minorités visibles, « les personnes, autres les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche » (Statistique Canada, <i>Dictionnaire du recensement de 2006, Population des minorités visibles</i> , site consulté le 6 octobre 2008) ».
Aînés et aînées et personnes retraitées	« Les personnes âgées de 65 ans et plus (Turcotte et Grant, 2006 : p. 7-8 ; Cardinal, Plante et Sauvé : 2006b) ».
Personnes vivant en milieu rural	« Les régions rurales comprennent tout le territoire situé à l'extérieur des régions urbaines. La population rurale comprend toutes les personnes qui vivent dans les banlieues rurales des régions métropolitaines de recensement (RMR) et des agglomérations de recensement (AR) ainsi que les personnes qui vivent dans les régions rurales à l'extérieur des RMR et des AR (Statistique Canada, <i>Dictionnaire du recensement de 2006, Région rurale</i> , site consulté le 7 octobre 2008) ».
Personnes vivant en milieu urbain	« Une région urbaine a une concentration démographique d'au moins 1 000 habitants et une densité de population d'au moins 400 habitants au kilomètre carré, d'après les chiffres de population du recensement actuel. La population urbaine comprend toutes les personnes qui vivent dans les noyaux urbains, les noyaux urbains secondaires et les banlieues urbaines des régions métropolitaines de recensement (RMR) et des agglomérations de recensement (AR), ainsi que les personnes qui vivent dans les régions urbaines à l'extérieur des RMR et des AR (Statistique Canada, <i>Dictionnaire du recensement de 2006, Région urbaine</i> , site consulté le 7 octobre 2008) ».
Personnes ayant des besoins spéciaux	« Incapacité : Difficultés avec les activités de la vie quotidienne ou réduction de la qualité ou du genre d'activités en raison d'un état physique ou mental ou de problèmes de santé (Statistique Canada, <i>Dictionnaire du recensement de 2006, Incapacité</i> , site consulté le 7 octobre 2008) ».

Lorsque les gestionnaires des programmes des ministères ont à prendre des décisions au sujet des SEF, ils doivent être à l'écoute de cette dynamique fort différente. La mise sur pied de services ne fonctionne pas de la même façon dans les groupes minoritaires. [...] Lorsqu'on ne craint pas d'innover et de donner aux femmes d'expression française les outils dont elles ont besoin pour la création de services particuliers à leur communauté, les modèles de services sont différents, les indicateurs de rendement sont différents, la gestion est différente. Mais, chacun de ces éléments est tout aussi efficace. Il est donc possible de faire les choses autrement.

Nous avons identifié sept groupes cibles dont les préoccupations exigent une attention particulière (Tableau 7) :

- les jeunes ;
- les femmes ;
- les immigrantes et immigrants ;
- les membres des minorités visibles ;
- les aînées et aînés et les personnes retraitées ;
- les personnes vivant en milieu rural ou urbain ; et
- les personnes ayant des besoins spéciaux.

La prise en compte des besoins des groupes cibles exige une analyse des préoccupations selon chacun. Toutefois, il importe aussi de comprendre que l'on ne peut pas les traiter chacun en un silo, mais plutôt de façon transversale. La notion d'« intersectionnalité » permet de mieux décrire la situation. En effet, une personne francophone peut être jeune, mais cette dernière peut aussi être une femme appartenant à une minorité visible vivant en milieu rural. C'est dire qu'il n'y a pas de solution facile à une offre active de SEF qui tient compte de la diversité de la population.

### 3.5 Des fiches

Après avoir identifié et défini les différentes dimensions et mécanismes en vue d'une offre active de SEF, nous avons préparé une fiche évaluative (Tableau 8).

La fiche comprend tous les éléments ou dimensions et mécanismes en vue d'une offre active de SEF. Elle permet de nous représenter l'ensemble des mécanismes devant être mis en place afin de faire une offre active de SEF.

Le secteur de la justice compte utiliser les fiches de vérification complétées pour les divisions dans le nouveau mécanisme d'imputabilité, suite au *Plan stratégique*.

### 3.6 Bilan

La recension des écrits a permis d'établir les modèles de SEF et les éléments théoriques de base afin de préparer l'offre active de SEF. Ainsi, l'étude a identifié quatre dimensions présidant à l'offre active de SEF : préalable, subjective, objective et d'intégration. La dimension préalable est constituée de mécanismes visant à mettre en place les conditions favorables au développement d'une offre active de SEF. La dimension subjective porte sur les éléments verbal et non verbal constitutifs de l'offre active alors que la dimension objective inclut les éléments matériels et visuels. Finalement, la dimension d'intégration sert à identifier les mécanismes utilisés afin d'intégrer les préoccupations des groupes cibles.

Prises comme un tout, les différentes dimensions donnent une vue d'ensemble du processus menant à une offre active. La fiche systématise les mécanismes à développer au sein de chaque dimension. Elle pourrait constituer un outil en vue de la planification et de l'évaluation des SEF selon les différents types de services.

Tableau 8 Fiche, dimensions et mécanismes en vue d'une offre active de SEF

Préalable	Subjective	Objective	Intégration de la diversité
Recrutement	Communication verbale en personne et au téléphone	Signalisation extérieure	Jeunes
Désignation de postes bilingues		Affichage intérieur	Femmes
Sensibilisation	Communication non verbale - services d'accueil	Affiches temporaires	Immigrantes et immigrants
Formations		Écriteaux	Membres d'une minorité visible
Planification		Épinglettes et autocollants	Aînées et aînés et personnes retraitées
Gouvernance		Correspondance	Personnes vivant en milieu rural ou milieu urbain
Responsabilisation		Documentation	Personnes ayant des besoins spéciaux
Outils et ressources		Annonces et communiqués	
Promotion		Site Internet	
	Autres		

## 4 Portrait des mécanismes d'offre active de services en français

Afin de tester notre modèle d'analyse, nous avons procédé à un premier portrait des mécanismes en vue d'une offre active de SEF en privilégiant la dimension préalable. Nous avons examiné les mécanismes existants dans le domaine des services intégrés en français, soit les services publics généraux bilingues offerts par le gouvernement ontarien. Ces services ont fait l'objet d'un examen particulier dans le cadre du *Plan stratégique*. Nous devrions donc être en mesure de dresser un portrait plus succinct de ces mécanismes. Toutefois un tel exercice devrait être effectué de façon plus systématique pour toutes les dimensions et l'ensemble des SEF quelque soit le type de service.

### 4.1 Les mécanismes d'offre de SEF et la dimension préalable dans les SEF intégrés du secteur de la justice

Les annexes A, B et C proposent un premier portrait des mécanismes d'offre de SEF au sein de la dimension préalable dans les services intégrés du secteur de la justice. Ces tableaux ne sont pas définitifs. Ils ont été constitués grâce aux renseignements disponibles dans les rapports des réunions des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice depuis le début de la mise en œuvre du *Plan stratégique*. Cet exercice permet surtout de donner un aperçu de la situation et de mieux faire apparaître le travail préalable à l'offre active d'un SEF ayant été entrepris au sein des divisions (BCSEF, 2007 ; 2008).

L'annexe A porte sur des mécanismes de la dimension préalable développés au sein du ministère du Procureur général. L'annexe B présente ceux qui ont été conçus au sein du ministère de la Sécurité communautaires et des Services correctionnels. L'annexe C porte sur Aide juridique Ontario. Dans chaque cas, nous avons indiqué les mécanismes développés par les divisions.

#### 4.1.1 La dimension préalable au sein du ministère du Procureur général

L'annexe A montre que l'on utilise des mécanismes tant de types formels qu'informels et des outils dans presque toutes les divisions du MPG même s'ils diffèrent d'une division à l'autre – possiblement en raison des besoins spécifiques à chacune d'elles dans le domaine des SEF.

#### Recrutement

Nous avons identifié des renseignements sur les mécanismes de recrutement au sujet de trois des cinq divisions du ministère. Ainsi, les données disponibles révèlent que le Bureau de l'Avocate des enfants a développé une collaboration avec des intervenantes et intervenants francophones pour le recrutement d'agents francophones, privilégiant notamment le lien avec les intervenantes et intervenants sur place et le bouche à oreille.

Pour sa part, nous constatons que la Division des services aux tribunaux annonce ses postes désignés bilingues dans le *Franco Bulletin Board*, un outil de recrutement destiné à toutes et à tous, en plus de s'appuyer sur le programme Carrières en justice — probablement pour combler ses effectifs à plus long terme. La Division du droit criminel mentionne également le programme Carrières en justice en plus de participer aux Journées de droit organisées par l'AJEFO.

#### Désignation de postes bilingues

Toutes les divisions semblent avoir des mécanismes de désignation de postes bilingues et suivre les procédures établies par le ministère. Dans les cas où nous ne pouvons identifier ces mécanismes, les renseignements indiquent les efforts déployés. La gestion de ces postes désignés est faite le BCSEF, qui s'assure de garder les données à jour. Tout changement ou mise à jour à ce sujet doit être approuvé par le sous-ministre ou le sous-procureur général.

#### Sensibilisation

Nous avons identifié des renseignements sur les mécanismes ou activités visant à sensibiliser les employées et employés de la fonction publique aux droits et aux besoins particuliers de la population francophone dans les cinq divisions. Ainsi, la Division des services aux tribunaux utilise les notes de services préparées par le sous-procureur général rappelant les obligations relatives aux SEF, qui sont accompagnées de documents. Ensuite, la Division organise un kiosque sur les SEF lors d'événements spéciaux. Le secrétariat ontarien des services aux victimes utilise aussi des notes de service afin d'accroître la sensibilisation des employées et employés aux SEF.

Pour sa part, la Division du droit criminel fait une présentation sur les SEF dans le cadre du séminaire *Provincial Support Staff*. Plus de formation systémique sur les SEF est effectuée de façon continue au Bureau de l'Avocate des enfants et au Bureau du Tuteur et curateur public.

### Formations

Les renseignements disponibles révèlent que toutes les divisions du ministère offrent des cours en français à ses employées et employés, incluant au sein de l'IDPFL.

### Planification

Les données montrent que deux divisions sur cinq prennent en compte les SEF dans l'élaboration de leurs politiques, la planification ou encore dans le cadre de projets pilotes. Ce sont la Division des services aux tribunaux et celle du droit criminel.

### Gouvernance

À ce chapitre, les données disponibles révèlent que quatre divisions sur cinq intègrent de façon formelle ou informelle le milieu des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice à la préparation de l'offre active de SEF. Cette intégration à la gouvernance semble ponctuelle au sein des divisions des services aux tribunaux et du droit criminel, de même qu'au Secrétariat ontarien des services aux victimes et au Bureau de l'Avocate des enfants. Rappelons toutefois que le réseau des intervenantes et intervenants francophones est bien intégré à la gouvernance du *Plan stratégique*, où il joue un rôle de type consultatif.

Les intervenantes et intervenants francophones semblent participer, de façon informelle, au recrutement de personnel bilingue. Quant aux autres divisions, les données révèlent qu'elles ont développé des collaborations ponctuelles avec le milieu francophone.

### Responsabilisation

Les données montrent que deux des cinq divisions ont adopté des mesures visant à assurer que les obligations relatives aux SEF seront mises en application. Ainsi, la Division des services aux tribunaux a signé des ententes de transfert avec les municipalités qui comprennent des clauses relatives aux obligations d'offrir des SEF et au rôle de supervision du MPG.

Le Secrétariat ontarien des services aux victimes, pour sa part, indique que tous les contrats avec les organismes bénéficiant de paiement de transfert (OBPT) com-

prennent une clause renvoyant à l'obligation d'assurer l'accès à des SEF dans les régions désignées. D'autres divisions ne semblent pas avoir la nécessité de telles clauses, en raison de la nature de leurs opérations.

### Outils et ressources

Les renseignements disponibles révèlent que toutes les divisions utilisent des outils et des ressources développés par le BCSEF visant à permettre à leurs employées et employés de faire une offre active de SEF dans leur division. Ainsi, les cinq divisions se servent de la trousse d'orientation. L'annexe A montre aussi que certaines divisions semblent avoir davantage d'outils ou ressources que d'autres.

### Promotion

Les données montrent que toutes les divisions se sont dotées de moyens afin de faire valoir l'existence et la disponibilité de SEF auprès de la population francophone, notamment des sites Internet bilingues.

#### 4.1.2 La dimension préalable au sein du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

L'annexe B montre aussi que l'on utilise des mécanismes tant de types formels qu'informels et des outils dans presque toutes les divisions du MSCSC même s'ils diffèrent d'une division à l'autre – possiblement également en raison des besoins spécifiques à chacune d'elles dans le domaine des SEF.

### Recrutement

Nous avons des renseignements sur les mécanismes de recrutement au sujet de deux des cinq divisions du ministère. Ainsi, les données montrent que la Gestion des situations d'urgence Ontario utilise le *Franco Bulletin Board* afin d'embaucher des employées et employés et fait référence à Carrières en justice.

Pour sa part, la Police provinciale de l'Ontario (OPP) fait référence à Carrières en justice en plus d'avoir développé l'initiative *Eastern Experience* ainsi que le Symposium francophone de la OPP. *Eastern Experience* est une stratégie de recrutement, qui cible les francophones et les communautés diverses, mise en place par la OPP. Cette dernière achète de la publicité dans les médias afin de publiciser le programme à la télévision CTV, à la radio et dans les journaux. Il y a aussi une ligne spécifique à laquelle les gens peuvent appeler et un site Internet où ils peuvent envoyer leurs formulaires de demande d'emploi. La OPP reçoit en moyenne 400 demandes par

année. Après un premier tri, environ 30 candidats passent deux jours avec des officiers, qui deviennent leurs mentors et qui les encouragent à poser leur candidature de façon officielle. La semaine suivante, les candidats passent aux examens physiques.

Près de 50 % des candidats seront embauchés à travers le programme ce qui révèle un taux de succès est assez élevé. Au mois de janvier 2009, *Eastern Experience* sera offert uniquement en français dans la région de l'Est de la province. Des annonces seront aussi affichées à la Cité collégiale<sup>11</sup>.

Ensuite, le Symposium francophone de la Police provinciale de l'Ontario est une initiative de recrutement en trois parties. Mise sur pied par la OPP en partenariat avec La Cité Collégiale, son objectif est d'encourager les hommes et les femmes parfaitement bilingues, en anglais et en français, à envisager une carrière au sein de la OPP (Police provinciale de l'Ontario, *Le symposium de la Police provinciale de l'Ontario*, consulté le 25 septembre 2008, [<http://www.opp.ca/>]).

Finalement, mentionnons aussi que la OPP encourage des employées et employés francophones à postuler à des postes de cadre supérieur en plus de faire du recrutement dans les collèges francophones de la région d'Ottawa.

### Désignation de postes bilingues

Les données disponibles montrent que quatre des cinq divisions ont développé des mécanismes de désignation de postes bilingues et qu'elles suivent les procédures établies par le ministère. Ce sont la Gestion des situations d'urgence Ontario, la OPP, les Services en établissement pour adultes et les Services correctionnels communautaires pour adultes.

### Sensibilisation

Les renseignements disponibles sur les activités visant à sensibiliser les employées et employés de la fonction publique aux droits et aux besoins particuliers de la population francophone montrent que les cinq divisions ont des mécanismes à cet effet. À la Division de la sécurité publique, la haute direction est informée de l'obligation d'offrir des SEF et l'on indique qu'il existe des présentations ayant pour but de sensibiliser les employées et employés lors des réunions et des rencontres.

Pour sa part, la Gestion des situations d'urgence d'Ontario sensibilise ses chefs de section et sous chefs. La OPP offre des séances de sensibilisation à presque 48 % de ses employées et employés, la Division des services correctionnels communautaires pour adultes publie des renseignements sur les SEF dans son bulletin. La Division des services en établissement pour adultes fait de même.

### Formations

À l'instar du MPG, les renseignements disponibles révèlent que toutes les divisions du ministère offrent des cours en français à ses employées et employés incluant au sein de l'IDPFL.

### Planification

Les données montrent que trois divisions sur cinq prennent en compte les SEF dans l'élaboration de leurs politiques : la Gestion des situations d'urgence Ontario fait une recension annuelle des plans de gestion des situations d'urgence et des programmes pour les communautés francophones. Pour leur part, les divisions des services correctionnels communautaires pour adulte et des services en établissement pour adultes traduisent et adaptent des programmes de réhabilitation.

### Gouvernance

Les renseignements disponibles révèlent que seule la OPP intègre de façon formelle ou informelle le milieu des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice à la préparation de l'offre active de SEF. La OPP s'est aussi dotée d'un comité de gouvernance interne dans le domaine des SEF.

La Division de la sécurité publique planifie ses campagnes publicitaires de façon bilingue et inclue les intervenantes et intervenants francophones dans ses divers programmes de subventions.

Les autres divisions consultent la communauté dans le cadre de la Réunion des intervenantes et intervenants francophones et y effectuent un compte-rendu des SEF disponibles.

### Responsabilisation

Les données montrent que seule la OPP s'est dotée d'un mécanisme visant à assurer que les obligations relatives aux SEF seront mises en application dans le cadre d'un projet en particulier, les centres de communication. Ces centres sont opérés par la section des Opérations de communication de la Police provinciale.

<sup>11</sup> Renseignements transmis par Gary Couture, Police provinciale de l'Ontario, le 1<sup>er</sup> octobre 2008.



Répartis à travers la province, chacun des Centres de communication de la Police provinciale offre des services 24 h sur 24, 7 jours sur 7, aux membres du public qui appellent la Police provinciale dans des situations d'urgence ou pour d'autres services. Le personnel de la section représente les intérêts de la Police provinciale dans le cadre du Projet de mise en place d'un système de communications mobile du gouvernement, et travaille en étroite collaboration avec de nombreux fournisseurs afin de veiller à ce que l'infrastructure de téléphone et de radio de la Police provinciale de l'Ontario demeure efficace et adaptée aux besoins du public en matière de sécurité (Police provinciale de l'Ontario, *Le Bureau des services de communication et de technologie*, consulté le 25 septembre 2008, [[http://www.opp.ca/Organisation/Servicesinternes/opp\\_000713.html](http://www.opp.ca/Organisation/Servicesinternes/opp_000713.html)]).

### Outils et ressources

Les renseignements révèlent que toutes les divisions développent ou se servent des outils et des ressources visant à permettre à leurs employées et employés de faire une offre active de SEF dans leur division. Ces mécanismes vont de données sur les organismes francophones au logiciel Antidote à des trousseaux d'orientation. Mentionnons que la Gestion des situations d'urgence Ontario utilise un logiciel pour faciliter l'accès des communautés francophones aux fonds visant à améliorer leur capacité d'intervention et qu'elle fournit des outils technologiques français aux municipalités francophones, qui visent à les préparer à réagir aux situations d'urgence.

### Promotion

Les données montrent que toutes les divisions se sont dotées de moyens afin de faire valoir l'existence et la disponibilité de SEF auprès de la population francophone, notamment des sites Internet bilingues.

#### 4.1.3 La dimension préalable au sein d'Aide juridique Ontario

L'annexe C présente les renseignements disponibles sur les mécanismes privilégiés par l'Aide juridique Ontario au sein de la dimension préalable.

### Recrutement

Les données montrent que l'Aide juridique Ontario fait référence à Carrières en justice comme mécanisme de recrutement ainsi que des annonces dans les journaux francophones et le site Internet. L'Aide juridique Ontario participe aussi à des foires d'emplois et des séminaires de carrières qui promeuvent le bilinguisme comme un atout.

### Désignation de postes bilingues

Les données disponibles ne montrent pas de mécanismes particuliers, sauf la nomination de deux vice-présidentes porte-parole des SEF. L'idée de revoir le besoin de désigner des postes repose sur le processus d'approbation pour la création de nouveaux postes et le recrutement de personnel dans des postes existants. La capacité en termes de SEF et l'identification des postes désignés sont intégrées dans la création et l'élargissement des modèles de service.

### Sensibilisation

Des sessions d'information ont lieu régulièrement avec le nouveau personnel, les chefs de service et de nouvelles équipes de travail. La section sur les SEF dans le site Intranet fournit d'amples renseignements sur les SEF, des présentations, des bulletins et des outils, y compris le guide des SEF de l'Aide juridique Ontario.

### Formations

Les données montrent que l'Aide juridique Ontario a plusieurs outils de formations à sa disposition. Les avocats de jour de l'Aide juridique Ontario et des avocats internes participent à la formation offerte par l'IDPLF. Les membres du personnel de l'Aide juridique Ontario et ceux des cliniques sont encouragés à participer à des formations sur les SEF, tels que des séances de formation offertes à l'internet et des cours privés.

### Planification

L'intégration des SEF dans la planification des services est clairement énoncée dans le guide des SEF de l'Aide juridique Ontario. La coordonnatrice des SEF, ainsi qu'un bon nombre de gestionnaires de l'Aide juridique Ontario, s'assurent que les SEF sont intégrés dans le processus de la planification. Aussi, un comité directeur composé de gestionnaires-cadres, assume la responsabilité d'intégrer les SEF dans les plans et programmes de l'Aide juridique Ontario.

### Gouvernance

Les renseignements disponibles révèlent que le conseil d'administration de l'Aide juridique Ontario a son propre comité consultatif sur les SEF et qu'elle participe de façon active au processus de planification stratégique du secteur de la justice.

### Responsabilisation

Les SEF font l'objet de clauses spécifiques dans certains contrats avec les cliniques juridiques communautaires de la province. L'Aide juridique Ontario consulte la communauté dans le cadre de la réunion des intervenants et intervenants francophones, lors de laquelle elle effectue un compte-rendu des initiatives et projets sur les SEF. Tous les projets financés contiennent des accords de financement détaillés et des mécanismes de reddition de comptes.

### Outils et ressources

Les renseignements révèlent que l'Aide juridique Ontario utilise des trousseaux d'orientation en plus du logiciel Antidote. Un nouveau guide des SEF est aussi disponible. Son site Intranet, qui est mis à jour régulièrement, comprend notamment des lexiques, des liens pertinents, des outils de formation, des conseils pratiques et des gabarits d'enseignes. Des notes de service traduites, des décisions et des formulaires sont également disponibles.

### Promotion

L'Aide juridique Ontario a conçu des dépliants qui incluent des renseignements sur les SEF et un site bilingue. À noter enfin que les cliniques et bureaux offrant des SEF sont identifiés par le drapeau franco-ontarien dans le site Internet de l'Aide juridique Ontario. Les cliniques juridiques offrant des SEF organisent des activités de relations communautaires et d'éducation publique juridique. De nouveaux projets sur les SEF comprennent aussi un plan de communication.

et chaque division a ses expertises. Il faut donc conjuguer ces éléments avec les moyens développés en vue d'une offre active de SEF. Dans certains cas, les mécanismes seront suffisants. Dans d'autres, ils sont à développer.

## 4.2 Bilan

Le portrait des mécanismes au sein de la dimension préalable que nous avons constitué permet de recenser ce que fait le gouvernement comme travail préparatoire ou préalable à l'offre active de SEF dans le domaine de la justice. L'exercice s'avère pertinent car il sert à voir qui fait quoi selon les divisions dans le domaine des SEF. Il permet d'identifier certains liens entre la théorie et la pratique. Certaines divisions ont des pratiques distinctes. Dans d'autres cas, les mécanismes sont relativement uniformes selon les divisions. Faudrait-il envisager une plus grande uniformité selon les divisions ou respecter l'autonomie de chaque ministère et leurs divisions en raison de leurs besoins spécifiques et domaines d'expertises distincts ?

En effet, chaque ministère a son histoire et sa culture

## 5 Conclusion

L'étude avait pour objectif de dresser un premier inventaire des mécanismes existants en vue d'une offre active de SEF dans douze divisions et une agence du secteur de la justice en Ontario. Ces mécanismes comprennent les moyens ou les outils par lesquels les gouvernements ou les groupes assurent la prestation des SEF et les mettent en mouvement.

Si les études soulignent l'importance d'une offre active dans le domaine des SEF, nous avons proposé une approche plus systématique des différentes dimensions clés à prendre en compte afin de garantir une telle offre. Ces dimensions renvoient à des mécanismes que nous avons tentés de systématiser tout au long de notre reconnaissance de la situation au sein des différentes divisions.

Dans un premier temps, l'étude a identifié les modèles existants de SEF. Dans un deuxième temps, elle a précisé que chaque modèle devrait comprendre quatre éléments théoriques de base devant présider à une offre active. Ce sont les dimensions préalable, subjective, objective et d'intégration. Dans un deuxième temps, l'étude a montré que chaque dimension comprend des mécanismes permettant d'offrir les SEF de manière active. Ainsi, la dimension préalable est constituée de mécanismes visant à préparer ou à mettre en place les conditions en vue d'une offre active. La dimension subjective porte sur les éléments verbal et non verbal constitutifs de l'offre active alors que la dimension objective inclut les éléments matériels et visuels. Finalement, la dimension d'intégration sert à identifier les mécanismes utilisés afin d'intégrer les préoccupations des groupes cibles.

Pris dans leur ensemble, les dimensions préalable, objective, subjective et d'intégration ont ainsi permis de développer une fiche évaluative. Ainsi, dans un troisième temps, l'étude a dressé un portrait de la dimension préalable dans le domaine de la justice. Elle a identifié les mécanismes mis en place au sein des SEF offerts dans douze divisions et une agence du secteur de la justice afin de voir à la préparation de l'offre active de SEF.

En somme, le portrait des mécanismes d'offre de SEF existants dans le domaine de la justice montre les efforts effectués en ce qui a trait à la dimension préalable. Toutefois, il serait certainement utile de procéder à un tel exercice de façon plus soutenue pour chaque dimension afin de voir si les mécanismes identifiés grâce au

modèle théorique sont en place et s'ils permettent une offre active de SEF. La fiche utilisée pour systématiser les données disponibles sur les mécanismes pourrait notamment constituer un outil utile à la planification et à l'évaluation des SEF.

Finalement, le modèle théorique développé dans cette étude a servi à préparer un sondage sur l'efficacité des mécanismes utilisés par les fonctionnaires en vue de faire une offre active de SEF. Les données recueillies dans le cadre du sondage seront utiles à l'évaluation des mécanismes et à l'étude des liens entre la théorie et la pratique. Des groupes de discussions avec des usagères et des usagers, qui ont été organisés de façon complémentaire, permettront de compléter le portrait de la situation. Le volume 2 présente les données du sondage et des groupes de discussion.

## 6 Bibliographie

Aide juridique Ontario, *Accueil*, consulté le 27 octobre 2008, [<http://www.legalaid.on.ca/fr/>].

Association des juristes d'expression française de l'Ontario, « Mettre l'accent sur la justice en français », *L'Expression*, avril 2008, [[http://ajefo.ca/index.cfm?Sequence\\_No=42518&Id=42518&niveau=2&Repetoire\\_No=-1325969454&Voir=bulletin](http://ajefo.ca/index.cfm?Sequence_No=42518&Id=42518&niveau=2&Repetoire_No=-1325969454&Voir=bulletin)].

Agence de la fonction publique du Canada, *Pratiques exemplaires, Langues officielles, Service au public*, consulté le 3 juillet 2008, [[www.psagency-agencefp.gc.ca/prc/olosr-fra.asp](http://www.psagency-agencefp.gc.ca/prc/olosr-fra.asp)].

Bent, Stephen, Kenneth Kernaghan, D. et Brian Marson, *Les guichets uniques : innovations et bonnes pratiques*, Ottawa, Réseau du service axé sur les citoyens, Centre canadien de gestion, mars 1999.

Blythe, D. Marie et D. Brian Marson, *Pratiques exemplaires d'un service axé sur les citoyens*, Ottawa, Réseau du service axé sur les citoyens, Centre canadien de gestion, 1999.

Bureau du commissaire des incendies, *Qui sommes-nous ?*, consulté le 27 octobre, [<http://www.ofm.gov.on.ca/french/About/orgserv.asp>].

Bureau du Conseil privé, *Moderniser la prestation des services*, consulté le 11 septembre 2008, [[www.pco-bcp.gc.ca/index.asp?lang=fra&page=information&sub=publications&doc=ar-ra/4rept96/chap4\\_f.htm](http://www.pco-bcp.gc.ca/index.asp?lang=fra&page=information&sub=publications&doc=ar-ra/4rept96/chap4_f.htm)].

Bureau de la coordonnatrice des services en français du secteur de la justice, *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice en Ontario. Rapport des ateliers tenus lors de la Réunion des intervenant(e)s francophones à Toronto, les 14, 15 et 16 février 2007*, Toronto, BCSEF, 2007, 96 p.

Bureau de la coordonnatrice des services en français du secteur de la justice, *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice en Ontario. Réunion des intervenant(e)s francophones à Toronto, les 6, 7 et 8 février 2008*, Toronto, BCSEF, 2008, 86 p.

Bureau de la coordonnatrice des services en français du secteur de la justice, *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice en Ontario*, Toronto, ministère du Procureur général, 2006, 26 p., [[http://www.sciencessociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/plan\\_strategique-Avr2007\\_f.pdf](http://www.sciencessociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/plan_strategique-Avr2007_f.pdf)].

Bureau de la coordonnatrice des services en français, *Tips for Implementing the « New Approach to French Language Services »*, s.d., Intranet.

Cardinal, Linda, Stéphane Lang, Nathalie Plante, Anik Sauvé et Chantal Terrien, *Les services en français dans le domaine de la justice en Ontario : un état des lieux*, Ottawa, ministère du Procureur général, 2005, 126 p., [[http://www.sciencessociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/etat\\_des\\_lieux\\_12-2005.pdf](http://www.sciencessociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/etat_des_lieux_12-2005.pdf)].

Cardinal, Linda, Stéphane Lang et Anik Sauvé, *Rapport de la consultation des intervenant(e)s francophones dans le domaine de la justice*, Ottawa, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, 2006, [[www.sciencessociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/rapport\\_consultation\\_07-2006.pdf](http://www.sciencessociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/rapport_consultation_07-2006.pdf)].

Cardinal, Linda, Nathalie Plante et Anik Sauvé, *Les jeunes francophones de l'Ontario : Un profil statistique*, Ottawa, Ministère du Procureur général, octobre 2006a, 42 p., [<http://www.sciencessociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/Jeunes-francophones-de-l-Ontario.pdf>].

Cardinal, Linda, Nathalie Plante et Anik Sauvé, *Les francophones de l'Ontario de 65 ans et plus : Un profil statistique*, Ottawa, Ministère du Procureur général, octobre 2006b, 40 p., [<http://www.sciencessociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/Francophones-de-l-Ontario-de-65-ans-et-plus.pdf>].

Centre de santé communautaire Hamilton-Niagara, *Services d'établissement et d'adaptation pour les immigrants francophones et les nouveaux et nouvelles arrivant(e)s*, site consulté le 26 mars 2009, [<http://www.centredesantecommunautaire.com/etablissement.htm>].

Chartier, Richard, *Avant toute chose : le bon sens. Un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba, préparé par le Commissaire l'honorable juge Richard Chartier*, Winnipeg, Francophone Affairs Secretariat, mai 1998, [<http://www.gov.mb.ca/fls-slf/report/sommaire.html>].

Cohl, Karen et George Thomson, *Connecting Across Language and Distance : Linguistic and Rural Access to Legal Information and Services*, Toronto, décembre 2008, 101 p.

Commissariat aux langues officielles, *Collaboration entre l'État et les communautés : nouvelles modalités pour la prestation de services*, Ottawa, Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2000.

Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2007-2008*, Toronto, Gouvernement de l'Ontario, 2008.

Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne, *Pratiques exemplaires des services en français*, consulté le 3 septembre 2008, [[www.bonjour-hello.ca/fr/](http://www.bonjour-hello.ca/fr/)].

Corbeil, Jean-Pierre, Claude Grenier et Sylvie Lafrenière, *Les minorités prennent la parole : résultats de l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle*, Ottawa, Statistique Canada, 2006, [[www.statcan.ca/francais/freepub/91-548-XIF/91-548-XIF2007001.pdf](http://www.statcan.ca/francais/freepub/91-548-XIF/91-548-XIF2007001.pdf)].

Deevey, Roxanne, *Montfort et Le Droit : même combat ?*, Ottawa, Le Nordir, 2003.

Écho des services en français – Ontario, *Bienvenue à ÉSF – Ontario*, consulté le 17 juillet 2008, [<http://esf-ontario.ca/>].

Gouvernement de l'Ontario, *Centres d'information du gouvernement, Centres ServiceOntario*, consulté le 10 juillet 2008, [[www.gov.on.ca/](http://www.gov.on.ca/)].

Gouvernement de l'Ontario, *Communiqué : Nouveau point d'accès à guichet unique pour des renseignements juridiques*, le 27 août 2008, consulté le 5 septembre 2008, [[www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/news/2008/20080827-jo-nr.asp](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/news/2008/20080827-jo-nr.asp)].

Gouvernement de l'Ontario, *The Toolbox. Providing Services in French*, Toronto, Ministère du Procureur général et Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, 2008.

Groupe de travail sur les modèles de prestation de services, *Document de réflexion sur les modèles de prestation de services*, Ottawa, Gouvernement du Canada, décembre 1996, [<http://www.csps-efpc.gc.ca/Research/publications/pdfs/prser1.pdf>].

Industrie Canada, *Francommunautés virtuelles*, site consulté le 30 avril 2009, [[http://epe.lac-bac.gc.ca/100/206/301/ic/francommunautes/08-08-22/www.francommunautes.ic.gc.ca/faq1\\_e.asp](http://epe.lac-bac.gc.ca/100/206/301/ic/francommunautes/08-08-22/www.francommunautes.ic.gc.ca/faq1_e.asp)].

Industrie Canada, *Volnet*, site consulté le 30 avril 2009, [<http://www.ic.gc.ca/eic/site/com-com.nsf/fra/00996.html>].

Mattar, Sylvie et Michel Gratton, *Bilan des services au public en français et en anglais : Un changement de culture s'impose*, Ottawa, Commissariat aux langues officielles et Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2001.

Ministère de la Justice de la République française, *L'accueil dans les juridictions*, 20 avril 2007, consulté le 4 septembre 2008, [[www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10030&article=12535](http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10030&article=12535)].

Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, *Gestion des situations d'urgence Ontario*, consulté le 27 octobre 2008, [[http://www.emergencymanagementontario.ca/french/home\\_fr.html](http://www.emergencymanagementontario.ca/french/home_fr.html)].

Ministère des Finances, *Division de la sécurité publique*, consulté le 27 octobre 2008, [[http://www.fin.gov.on.ca/french/budget/estimates/2008-09/volume1/MCSCS\\_778.html](http://www.fin.gov.on.ca/french/budget/estimates/2008-09/volume1/MCSCS_778.html)].

Ministère du Procureur général, *Bureau du Tuteur et curateur public*, consulté le 27 octobre 2008, [<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/guardinvest.asp>].

Ministère du Procureur général, *Bureau de l'Avocat des enfants*, consulté le 27 octobre 2008, [<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/ocl/>].

Ministère du Procureur général, *Division du droit criminel*, consulté le 27 octobre 2008, [<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/criminal/Default.asp>].

Ministère du Procureur général, *Justice Ontario, Services offerts par les ministères du domaine de la justice*, site consulté le 30 avril 2009, [[http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/justice-ont/french\\_language\\_services/services/default.asp](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/justice-ont/french_language_services/services/default.asp)].

Ministère du Procureur général, *Services aux tribunaux*, consulté le 27 octobre 2008, [<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/>].

Ministère du Procureur général, *Secrétariat ontarien des services aux victimes*, consulté le 27 octobre 2008, [<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/ovss/about.asp>].

Nic Craith, Mairéad, « Rethinking Language Policies : Challenges and Opportunities », dans Colin H. Williams (dir.), *Politics and Society in Wales. Language and Governance*, Cardiff, University of Wales Press, 2007.

Office des affaires francophones, *Frequently Asked Questions*, s.d. (Intranet).

Office des affaires francophones, *Centres d'information du gouvernement qui offrent des services en français*, consulté le 17 juillet 2008, [www.ofa.gov.on.ca/].

Office des affaires francophones, *Practical Guide for the Active Offer of French-language Services in the Ontario Government*, Toronto, avril 2008.

Osborne, l'honorable Coulter A., *Projet de réforme du système de justice civile : Résumé des conclusions et des recommandations*, Toronto, novembre 2007, 178 p., [http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/cjrp/CJRP-Report\_FR.pdf].

Police provinciale de l'Ontario, *Le symposium de la Police provinciale de l'Ontario*, consulté le 25 septembre 2008, [http://www.opp.ca/].

Puntoni, Stefano, Bart de Langhe et Stijn M. J. van Osselaer, « Bilingualism and the Emotional Intensity of Adversiting Language », *Journal of Consumer Research*, vol. 35, 2009.

Recherche PGF, *État des lieux sur la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Rapport final soumis à Justice Canada*, Ottawa, 2002.

Roussel, Hélène, "Offering bilingual services in Francophone communities: Important elements to consider", *Ontario Health Promotion E-Bulletin*, le 5 septembre 2008, consulté le 8 avril 2009, [http://www.ohpe.ca/index.php?option=com\_content&task=view&id=9935&Itemid=78%20].

ServiceOntario INFO-GO, *Police provinciale de l'Ontario*, consulté le 27 octobre 2008, [http://www.info-go.gov.on.ca/infogo/office.do?actionType=servicedirectory&infoType=service&unitId=UNT0005172&locale=fr].

ServiceOntario INFO-GO, *Services en établissement pour adultes*, consulté le 27 octobre 2008, [http://www.info-go.gov.on.ca/infogo/office.do?actionType=servicedirectory&infoType=service&unitId=UNT0021001&locale=fr].

ServiceOntario INFO-GO, *Services correctionnels communautaires pour adultes*, consulté le 27 octobre 2008, [http://www.infogo.gov.on.ca/infogo/office.do?actionType=servicedirectory&infoType=service&unitId=UNT0020994&locale=fr].

Sirois, Ghislaine et Marie-Luce Garceau, « Le développement des services en français en matière de violence faite aux femmes : des pratiques à notre image », *Reflets : Revue ontarioise d'intervention sociale et communautaire*, vol. 13, 2007.

Statistique Canada, *Définitions, sources de données et méthode, Classification du sexe*, consulté le 7 octobre 2008, [http://www.statcan.ca/francais/concepts/definitions/sex-class\_f.htm].

Statistique Canada, *Dictionnaire du recensement de 2006, Population des immigrants*, consulté le 6 octobre 2008, [http://www12.statcan.ca/francais/census06/reference/dictionary/pop047.cfm].

Statistique Canada, *Dictionnaire du recensement de 2006, Population des minorités visibles*, consulté le 6 octobre 2008, [http://www12.statcan.ca/francais/census06/reference/dictionary/pop127.cfm].

Statistique Canada, *Dictionnaire du recensement de 2006, Région urbaine*, consulté le 7 octobre 2008, [http://www12.statcan.ca/francais/census06/reference/dictionary/geo049.cfm].

Statistique Canada, *Dictionnaire du recensement de 2006, Région rurale*, consulté le 7 octobre 2008, [http://www12.statcan.ca/francais/census06/reference/dictionary/geo042.cfm].

Statistique Canada, *Dictionnaire du recensement de 2006, Incapacité*, consulté le 7 octobre 2008, [http://www12.statcan.ca/francais/census06/reference/dictionary/pop024.cfm].

Trebilcock, Michael, *Rapport 2008 sur l'examen du régime d'aide juridique*, Toronto, 2008, 212 p., [http://www.ontla.on.ca/library/repository/mon/22000/283605.pdf].

Turcotte, Martin et Grant Schellenberg, *Un portrait des aînés au Canada*, Ottawa, Statistique Canada, 2006, 321 p., [http://www.statcan.ca/francais/freepub/89-519-XIF/89-519-XIF2006001.pdf].

Welsh Language Board, *How do I know to whom I can speak Welsh ?*, consulté le 16 septembre 2008, [http://www.byig-wlb.org.uk/ENGLISH/SERVICES/Pages/HowdolknowtowhomIcanspeakWelsh.aspx].

## Annexe A Ministère du Procureur général. Dimension du travail préalable

Mécanismes	Division des services aux tribunaux	Division du droit criminel	Secrétariat ontarien des services aux victimes	Bureau du Tuteur et curateur public	Bureau de l'Avocate des enfants
Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annonces dans le <i>Franco Bulletin Board</i></li> <li>• Carrières en justice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrières en justice</li> <li>• Participation et implication dans les Journées du droit de l'AJEFO</li> <li>• Annonces dans le <i>Franco Bulletin Board</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annonces dans le <i>Franco Bulletin Board</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annonces dans le <i>Franco Bulletin Board</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration avec des intervenantes et intervenants francophones pour le recrutement d'agents francophones soit par l'entremise de juges, de l'AJEFO, du bouche à oreille, etc.</li> <li>• Gestionnaires envoyés dans les foires de carrières, les universités et les écoles secondaires pour recruter des employées et employés francophones</li> <li>• Annonces dans le <i>Franco Bulletin Board</i></li> </ul>
Désignation de postes bilingues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégies visant à améliorer le recrutement afin de combler les postes désignés bilingues</li> <li>• Personne-ressource chargée des SEF a été nommée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipes tactiques : des coordonnateurs des causes à entendre en français sont en poste dans chacune des régions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les deux régions comptant la plus large population francophone (l'Est et le Nord-Est) ont des postes de chef régional et de personnel de soutien désignés bilingues</li> <li>• Les six régions ont chacun un poste désigné de conseiller régional en programmes</li> <li>• Au bureau central de Toronto, deux postes de soutien et un poste de coordonnateur de programme sont désignés bilingues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification et dépistage des postes désignés bilingues</li> <li>• Désignation de postes identifiés dès qu'ils deviennent vacants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des postes vacants ont été désignés bilingues</li> </ul>

Mécanismes	Division des services aux tribunaux	Division du droit criminel	Secrétariat ontarien des services aux victimes	Bureau du Tuteur et curateur public	Bureau de l'Avocate des enfants
Désignation de postes bilingues			<ul style="list-style-type: none"> <li>Des procédures alternatives sont en place pour assurer la prestation de SEF en cas d'absence d'un employé occupant un poste désigné bilingue.</li> <li>PAVT : Des protocoles sont en place à certains endroits pour recourir aux services d'autres membres du personnel bilingue des tribunaux en cas d'absence d'un employé occupant un poste désigné bilingue.</li> <li>Les partenariats encouragent les employées et employés à faire demande pour les postes désignés bilingues.</li> </ul>		
Sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Note de services du sous-procureur général dans les régions rappelant les obligations relatives aux SEF accompagnée de documents (trousse d'orientation, présentations sur SEF, etc.)</li> <li>Kiosques sur les SEF lors d'événements spéciaux (<i>Divisional Learning Event</i> en septembre 2007)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation sur les SEF dans le cadre du séminaire <i>Provincial Support Staff</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notes de service envoyées aux employées et employés afin d'accroître la sensibilisation aux SEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation systémique sur les SEF offerte de façon continue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation systémique sur les SEF offerte de façon continue</li> </ul>



Mécanismes	Division des services aux tribunaux	Division du droit criminel	Secrétariat ontarien des services aux victimes	Bureau du Tuteur et curateur public	Bureau de l'Avocate des enfants
Formations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDPFL</li> <li>• FLHF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation et leadership de l'IDPLF</li> <li>• FLHF</li> <li>• Cours d'été pour les procureurs de la Couronne (dont un cours de plaidoirie en français)</li> <li>• Cours sur les enjeux juridiques actuels en français à la <i>Crown School</i></li> <li>• Cours de français</li> <li>• Atelier sur les services à la clientèle</li> <li>• Possibilité de créer une formation en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation pour les administrateurs et les animateurs (séance réservée aux SEF)</li> <li>• FLHF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cours de français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cours de français</li> </ul>
Planification	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les SEF sont pris en compte dans l'élaboration des politiques et la planification, dont les projets-pilotes</li> <li>• Les fournisseurs de médiation en droit de la famille et de services d'information sont tenus d'offrir des SEF de façon contractuelle</li> <li>• Les listes des médiateurs pour les médiations civiles obligatoires comprennent des médiateurs bilingues (à Toronto, Ottawa et Windsor).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des projets pilotes incorporent les SEF : les projets sur le cautionnement dans les régions désignées bilingues comprennent des employés bilingues (Hamilton, Sudbury, London, Thunder Bay et Timmins)</li> </ul>			

Mécanismes	Division des services aux tribunaux	Division du droit criminel	Secrétariat ontarien des services aux victimes	Bureau du Tuteur et curateur public	Bureau de l'Avocate des enfants
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration avec les écoles françaises de Kingston (pour la désignation de Kingston)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation et implication dans les Journées de droit de l'AJEFO</li> <li>• Participation au groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création du Centre Colibri à Barrie, un centre hybride combinant les services aux personnes victimes d'agression sexuelle et les services aux personnes victimes de violence conjugale. Ce centre a été créé en collaboration et est financé conjointement par le MPG et le ministère des Services sociaux et communautaires.</li> <li>• Collaboration avec l'AOCVF sur le volet de l'évaluation des tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale</li> <li>• Appui à la pièce de théâtre franco-ontarienne sur l'abus envers les personnes âgées en collaboration avec la FAFO (avec fiches d'information et trousse de prévention)</li> <li>• Projet en collaboration avec l'UCFO visant à sensibiliser la population à l'abus envers les personnes âgées est en cours</li> <li>• Projet de recherche sur les besoins en matière de violence dans la région de Kingston</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration avec des intervenants francophones pour le recrutement d'agents francophones</li> <li>• Recrutement d'agents francophones par l'entremise de juges, de l'AJEFO, du bouche à oreille, etc.</li> </ul>

Mécanismes	Division des services aux tribunaux	Division du droit criminel	Secrétariat ontarien des services aux victimes	Bureau du Tuteur et curateur public	Bureau de l'Avocate des enfants
Responsabilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les ententes de transfert avec les municipalités comprennent des clauses relatives aux obligations d'offrir des SEF et au rôle de supervision du MPG</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les contrats avec les OBPT comprennent une clause renvoyant à l'obligation d'assurer l'accès à des SEF dans les régions désignés</li> <li>• Depuis 2006, les rapports statistiques trimestriels comprennent deux questions sur les demandes de SEF pour tous les OBTP</li> </ul>		
Outils et ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trousse d'orientation du BCSEF</li> <li>• Formulaire des tribunaux sont offerts dans les deux langues</li> <li>• Sondage sur la satisfaction de la clientèle comprend des questions sur les SEF</li> <li>• Logiciel Antidote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trousse d'orientation</li> <li>• Outils du séminaire <i>Provincial Support Staff</i> disponibles en ligne (trousse d'orientation, bulletin, présentation sur les SEF)</li> <li>• La section des SEF du site Intranet affiche la liste des coordonnateurs des SEF, la liste des procureurs bilingues, un lien vers un lexique en français et le lien vers le site Internet de l'AJEFO</li> <li>• Distribution de la version française du <i>Code criminel</i> dans le cadre de l'IDPLF. Ils peuvent aussi être commandés dans les bureaux régionaux</li> <li>• Logiciel Antidote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trousse d'orientation pour l'offre de SEF à l'intention des employés (également dans son site Intranet et diffusion du lien à tous les membres du personnel)</li> <li>• Lexique</li> <li>• Contribution au développement de la Boîte à outils du BCSEF et distribution de celle-ci à 180 OBPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trousse d'orientation</li> <li>• Distribution de claviers français</li> <li>• Distribution de dictionnaires, de bescherelles et de lexiques</li> <li>• Logiciel Antidote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trousse d'orientation</li> <li>• Boîte à outils sur les SEF</li> </ul>

Mécanismes	Division des services aux tribunaux	Division du droit criminel	Secrétariat ontarien des services aux victimes	Bureau du Tuteur et curateur public	Bureau de l'Avocate des enfants
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les documents d'information à l'intention du public sont disponibles en ligne en français et en anglais</li> <li>• Activités pour sensibiliser le public</li> <li>• Site Internet bilingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Site Internet bilingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les documents sont publiés simultanément en français et en anglais, y compris le site Internet</li> <li>• Livret « Je vais témoigner »</li> <li>• Appui à la pièce de théâtre franco-ontarienne sur l'abus envers les personnes âgées en collaboration avec la FAFO (avec fiches d'information et trousse de prévention)</li> <li>• Site Internet bilingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des présentations informatives en français sont offertes aux intervenant(e)s, aux professionnels de la santé, aux associations communautaires et au grand public.</li> <li>• Promotion du mandat et des services du BTCP auprès des intervenantes et intervenants et des communautés francophones</li> <li>• Les brochures et la documentation sont disponibles en français</li> <li>• Les affiches permanentes et temporaires sont bilingues</li> <li>• Site Internet bilingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publications et formulaires sont disponibles en français</li> <li>• Site Internet bilingue</li> </ul>

## Annexe B Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Dimension du travail préalable

Mécanismes	Police provinciale de l'Ontario	Gestion des situations d'urgence Ontario	Services correctionnels communautaires pour adultes	Services en établissement pour adultes	Division de la sécurité publique
Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'initiative <i>Eastern Experience</i></li> <li>• Le Symposium francophone de la Police provinciale de l'Ontario</li> <li>• Carrières en justice</li> <li>• On encourage les employées et employés francophones à postuler à des postes de cadre supérieur.</li> <li>• On tente de recruter des employées et employés bilingues pour le centre ComCentre dans les collèges francophones de la région d'Ottawa.</li> <li>• Annonces dans le <i>Franco Bulletin Board</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Succès relatif à l'embauche de plusieurs employées et employés grâce à l'utilisation du <i>Franco Bulletin Board</i></li> <li>• Carrières en justice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annonces dans le <i>Franco Bulletin Board</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annonces dans le <i>Franco Bulletin Board</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annonces dans le <i>Franco Bulletin Board</i></li> </ul>
Désignation de postes bilingues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Désignation de plusieurs postes, y compris le poste de commandant de détachement et de sergent d'état major</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Désignation de plusieurs postes dont un agent régional et un gestionnaire cadre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le centre de recrutement du Nord a créé une banque de donnée comprenant les postes désignés bilingues</li> <li>• Postes désignés bilingues dans la haute direction de toutes les institutions désignées (postes de surintendants ou de surintendants adjoints)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécanisme de suivi des postes désignés dans les institutions désignées bilingues</li> <li>• Postes désignés bilingues dans la haute direction (postes de surintendants ou de surintendants bilingues)</li> </ul>	

Mécanismes	Police provinciale de l'Ontario	Gestion des situations d'urgence Ontario	Services correctionnels communautaires pour adultes	Services en établissement pour adultes	Division de la sécurité publique
Sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Près de la moitié (48 %) des employés occupant des postes désignés bilingues ont reçu une formation sur les obligations en matière de SEF en 2007-2008.</li> <li>Les nouvelles recrues de la OPP reçoivent une formation sur les SEF à l'Académie de la OPP grâce à un partenariat avec le BCSEF.</li> <li>Campagnes de sensibilisation sont effectuées en français.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chaque chef de section et sous-chef a reçu le prospectus de la <i>Loi sur les services en français</i> et une orientation de ses obligations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Article en français dans la <i>Correctional News Letter</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Article en français dans la <i>Correctional News Letter</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La haute direction est informée de l'obligation d'offrir des SEF</li> <li>Présentations ayant pour but de sensibiliser les employées et employés lors des réunions et des rencontres</li> </ul>
Formations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation à l'IDPLF : ateliers visant les agents de police ont été intégrés (nouveaux ateliers sur la violence conjugale en voie de développement avec AOcVF)</li> <li>FLHF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme d'échange avec le Québec sera lancé</li> <li>Participation à cinq sessions de formation pour les groupes de contrôle représentant cinq communautés francophones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cours de français</li> <li>FLHF</li> <li>Formation en ligne Pour l'amour du français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cours de français</li> <li>FLHF</li> <li>Formation en ligne Pour l'amour du français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cours de français</li> <li>FLHF (un seul employé)</li> </ul>
Planification	<ul style="list-style-type: none"> <li>La stratégie sur les SEF de la OPP intègre la planification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recension annuelle des plans de gestion des situations d'urgence et des programmes dans les communautés francophones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traduction et adaptation des programmes de réhabilitation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traduction et adaptation des programmes de réhabilitation</li> </ul>	

Mécanismes	Police provinciale de l'Ontario	Gestion des situations d'urgence Ontario	Services correctionnels communautaires pour adultes	Services en établissement pour adultes	Division de la sécurité publique
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partenariat avec l'AFMO pour le recrutement et les services policiers des municipalités</li> <li>Le projet sur l'intimidation à l'intention des jeunes est en place dans les régions du Nord-Est, de l'Est et du Centre grâce aux partenariats avec l'AJEFO, l'AFMO et La Clé d'la Baie en Huronie</li> </ul>				
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partenariat avec l'AOCVF pour lutter contre la violence conjugale</li> <li>Gouvernance interne : Comité de gouvernance pour les SEF créé au sein de la OPP. Les rôles et responsabilités de chacun ont été déterminés</li> </ul>				
Responsabilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des centres de communication, où les SEF sont prévus dans le mandat, ont été créés (Thunder Bay, Smith Falls et North Bay).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des plans de situations d'urgence sont en place avec les municipalités francophones</li> </ul>			
Outils et ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logiciel Antidote</li> <li>Fiches de l'IDPLF sur la terminologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logiciel Antidote</li> <li>Logiciel pour le programme canadien de protection civile, qui vise à faciliter l'accès des communautés francophones aux fonds pour l'amélioration de la capacité d'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trousse d'orientation</li> <li>Ressources matérielles et de communication distribuées aux chefs d'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trousse d'orientation</li> <li>Ressources matérielles et de communication distribuées aux chefs d'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrée d'organismes communautaires francophones dans la base de données pour les prochains appels de demande de financement</li> </ul>

Mécanismes	Police provinciale de l'Ontario	Gestion des situations d'urgence Ontario	Services correctionnels communautaires pour adultes	Services en établissement pour adultes	Division de la sécurité publique
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les documents (brochures, plans d'activités annuels, rapports annuels et communiqués de presse) et le site Internet sont disponibles en français</li> <li>• Un comité développe les communications internes et des brochures de référence</li> <li>• Tous les formulaires et gabarits de communiqués utilisés par les détachements de police ont été traduits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Site Internet bilingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affiches bilingues dans les institutions désignées</li> <li>• Site Internet bilingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affiches bilingues dans les institutions désignées</li> <li>• Site Internet bilingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents d'information à l'intention du public sont disponibles en français (affiches, brochures, communiqués, etc.)</li> <li>• Demandes et documents d'information en français sont disponibles en ligne.</li> </ul>



## Annexe C Aide juridique Ontario. Dimension préalable

Mécanismes	Aide juridique Ontario
Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrières en justice</li> <li>• Les postes désignés bilingues vacants sont annoncés dans les journaux francophones et dans le site Internet</li> </ul>
Désignation de postes bilingues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomination de deux vice-présidentes porte-parole des SEF</li> </ul>
Sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des sessions d'information ont lieu régulièrement avec le nouveau personnel, les chefs de service et de nouvelles équipes de travail</li> <li>• La section sur les SEF dans le site Intranet fournit d'amples renseignements sur les SEF, des présentations, des bulletins et des outils, y compris le guide des SEF de l'AJO</li> </ul>
Formations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrières en justice</li> <li>• Cours de français</li> <li>• Participation à l'IDPLF</li> <li>• Avocats des cliniques participent aux formations professionnelles offertes en français (lexiques)</li> <li>• Matériel éducationnel et de formation sur les SEF a été présenté à la haute direction de l'AJO et sera distribué</li> <li>• Système de suivi des employés ayant reçu une formation</li> </ul>
Planification	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'intégration des SEF dans la planification des services est clairement énoncée dans le guide des SEF</li> </ul>
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CA de l'AJO a son propre comité consultatif sur les SEF, composé de membres provenant de différentes régions géographiques et ayant des expériences différentes</li> <li>• Création d'un comité chargé de superviser le plan d'action pour les SEF</li> </ul>
Responsabilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clauses sur les SEF dans certains contrats avec les cliniques juridiques</li> </ul>
Outils et ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trousse d'orientation comprend du matériel sur les SEF</li> <li>• Nouveau guide des SEF disponible et annoncé aux employés</li> <li>• Logiciel Antidote</li> </ul>
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refonte des dépliants incluant désormais des renseignements sur le droit à des SEF</li> <li>• Site Internet entièrement bilingue</li> <li>• Les cliniques et bureaux offrant des SEF sont identifiés par le drapeau franco-ontarien dans le site Internet de l'AJO</li> </ul>

## Annexe D Les services offerts par les divisions du secteur de la justice

Divisions du ministère du Procureur général	
Division des services aux tribunaux	« La Division des services aux tribunaux gère plus de 250 greffes dans des collectivités de la province. Ces bureaux offrent un service essentiel au public. Le personnel du greffe inscrit les dossiers au rôle, maintient les dossiers du tribunal, recueille les amendes et droits à payer, met à exécution les ordonnances civiles, fournit des renseignements sur la justice au public, et facilite la prestation d'autres services liés à la justice, dont les programmes de médiation pour les affaires de droit civil et de droit de la famille, les services aux victimes et les services d'aide juridique. Les services aux tribunaux fournissent un soutien administratif et en salles d'audience à tous les fonctionnaires judiciaires de la Cour supérieure de justice et de la Cour de justice de l'Ontario. Le personnel des tribunaux gère le système des jurés et fournit les commis, les sténographes judiciaires, les greffiers et les interprètes judiciaires nécessaires à la tenue des instances judiciaires (Ministère du Procureur général, <i>Services aux tribunaux</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/">http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/</a> ]) ».
Division du droit criminel	« La Division du droit criminel est chargée d'engager des poursuites en Ontario conformément au <i>Code criminel</i> , aux autres lois fédérales telles que la <i>Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents</i> , et aux lois provinciales telles que le <i>Code de la route</i> et la <i>Loi sur les permis de vente d'alcool</i> . La Division est aussi chargée de représenter la Couronne lors d'appels en matière criminelle à la Cour d'appel et à la Cour suprême du Canada et de donner des conseils juridiques spécialisés dans un certain nombre de domaines du droit criminel à la police, au procureur général, au sous-procureur général, et à d'autres parties intéressées au système de justice criminelle (Ministère du Procureur général, <i>Division du droit criminel</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/criminal/Default.asp">http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/criminal/Default.asp</a> ]) ».
Secrétariat ontarien des services aux victimes	« Le SOSV veille à ce que les victimes d'actes criminels soient traitées avec respect et reçoivent l'information et les services dont elles ont besoin. [...] Le SOSV offre des services directs aux victimes d'actes criminels dans tout l'Ontario et finance les organismes communautaires qui fournissent des services de soutien aux victimes (Ministère du Procureur général, <i>Secrétariat ontarien des services aux victimes</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/ovss/about.asp">http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/ovss/about.asp</a> ]) ».
Bureau du Tuteur et curateur public	« Ce service aide à protéger les adultes incapables qui subissent ou risquent de subir un préjudice grave. Les cas graves de négligence de soi, les mauvais traitements physiques et l'exploitation financière sont quelques-uns des problèmes que ce service peut, dans certaines circonstances, aider à résoudre (Ministère du Procureur général, <i>Bureau du Tuteur et curateur public</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/guardinvest.asp">http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/guardinvest.asp</a> ]) ».
Bureau de l'Avocate des enfants	« Le Bureau de l'avocat des enfants est un service juridique du ministère du Procureur général dont le rôle est d'appliquer des programmes d'administration de la justice au nom d'enfants âgés de moins de 18 ans, pour protéger leurs droits personnels et leurs droits réels. Les avocats du Bureau représentent les enfants dans divers domaines du droit, notamment dans les litiges se rapportant aux droits de garde ou de visite, les instances en matière de protection de l'enfance, les affaires successorales et les procès civils. Des travailleurs sociaux préparent des rapports pour le tribunal dans les instances se rapportant aux droits de garde ou de visite et aident parfois les avocats qui représentent des enfants dans les affaires de ce genre (Ministère du Procureur général, <i>Bureau de l'Avocat des enfants</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/ocl/">http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/ocl/</a> ]) ».

Divisions du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	
Police provinciale de l'Ontario	« La Police provinciale de l'Ontario fournit tous les services nécessaires pour veiller à l'ordre public ; pour prévenir les activités criminelles et les infractions aux lois ontariennes et aux lois criminelles du Canada ; et pour appréhender les criminels et autres contrevenants qui peuvent être légalement mis en état d'arrestation (ServiceOntario INFO-GO, <i>Police provinciale de l'Ontario</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.infogo.gov.on.ca/infogo/office.do?actionType=servicedirectory&amp;infoType=service&amp;unitId=UNT0005172&amp;locale=fr">http://www.infogo.gov.on.ca/infogo/office.do?actionType=servicedirectory&amp;infoType=service&amp;unitId=UNT0005172&amp;locale=fr</a> ] ».
Gestion des situations d'urgence Ontario	« Gestion des situations d'urgence Ontario est responsable de la promotion, du développement et du maintien de programmes d'intervention en cas d'urgence de l'ensemble de la province (Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, <i>Gestion des situations d'urgence Ontario</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.emergencymanagementontario.ca/french/home_fr.html">http://www.emergencymanagementontario.ca/french/home_fr.html</a> ] ».
Services correctionnels communautaires pour adultes	« Cette unité supervise tous les contrevenants âgés de 18 ans et plus visés par une probation, une condamnation à l'emprisonnement avec sursis ou une libération conditionnelle provinciale. Conformément à l'engagement du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels à l'égard de la sécurité des collectivités et de la prévention du crime, les agents de probation et de libération conditionnelle collaborent étroitement avec tous les tribunaux de juridiction pénale en Ontario, les services policiers et avec la Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées. À la demande des tribunaux, les agents rédigent des rapports pour les tribunaux et des rapports pré-libératoires pour la Commission ; supervisent les probationnaires, les libérés conditionnels et les contrevenants visés par une condamnation à l'emprisonnement avec sursis ; veillent au respect des certificats de libération conditionnelle et des ordonnances de probation et de sursis ; se présentent devant les tribunaux au besoin ; assurent la liaison avec les organismes communautaires, les intervenants communautaires en services correctionnels et le public ; et fournissent des programmes fondamentaux de réhabilitation (ServiceOntario INFO-GO, <i>Services correctionnels communautaires pour adultes</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.infogo.gov.on.ca/infogo/office.do?actionType=servicedirectory&amp;infoType=service&amp;unitId=UNT0020994&amp;locale=fr">http://www.infogo.gov.on.ca/infogo/office.do?actionType=servicedirectory&amp;infoType=service&amp;unitId=UNT0020994&amp;locale=fr</a> ] ».
Services en établissement pour adultes	« Les Services en établissement pour adultes sont chargés de superviser les contrevenant adultes de 18 ans et plus incarcérés qui attendent leurs procès, leurs sentences ou d'autres procédures judiciaires ou les personnes qui purgent une peine qui ne dépasse pas deux ans moins un jour. Sous la direction de quatre bureaux régionaux, ce bureau fournit des services de soutien coordonnés pour appuyer la gestion des installations telles que les prisons, les centres de détention, les centres correctionnels et les centres de traitement. Il fournit également des services de coordination et de soutien au personnel des bureaux régionaux et locaux pour l'élaboration, la mise en oeuvre et l'évaluation des programmes et services offerts dans les établissements correctionnels pour adultes. Les quatre bureaux régionaux relèvent du sous-ministre adjoint, services en établissement pour adultes (ServiceOntario INFO-GO, <i>Services en établissement pour adultes</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.infogo.gov.on.ca/infogo/office.do?actionType=servicedirectory&amp;infoType=service&amp;unitId=UNT0021001&amp;locale=fr">http://www.infogo.gov.on.ca/infogo/office.do?actionType=servicedirectory&amp;infoType=service&amp;unitId=UNT0021001&amp;locale=fr</a> ] ».
Division de la sécurité publique	« La Division de la sécurité publique travaille avec ses partenaires en matière de services de police afin de promouvoir la sécurité communautaire. Elle a notamment les activités suivantes : formation par l'intermédiaire du Collège de police de l'Ontario ; analyse scientifique au Centre des sciences judiciaires ; délivrance de permis aux praticiens en matière de services privés de sécurité ; élaboration de normes et de lignes directrices ; surveillance et inspection des services de police ; allocation des subventions pour la prévention du crime ; soutien aux opérations axées sur le renseignement ; gestion des systèmes provinciaux de nomination et de sélection ; mise en oeuvre du système de gestion des enquêtes importantes ; promotion du bien-être des animaux ; représentation de la province dans les négociations relatives aux ententes tripartites sur les services policiers des Premières nations (Ministère des Finances, <i>Division de la sécurité publique</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.fin.gov.on.ca/french/budget/estimates/2008-09/volume1/MCSCS_778.html">http://www.fin.gov.on.ca/french/budget/estimates/2008-09/volume1/MCSCS_778.html</a> ] ».
Agence	
Aide juridique Ontario	« L'aide juridique est offerte aux personnes à faible revenu et aux groupes défavorisés en rapport avec diverses situations de droit, dont les affaires criminelles, les conflits familiaux, les audiences de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, les conflits entre propriétaires et locataires, le soutien aux personnes handicapées et le versement des prestations familiales (Aide juridique Ontario, <i>Accueil</i> , consulté le 27 octobre 2008, [ <a href="http://www.legalaide.on.ca/fr/">http://www.legalaide.on.ca/fr/</a> ] ».

Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques  
55, avenue Laurier Est, pièce 3174  
Téléphone (613) 562-5800, poste 4754 | Télécopieur (613) 562-5350  
[crfpp@uOttawa.ca](mailto:crfpp@uOttawa.ca) | [www.crfpp.uOttawa.ca](http://www.crfpp.uOttawa.ca)