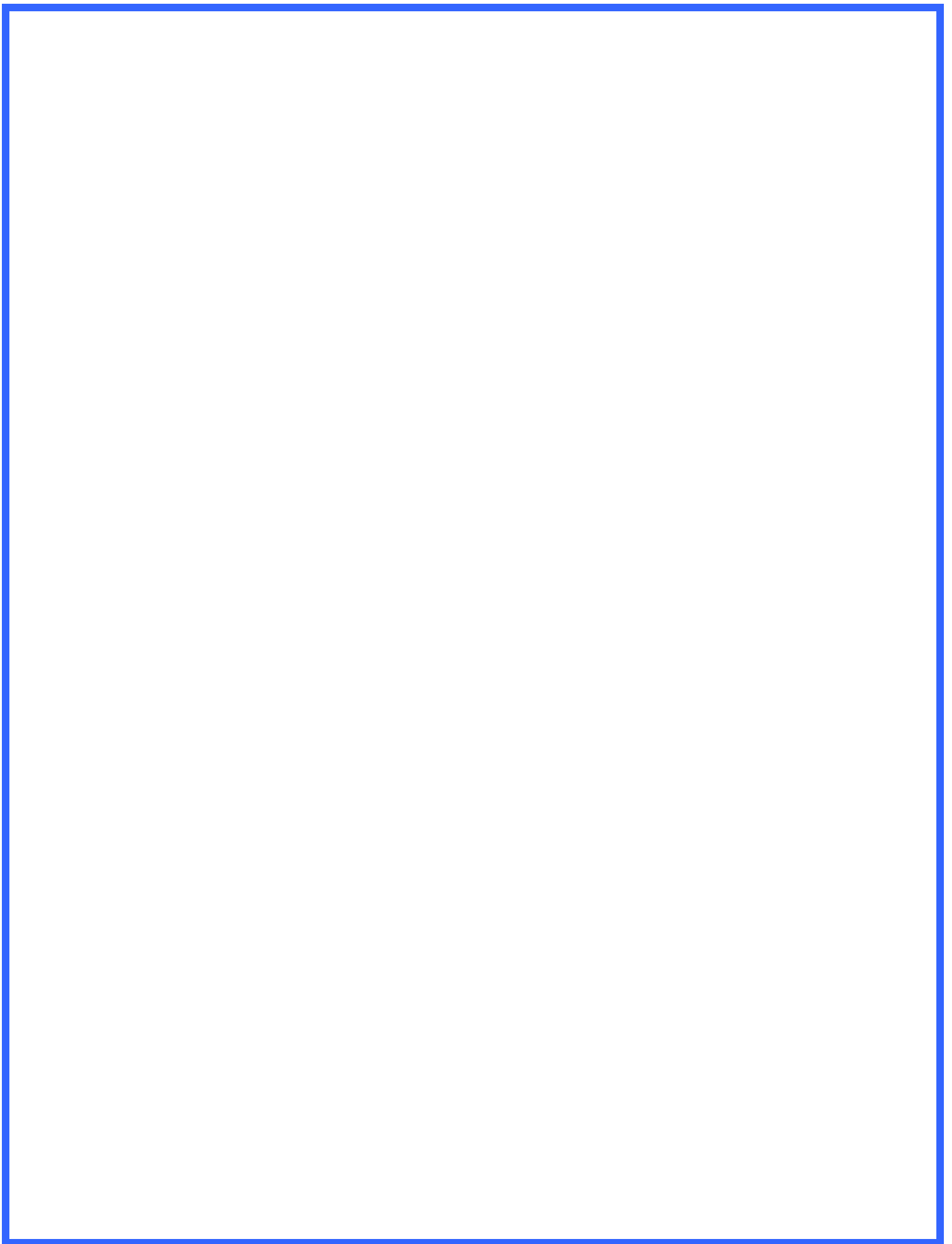


# **Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice en Ontario**



préparé par le bureau de la coordonnatrice des services en  
français du secteur de la justice

2006



# Table des matières

Message des sous-ministres .....	2
Message de la coordonnatrice des services en français du secteur de la justice .....	3
Message des membres du comité encadreur .....	4
Contexte .....	5
Mission .....	6
Vision .....	7
Définitions .....	8
Clientèles .....	9
Axe de formation et d'information .....	11
<b>Accroître la capacité bilingue dans les ministères</b> .....	12
<b>Informar la population de ses droits aux SEF</b> .....	13
Axe des besoins et services .....	14
<b>Accroître l'accès aux services existants</b> .....	15
I ) Responsabilisation .....	15
II) Secteurs identifiés et régions sous-desservies .....	16
<b>Accroître l'accès aux SEF au sein de la fonction publique ontarienne</b> .....	19
<b>Modernisation des institutions</b> .....	20
I) Intégration et modèles adaptés .....	20
II) Groupes ciblés .....	20
III) Gouvernance .....	22
Axe de la recherche .....	23
<b>Se pencher sur les priorités de recherche identifiées dans l'État des lieux et établir d'autres secteurs de recherche</b> .....	24
Annexe 1 .....	25

## Message des sous-ministres

Nous sommes très fiers du travail effectué par les divisions du ministère du Procureur général et du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels dans le domaine de la prestation des services en français à la population ontarienne. Le secteur de la justice a accompli des progrès remarquables ces dernières années sur le plan de l'élaboration et de la prestation de services en français de qualité, rapprochant ainsi les partenaires du système de justice.

*Le Plan stratégique pour le développement des services en français dans le secteur de la justice* est le fruit d'une collaboration étroite entre les principaux intervenants francophones du secteur de la justice de l'Ontario, la chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université d'Ottawa et le personnel du secteur de la justice. Il reflète le dévouement de tous les acteurs intéressés qui se sont engagés à respecter l'esprit et la lettre des dispositions de la *Loi sur les services en français* et de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, afin d'assurer à la population francophone l'accès aux services de justice.

En qualité de secrétaire du Conseil des ministres, Tony Dean précise dans le *Cadre d'action de la fonction publique ontarienne 2006* :

« Des services modernes de qualité supérieure doivent également être proposés et fournis de manière active en français aux citoyens et citoyennes francophones de l'Ontario.

La FPO s'acquitte de sa responsabilité aux termes de la *Loi sur les services en français* lorsque les membres francophones du public sont informés des services disponibles en français, qu'ils ont accès à ces services et qu'ils sont satisfaits de la qualité de ceux-ci. »

La mise en œuvre du plan stratégique et des plans opérationnels subséquents des divisions et directions concernées est tout aussi importante que leur élaboration. C'est une manière de veiller à ce que le travail accompli à ce jour aboutisse à des résultats tangibles et mesurables qui continueront à améliorer les services en français pour les cinq prochaines années. Comme tout document de travail, ce Plan stratégique va certainement évoluer au cours de cette période sous l'influence de la coopération entre les diverses divisions et la collectivité.

Nous sommes ravis de cette collaboration étroite entre tous les acteurs intéressés à l'élaboration du Plan stratégique et nous leur offrons notre soutien inconditionnel pour les aider à atteindre les objectifs poursuivis.

Meilleures salutations.



Sous-procureur général



Sous-ministre de la Sécurité communautaire  
et des Services correctionnels

# Message de la coordonnatrice des services en français du secteur de la justice

J'ai le grand plaisir de vous présenter ce plan stratégique pour le développement des services en français (SEF) dans le domaine de la justice en Ontario.

Depuis plusieurs années déjà, le cadre législatif de la province permet non seulement aux francophones d'avoir accès à des services juridiques en français dans les régions désignées, mais donne également à la langue française le statut de langue officielle devant les tribunaux du ministère du Procureur général.

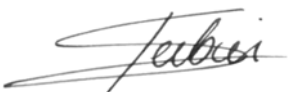
Le bureau du coordonnateur des services en français (BCSF) des ministères du Procureur général et de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels veille à ce que ces obligations soient respectées en fournissant des conseils en matière de politiques, de gestion et de programmes concernant la prestation de services français afin de mieux desservir la population francophone. Sous la direction du BCSF, le secteur de la justice est devenu un des secteurs les plus dynamiques dans les services en français. En effet, de nombreux projets et réalisations ont pris forme au fil des dernières années dans les différentes divisions des ministères grâce aux partenariats établis entre la communauté et le gouvernement créant de ce fait, un terrain de confiance propice au développement d'une vision cohérente des SEF.

Pour atteindre cet objectif, en partenariat avec des membres de la communauté, du gouvernement fédéral et des membres de l'Université d'Ottawa, nous avons constaté que nous devons améliorer, accroître et moderniser les SEF dans le domaine de la justice.

L'Ontario se réjouit d'être l'un des chefs de file dans l'offre de services publics. Dans son plus récent cadre d'action, la Fonction publique de l'Ontario a réitéré l'importance d'offrir des services de qualité supérieure à toutes les Ontariennes et Ontariens et par ce fait même, de satisfaire aux attentes de la population francophone.

Ce plan stratégique s'insère par ailleurs dans l'effort de moderniser la fonction publique ontarienne. Nous sommes confiants que cette stratégie contribuera non seulement à favoriser l'offre active des services dans le secteur de la justice, celui-ci représentant plus de la moitié des postes de la fonction publique, mais qu'il pourra également servir de modèle pour les autres ministères.

Tous les éléments nécessaires à l'amélioration des services en français dans le domaine de la justice sont donc en place et ensemble, nous pouvons faire en sorte que les francophones de la province aient accès à des services en justice de qualité dans leur langue.



Sabine Derbier  
Coordonnatrice intérimaire des services en français  
Ministère du Procureur général  
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

## Message des membres du comité encadreur

Nous sommes heureux de vous présenter ce plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice en Ontario. C'est avec plaisir que nous avons conseillé l'équipe de recherche qui a réalisé l'étude *Les services en français dans le domaine de la justice : un état des lieux* en vue de l'élaboration de ce plan. Notre rôle a été de suivre l'élaboration des travaux de l'équipe en définissant des enjeux, proposant des solutions et validant la recherche au fur et à mesure qu'elle avançait.

Ce partenariat a permis de consolider nos efforts et nos énergies et d'en faire un véritable lieu d'échanges passant au-delà d'une simple consultation. Nous avons ainsi contribué à nourrir les liens entre la communauté francophone de l'Ontario et le gouvernement. D'ailleurs, la notion de justice au sens large qui fut adoptée dans le cadre de la recherche a suscité l'apport de gens de différents secteurs, soit le secteur communautaire représenté par différents groupes francophones de l'Ontario, le secteur universitaire ou encore le gouvernement fédéral. Le comité encadreur porteur de cette définition large de la justice a exercé une influence positive sur l'élaboration de ce plan pour l'amélioration de l'offre de services en français à travers la province.

La consultation effectuée à Toronto en mars 2006 a également eu plusieurs effets positifs. Un réseau élargi d'intervenantes, d'intervenants et de fonctionnaires ont pu participer à la validation de la recherche et à l'identification d'enjeux importants et de pistes à suivre. Les personnes présentes ont pu dialoguer et faire part des différentes difficultés rencontrées dans leurs milieux respectifs.

Nous sommes confiants que les relations établies pour l'élaboration de cette stratégie seront durables et qu'elles nous permettront de continuer à travailler au développement des SEF dans ce même esprit de collaboration.

En terminant, nous abordons la prochaine étape avec enthousiasme et nous sommes heureux d'apprendre que le comité encadreur sera élargi afin d'aider à poursuivre le travail que nous avons commencé.

Caroline Andrew, Université d'Ottawa  
Marcel Castonguay, Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara  
Andrée Duchesne, Ministère de la Justice du Canada  
Michèle Guay, FAFO  
Richard Mayer, FAFO  
Réjean Nadeau, AFMO  
Sonia Ouellet, AJEFO  
Ghislaine Sirois, AOcVF  
Éric Stephenson, FESFO  
David Truax, OPP

## Contexte

En 2003, un réseau d'acteurs formule le souhait d'une recherche qui servirait de point de départ à l'élaboration d'un plan stratégique pour le développement des services en français (SEF) dans le domaine de la justice en Ontario.

Un comité est mis sur pied dans le but d'encadrer l'équipe de recherche. Ce comité comprend les acteurs gouvernementaux, para-gouvernementaux et communautaires suivants : Marcel Castonguay, alors coordonnateur des SEF des ministères du secteur de la justice de l'Ontario; Sonia Ouellet de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO); Réjean Nadeau de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO); Ghislaine Sirois, de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF); Michèle Guay et Richard Mayer de la Fédération des aînés et des retraités de l'Ontario (FAFO); Éric Stephenson de la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne (FESFO); Jeanne-Françoise Mouè du Mouvement ontarien des femmes immigrantes francophones (MOFIF); David Truax de la Police provinciale de l'Ontario; Andrée Duchesne du ministère de la Justice du Canada; et Caroline Andrew de l'Université d'Ottawa.

La recherche est réalisée par la Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université d'Ottawa, sous la direction de Linda Cardinal, entre les mois de janvier et d'octobre 2005. Celle-ci comprend un état des lieux, un profil statistique et un répertoire des services.

En mars 2006, lors de la réunion des intervenant(e)s francophones, une consultation valide les données de la recherche auprès d'un réseau élargi. Il est jugé important d'obtenir les réactions des intervenantes et des intervenants aux enjeux et priorités déjà identifiés dans le cadre de la recherche et de préciser collectivement les principes sur lesquels devraient reposer le plan stratégique. Un rapport de la consultation est publié en juillet 2006, duquel plusieurs orientations stratégiques sont ressorties.

Rappelons, enfin, que les orientations présentées dans ce plan stratégique concordent avec celles du document *Une fonction publique de l'Ontario moderne*, annoncé par Tony Dean en février 2006. Ce document précise d'ailleurs que des SEF de qualité supérieure doivent être offerts à la population francophone de l'Ontario. Ce plan de développement stratégique pour les SEF dans le domaine de la justice arrive ainsi à un moment clé et opportun.

« Des services modernes de qualité supérieure doivent également être proposés et fournis de manière active en français aux citoyens et citoyennes francophones de l'Ontario. La FPO s'acquitte de sa responsabilité aux termes de la Loi sur les services en français lorsque les membres francophones du public sont informés des services disponibles en français, qu'ils ont accès à ces services et qu'ils sont satisfaits de la qualité de ceux-ci. La prestation de services électroniques et les divers accords de partenariat permettant de fournir des services au public sont des moyens d'y parvenir (FPO, 2006 : 11) ».

# Mission

Le plan stratégique pour le développement des SEF dans le domaine de la justice a pour but :

- d'informer et sensibiliser la population francophone à ses droits à des SEF;
- d'améliorer, de moderniser et d'accroître l'accès aux SEF dans le domaine de la justice en Ontario;
- de répondre aux besoins de SEF des différents groupes cibles au sein de la communauté francophone;
- de sensibiliser les gestionnaires aux SEF et accroître la capacité bilingue des ministères;
- de développer de nouveaux programmes;
- d'insérer ou d'inclure des clauses linguistiques dans les ententes de service ou contrats conclus avec des prestataires/fournisseurs de service indépendant;
- de mettre en place une structure de gouvernance intégrant la participation communautaire ainsi que la concertation ministérielle et interministérielle; et
- de se pencher sur les priorités de recherche identifiées dans *l'État des lieux* et établir d'autres secteurs de recherche.



# Vision

Le plan stratégique repose sur des principes directeurs proposés par des fonctionnaires et des intervenantes et intervenants communautaires lors de la consultation. En s'appuyant sur ces principes, le gouvernement ontarien pourra ajuster et développer ses services de sorte de mieux desservir l'ensemble de la population francophone.

## Services de qualité supérieure, accès égal et universel

Le plan stratégique repose sur le principe selon lequel les SEF doivent être de qualité supérieure et en accès égal et universel à l'ensemble des francophones. La prestation de SEF de qualité exige des ressources financières et humaines adéquates. Aussi, avec le principe d'universalité vient l'objectif de revoir le concept des régions désignées, qui s'oppose à l'accessibilité universelle.

« Une fonction publique moderne sait répondre aux attentes toujours croissantes des citoyens et citoyennes pour des services rentables de qualité supérieure. Elle gère par-delà les frontières et fonctionne comme une entreprise unique (FPO, 2006 : 1) ».

## Offre active

Le plan stratégique est basé sur le principe d'offre active. Il faut stimuler la demande par le moyen de la communication verbale et d'éléments matériels dans les endroits désignés afin de favoriser l'utilisation des SEF. L'offre active comprend aussi l'intégration des SEF dès le départ dans l'élaboration des politiques.

## Inclusion

Le plan stratégique devra reposer sur un principe d'inclusion. Celui signifie l'inclusion de toutes les composantes de la pluralité sociale en milieu francophone. Il faut ainsi non seulement intégrer les SEF dès le début de l'élaboration des politiques et mais aussi dans la conception des programmes.

## Responsabilisation

Le plan stratégique est fondé sur un principe de responsabilisation afin d'évaluer l'obligation de SEF imposée par un ministère. Celui-ci comprendra un mécanisme d'imputabilité servant à identifier les répercussions découlant de l'absence de SEF ou d'offre de SEF de moindre qualité.

« Cette initiative démontre la détermination de la FPO à offrir une assurance de la qualité de façon très publique et concrète. C'est une chose pour le gouvernement de contrôler ses propres normes de qualité. Cela en est tout à fait une autre de permettre aux utilisateurs des services gouvernementaux de surveiller la norme (FPO, 2006 : 10) ».

## Modèles adaptés, partenariats communauté-gouvernement

Le plan stratégique repose sur une analyse continue des besoins de la communauté francophone de l'Ontario afin de bien définir les modèles de services intégrés ou parallèles selon les situations. Ces modèles seront développés en partenariat entre les groupes communautaires et le gouvernement.

« Des stratégies mobilisant divers partenaires et intervenants ainsi que le grand public ont fait naître de nouvelles possibilités, telles que des conférences et des consultations en ligne, qui permettent d'obtenir des contributions et un engagement constructifs (FPO, 2006 : 5) ».

## Parité financière

Le plan stratégique présuppose un principe de parité financière. Dit autrement, les SEF doivent être de qualité égale aux services en anglais et ainsi, doivent recevoir un financement paritaire.

## Justice sociale

Le plan stratégique privilégie une conception large de la justice. Il comprend ainsi la justice à la fois en termes juridiques et sociaux.

## Changement de culture

*L'État des lieux* a permis de constater qu'un changement de culture s'impose. Il s'agit dans un premier lieu de consolider davantage et dans certains cas, de moderniser l'infrastructure des SEF en place. Il faut également développer des modèles de services et de gouvernance adaptés aux besoins des francophones et financés équitablement. L'objectif d'une stratégie répondant aux préoccupations des francophones de la province rend nécessaire une action davantage axée sur un changement de culture de même qu'un partenariat plus soutenu entre le communautaire et le gouvernement.

« Le changement est en cours. Pour qu'il continue, le personnel doit faire preuve de leadership à tous les niveaux de l'organisation pour en surveiller les résultats et l'état d'avancement. La culture doit aussi évoluer pour intégrer de nouvelles approches dans les activités quotidiennes et engager l'ensemble des fonctionnaires dans l'effort visant à bâtir une FPO moderne (FPO, 2006 : 6) ».

## Définitions

Le présent document énonce les lignes directrices visant le développement des SEF dans le secteur de la justice en Ontario. Il est composé d'axes qui divisent le plan stratégique sous trois grands thèmes : 1) la formation et l'information; 2) les besoins et services; et 3) la recherche. Chacun de ces axes est constitué d'orientations stratégiques. Ces derniers présentent de façon plus exacte et concrète les différentes pistes à suivre, les divisions visées ou les groupes ciblés. Enfin, les indicateurs de rendement offrent des solutions aux problèmes identifiés dans les orientations stratégiques.

# Clientèles

Le plan stratégique repose sur une conception de la justice sociale, ce qui augmente considérablement l'étendue des services visés. Ainsi, ce sont les ministères du secteur de la justice et leurs divisions qui devront produire des plans opérationnels. Néanmoins, tous les ministères et agences qui offrent des services en justice et qui sont impliqués devront également répondre aux recommandations et points soulevés dans l'*État des lieux* et dans le plan stratégique.

## Ministère du Procureur général

- Division des services aux tribunaux
- Division du droit criminel
- Aide juridique Ontario
- Secrétariat ontarien des services aux victimes
- Division du droit de la famille
- Bureau du Tuteur et curateur public
- Bureau de l'avocat des enfants

## Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

- Police provinciale de l'Ontario
- Gestion des situations d'urgence Ontario
- Bureau du coroner en chef
- Bureau du Commissaire des incendies
- Services correctionnels
- Bureaux de probation et de libération conditionnelle

## Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse

- Programme de protection de l'enfance (Sociétés de l'aide à l'enfance)
- Services de justice pour la jeunesse

## Ministère des Services sociaux et communautaires

- Programme de prévention de la violence faite aux femmes (Le programme de prévention de la violence faite aux femmes du ministère s'inscrit dans un ensemble concerté de services qu'offrent 13 différents ministères et que coordonne la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario)

## Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

- Programme de la dépendance
- Services d'urgence

## Tribunaux administratifs\*

- Commission civile des services policiers de l'Ontario
- Commission d'arbitrage de la police de l'Ontario
- Commission de la sécurité-incendie
- Commission de rémunération des juges de paix
- Commission de rémunération des juges provinciaux
- Commission de retraite des juges provinciaux
- Commission de révision de l'évaluation foncière

---

\* Voir également l'annexe 1, qui présente une liste de tous les tribunaux administratifs de l'Ontario.

- Commission des affaires municipales de l'Ontario
- Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels
- Commission ontarienne des droits de la personne
- Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées
- Commissions des services policiers
- Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

## Axe de formation et d'information

Les axes de formation et d'information sont primordiaux pour le développement des SEF dans le domaine de la justice.

Le volet de formation vise les employées et les employés des ministères, agences et divisions du secteur de la justice. Il prévoit dédramatiser les SEF auprès des fonctionnaires et les former de sorte qu'ils soient mieux en mesure d'offrir des services de qualité supérieure à la population francophone de l'Ontario et ce, par le moyen de stratégies et d'outils qui seront développés ou améliorés par le gouvernement ontarien.

La première orientation de ce volet servira à accroître l'offre de SEF et la capacité bilingue dans les ministères par le moyen d'une stratégie interne visant à rehausser la compréhension de l'obligation des SEF, d'une stratégie efficace pour recruter des membres du personnel bilingues et d'une stratégie visant la formation et le développement professionnel des employées et des employés de la fonction publique et des agences assujetties à la *Loi sur les services en français*.

Le volet information prévoit informer les citoyennes et les citoyens francophones de l'Ontario des services en français existants dans les ministères et de leurs droits à des SEF par le moyen d'un plan de communication. Ce dernier aura aussi pour but de démystifier la notion de justice ainsi que le système judiciaire auprès de la population francophone et de l'ensemble des intervenant(e)s et fonctionnaires.

Ce volet propose donc de développer une stratégie visant à informer les communautés francophones de leurs droits aux SEF dans les programmes et services offerts dans le secteur de la justice.

## Accroître la capacité bilingue dans les ministères

Orientations stratégiques	Indicateurs de rendement
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer et mettre en place une stratégie d'information interne visant à rehausser la compréhension de l'obligation des SEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie visant l'éducation et la sensibilisation des fonctionnaires du gouvernement provinciale développée et acceptée (vérifier si acceptée par les deux SMA ou par les deux comités de gestionnaire-cadres des ministères)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer et mettre en place une stratégie efficace de recrutement d'un personnel bilingue dans les programmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les postes clés/stratégiques sont identifiés dans tous les programmes</li> <li>Plan de recrutement développé et mis en œuvre</li> <li>Directives concernant le recrutement pour les postes désignés et les évaluations linguistiques sont respectées dans 75 % des cas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer et mettre en place une stratégie visant la formation et le développement professionnel des employés de la fonction publique assujettis à la <i>Loi sur les services en français</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme visant les gestionnaires-cadres et employés développé             <ul style="list-style-type: none"> <li>50 % des gestionnaires-cadres ont reçu la formation dans les prochains 3 ans</li> <li>50 % des employés dans des postes désignés bilingues ont reçu la formation dans les prochains 3 ans</li> <li>400 apprenants par an</li> </ul> </li> <li>Besoins de formation linguistiques ajoutés dans les plans des employés dans les postes désignés bilingues</li> <li>Outils de travail développés et mis en place de façon stratégique (2 par année)</li> <li>Formation spécialisée développée et mise en place pour             <ul style="list-style-type: none"> <li>Police provinciale de l'Ontario</li> <li>Centres de détention, etc.</li> </ul> </li> <li>Soutien dans le développement de la formation spécialisée et outils pour les agences – Aide juridique ontario</li> </ul>

## Informer la population de ses droits aux SEF

### Orientations stratégiques

### Indicateurs de rendement

Développer une stratégie visant à :

- informer les communautés francophones de leurs droits à des SEF dans les programmes et les services offerts dans les ministères du secteur de la justice
- démystifier le système judiciaire

- Partenariats avec les organismes communautaires existants (AJEFO, AFMO, AOcVF, FAFO, FESFO, MOFIF, Barreau du Haut-Canada, conseils scolaires) développés et mis en place
- Partenariats avec les divisions des ministères développés et mis en place
  - Gestion des situations d'urgence Ontario
  - Aide juridique Ontario
  - Division des services aux tribunaux
  - Secrétariat ontarien des services aux victimes, etc.
- Outils de promotion active des SEF développés (affichage, dépliants et ouvrages de vulgarisation pour campagne publicitaire)
- Site Internet
  - Mis à jour périodiquement
  - Adapté en fonction des besoins des francophones
- Actions menées par le gouvernement et les groupes communautaires francophones afin d'informer la population francophone de l'existence des différents SEF (partage du pouvoir, des connaissances et des ressources)

## Axe des besoins et services

L'axe des besoins et services prend en considération les enjeux et priorités identifiés dans l'*État des lieux* et validés par les intervenant(e)s et les fonctionnaires des différentes divisions lors de la consultation. Des lacunes importantes ont été identifiées et cinq groupes ont été ciblés : les femmes, les hommes, les personnes immigrantes et/ou de minorités ethnoculturelles, les jeunes ainsi que les aîné(e)s. Les besoins de ces groupes se marient bien qu'ils soient parfois très divergents. La consultation a permis de cerner les besoins spécifiques de chacun de ces groupes ainsi que les lacunes dans les programmes existants.

Afin de pourvoir aux besoins de la population francophone de l'Ontario dans son ensemble et dans toute sa diversité, le plan stratégique propose d'accroître l'accès aux services existants dans les ministères du secteur de la justice; d'accroître l'accès aux SEF au sein des autres ministères et agences offrant des services en justice; et de moderniser les institutions.



## Accroître l'accès aux services existants

### Orientations stratégiques

### Indicateurs de rendement

#### I ) Responsabilisation

- Développer un mécanisme pour assurer la responsabilisation des SEF lorsque le gouvernement transige avec des organismes

- Mécanisme d'imputabilité pour les SEF approuvé et mis en place
- Clauses linguistiques ajoutées dans les ententes de service ou contrats
- Processus d'évaluation développé et mis en place

- Faire une évaluation qualitative et systématique des SEF au sein des divisions opérationnelles des ministères

- Étude des SEF effectuée et besoins/manques identifiés
- Solutions développées et mises en place pour répondre aux attentes de la communauté dans différents domaines
  - Division des services aux tribunaux
  - Division du droit criminel
  - Secrétariat ontarien des services aux victimes
  - Division du droit de la famille (Bureau de l'avocat des enfants, Bureau du Tuteur et curateur public)
  - Aide juridique Ontario
  - Sécurité communautaire (Police provinciale de l'Ontario, Gestion des situations d'urgence Ontario, Bureau du Coroner en chef, Bureau du Commissaire des incendies)
  - Services correctionnels (Bureaux de probation et libération conditionnelle, Centres de détention)
- Moyens permettant aux utilisateurs d'évaluer la qualité des services développés en partenariat avec les divisions

## II) Secteurs identifiés et régions sous-desservies

<b>Police provinciale de l'Ontario :</b> Développer une stratégie pour offrir de façon active de meilleurs SEF dans les services de premières lignes	Priorités déterminées de 2006 à 2008
	Stratégie de recrutement mise en place <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveaux de dotation en personnel déterminés dans les régions</li> <li>• Postes clés comblés par des membres du personnel bilingues</li> <li>• Capacités linguistiques vérifiées et rapportées pour les nouvelles recrues</li> <li>• Nombre de publications de recrutement en français conçues</li> <li>• Nombre de personnes bilingues embauchées et affectées à des régions désignées</li> </ul>
	Stratégie de formation linguistique et professionnelle mise en place <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'agents ayant reçu une formation spécialisée</li> <li>• Nouveaux outils disponibles</li> <li>• Pôle de culture française élaboré et mis en œuvre à l'Académie de la police provinciale et au Collège de police de l'Ontario</li> </ul>
	Stratégie d'amélioration des services de communications mise en place <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de secteurs où les services ont été améliorés</li> <li>• Niveaux de dotation en personnel dans tous les Centres de communications établis et communiqués au personnel</li> <li>• Nombre de Centres de communication et de lignes téléphoniques dotés d'une capacité bilingue</li> <li>• Nombre décroissant de plaintes concernant la prestation des SEF par les Centres de communication</li> <li>• Nombre de contrats de services policiers reflétant les exigences de SEF</li> </ul>
	Partenariats avec la communauté établis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste d'activités de liaison dressée avec la collectivité</li> <li>• Nombre d'activités entreprises avec la collectivité</li> <li>• Nombre de projets conjoints avec des intervenant(e)s</li> <li>• Nombre d'activités de prévention du crime en français exécutées</li> <li>• Nombre de campagnes de sensibilisation du public exécutées en français</li> </ul>
	Stratégie de la sécurité routière <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une stratégie interne assurant des services bilingues sur la 401 et dans le corridor de la 400 est élaborée et mise en œuvre</li> </ul>
	Tous les membres affectés à la sécurité routière sont informés des exigences de la <i>Loi sur les services en français</i>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Centres de détention</b> : Développer une stratégie pour assurer de meilleurs SEF et programmes pour la clientèle francophone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude des SEF effectuée et besoins/manques identifiés</li> <li>• Solutions développées et mises en place pour répondre à ces lacunes</li> <li>• Stratégie interne visant à améliorer les SEF au sein des institutions développée et mise en place <ul style="list-style-type: none"> <li>Volet de formation linguistique pour les agents mis en place</li> <li>Plan de recrutement en place</li> </ul> </li> <li>• Stratégie visant à améliorer les programmes pour les clients francophones <ul style="list-style-type: none"> <li>Revue des établissements correctionnels où tous les services seraient disponibles</li> <li>Nombre de détenus francophones dépistés dans le système</li> <li>Nombre de programmes spécifiques créés pour les détenu(e)s francophones (hommes et femmes)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aide juridique Ontario</b> : Élargir l'accès aux services juridiques d'AJO dans les cliniques communautaires et les cliniques spécialisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie visant à améliorer l'accès à des SEF dans les cliniques communautaires développée et mise en place</li> <li>• Solutions développées pour remédier au manque de SEF dans les cliniques n'ayant aucune capacité bilingue <ul style="list-style-type: none"> <li>Volet de formation mis en place</li> <li>Plan d'affectation et de recrutement développé et mis en place</li> </ul> </li> <li>• Solutions développées pour remédier au manque de cliniques spécialisées dans la communauté francophone <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les femmes (droit de la famille)</li> <li>Pour les personnes âgées</li> </ul> </li> <li>• Actions menées afin de permettre à CLEO de desservir la communauté francophone et de l'informer des services offerts</li> <li>• Outils de travail développés</li> <li>• Stratégie développée pour augmenter le nombre d'avocat(e)s francophones et francophiles dans les cliniques</li> <li>• Stratégie pour augmenter le nombre d'avocats francophones et francophiles qui acceptent des certificats développée</li> <li>• Revoir le tarif de base (Indicateurs à déterminer avec division)</li> </ul>

- **Tribunaux judiciaires** : Développer une stratégie interne pour accroître les services juridiques

- Stratégie visant à améliorer l'accès aux SEF au sein des tribunaux développée et mise en place avec
  - Évaluation qualitative et systématique des SEF effectuée et besoins/manques identifiés
  - Solutions développées et mises en place pour répondre à ces lacunes
- Stratégie interne visant à améliorer la capacité des tribunaux à livrer les services développée et mise en place
  - Volet de formation linguistique pour le personnel mis en place
  - Plans d'affectation et de recrutement élaborés et mis en place (Centre-Est, Centre-Ouest, Sud-Ouest, Toronto, Newmarket, Niagara-Welland, London-Windsor, Barrie)
  - Amélioration des règles de procédures
  - Stratégie de communication
  - Nombre de dépliants conçus
- Stratégie développée pour augmenter le nombre de juges capables d'entendre des causes en français
  - Revoir les effectifs de juges et de juges de paix effectuée
  - Nombre d'actions menées incitant le gouvernement fédéral à nommer davantage de juges francophones et francophiles
- Stratégie développée pour traduire les règlements (Indicateurs à déterminer avec division)

- **Gestion des situations d'urgence Ontario** : Développer une stratégie afin d'offrir de façon active de meilleurs SEF dans les services de premières lignes

- Stratégie de recrutement mise en place
  - Niveaux de dotation en personnel déterminés dans les régions
  - Personne responsable des SEF par équipe d'urgence de première ligne
  - Nombre de personnes bilingues embauchées et affectées à des régions désignées
- Nombre de campagnes d'information sur les services/programmes exécutées en français
  - Plan de communication en français pour les situations d'urgence
- Partenariats avec les municipalités
  - Nombre de municipalités impliquées avec la GSUO
- (Indicateurs à déterminer avec division)

## Accroître l'accès aux SEF au sein de la fonction publique ontarienne

Orientations stratégiques	Indicateurs de rendement
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une stratégie de travail avec les autres ministères dans le but de rencontrer les objectifs identifiés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie pour accroître la collaboration entre ministères établie</li> <li>Rencontres à fin de discuter des besoins et objectifs identifiés par la communauté</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Besoins soulevés avec l'<b>Office des affaires francophones</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simplifier le processus de désignation et besoin d'harmoniser les régions désignées en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et de la <i>Loi sur les tribunaux judiciaires</i></li> <li>Revoir le système de plaintes de l'OAF</li> <li>Direction des conseils d'administration des groupes désignés doit être assurée par une personne francophone</li> <li>Assurer la disponibilité des services dans les agences désignées</li> <li>Nommer davantage d'officiers bilingues dans les tribunaux administratifs</li> <li>Améliorer la situation des SEF dans les tribunaux administratifs</li> <li>Stratégie pour accroître l'accès aux SEF au sein de la fonction publique ontarienne partagée avec l'OAF</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Besoins soulevés avec les <b>ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse</b> et <b>des Services sociaux et communautaires</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sociétés d'aide à l'enfance</li> <li>Nombre d'intervenantes et d'intervenants pouvant offrir des SEF</li> <li>Davantage de maisons d'hébergement et de foyers d'accueil francophones</li> <li>Programmes de réinsertion des jeunes contrevenant(e)s</li> <li>Programme Outreach pour les jeunes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Besoins soulevés avec le <b>ministère de la Santé et des Soins de longue durée</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services ambulanciers</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Besoins soulevés avec les <b>municipalités</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inciter les municipalités à développer des outils de vulgarisation des SEF</li> </ul>

## Modernisation des institutions

### Orientations stratégiques

### Indicateurs de rendement

#### I) Intégration et modèles adaptés

<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une stratégie visant l'intégration des SEF dans la planification des nouveaux programmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des SEF dans la planification des nouveaux programmes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une stratégie visant le développement de modèles novateurs i.e modèles de SEF adaptés aux besoins des francophones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modèles de SEF adaptés aux besoins des francophones identifiés et développés Nombre de services aux guichets uniques, de centres multiservices, d'équipes volantes et des organismes francophones prestataires de services</li> <li>Pratiques exemplaires en matière de services partagés</li> </ul>

#### II) Groupes ciblés

<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une stratégie visant le développement de programmes et services pour <b>les jeunes</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie visant l'éducation des jeunes à leurs droits aux SEF développée et mise en place Partenariats établis entre le Réseau ontarien d'éducation juridique et des organismes communautaires Actions menées pour inclure les droits linguistiques aux cours de civisme dans les écoles secondaires</li> <li>Stratégie visant l'établissement de programmes et services Nombre de programmes de justice réparatrice établis dans toutes les régions Nombre de programmes de sensibilisation à l'intimidation Nombre de programmes développés en collaboration avec les intervenant(e)s</li> <li>Mécanismes mis en place pour éduquer les fonctionnaires à l'existence des SEF offerts à des populations cibles dont les jeunes</li> <li>Création de foyers d'accueil francophones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une stratégie visant le développement de programmes et services pour <b>les femmes</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès accru à des SEF dans le domaine de la violence conjugale Nombre de programmes <i>SupportLink</i> disponibles en français Nouveaux programmes et services développés dans le domaine de la toxicomanie</li> <li>Mécanismes mis en place pour éduquer les fonctionnaires à l'existence des SEF offerts à des populations cibles dont les femmes</li> </ul>

## Orientations stratégiques

## Indicateurs de rendement

<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer une stratégie visant le développement de programmes et services pour <b>les aîné(e)s</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratégie visant l'éducation des aîné(e)s à leurs droits aux SEF développée et mise en place<ul style="list-style-type: none"><li>Nombre de présentations faites aux aînés pour les informer de leurs droits</li><li>Nombre de documents de vulgarisation juridique conçus (droit immobilier, chèques de retraite)</li></ul></li><li>• Mécanismes mis en place pour éduquer les fonctionnaires à l'existence des SEF offerts à des populations cibles dont les aîné(e)s</li><li>• Formation des policiers et des intervenant(e)s au phénomène de la violence faite aux aîné(e)s<ul style="list-style-type: none"><li>Nombre d'agents ayant reçu une formation spécialisée</li></ul></li><li>• Outils de sensibilisation développés i.e. adaptation de la pièce de théâtre du SOSV, un projet de sensibilisation à la violence finalisée</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer une stratégie visant le développement de programmes et services pour <b>les hommes</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer un programme de sensibilisation à l'intention des hommes</li><li>• Création de programmes en français<ul style="list-style-type: none"><li>Pour les hommes victimes d'agression sexuelle</li><li>Pour les hommes agresseurs</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer une stratégie visant le développement de programmes et services pour <b>les personnes immigrantes et/ou de minorités ethnoculturelles</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer les nouveaux arrivants de l'existence d'une vie française et de SEF en Ontario</li><li>• Offrir de la documentation sur les SEF et les écoles françaises et dans les ambassades</li><li>• Améliorer l'accueil des personnes immigrantes et embaucher des personnes de minorités visibles dans les services du secteur de la justice</li><li>• Création de foyers d'accueil francophones</li></ul>

**III) Gouvernance**

<ul style="list-style-type: none"><li>Mise en place d'une stratégie visant la participation communautaire à la prise de décisions concernant les programmes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Stratégie intégrant la participation des groupes communautaires dans la formulation des politiques publiques créée et mise en place</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Mise en place de la gouvernance du plan stratégique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Comité encadreur élargi qui reflète la communauté et le gouvernement</li><li>Groupes de travail régionaux mis sur pied</li><li>Plans opérationnels pluriannuels développés</li><li>Organisation de forums avec les ministres et sous-ministres afin d'évaluer la progression du plan stratégique (une fois par année au niveau provincial)</li><li>Évaluation de la gouvernance partagée</li></ul>



## Axe de la recherche

Le troisième axe vise la recherche. Quelques priorités de recherche ont été identifiées dans *l'État des lieux*. Le plan stratégique compte poursuivre dans cet élan et identifier d'autres secteurs de recherche qui permettraient de développer l'accès aux SEF dans le domaine de la justice en Ontario et ce, aux niveaux communautaire et gouvernemental.

Ainsi, quatre orientations stratégiques ont été identifiées. Premièrement, il faut étudier davantage les mécanismes de l'offre et de la demande ainsi que les moyens de rendre la demande des SEF plus effective. Deuxièmement, il propose d'évaluer la situation des SEF dans le domaine communautaire. Troisièmement, d'étudier la représentation que les francophones ont d'un service de qualité. Quatrièmement, il prévoit étudier les besoins de formation du personnel afin de déterminer la possibilité de développer des services parallèles. Cinquièmement, enfin, il envisage investir dans l'étude des besoins des communautés afin que les fonctionnaires en soient informés.

## Se pencher sur les priorités de recherche identifiées dans l'État des lieux et établir d'autres secteurs de recherche

Orientations stratégiques	Indicateurs de rendement
<ul style="list-style-type: none"> <li>Étudier davantage les mécanismes de l'offre et de la demande ainsi que les moyens de rendre la demande des SEF effective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les facteurs qui encouragent ou limitent les Francophones à demander des SEF</li> <li>Cibler, étudier et éprouver les différents mécanismes de l'offre et de la demande</li> <li>Déterminer si les comportements sont les mêmes pour tous les groupes afin de subvenir aux besoins de la population francophone dans toute sa diversité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer la situation des SEF dans le domaine communautaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer une étude comparative de la qualité des SEF offerts par les groupes désignés et non désignés</li> <li>Identifier les avantages et les désavantages pour un organisme communautaire d'être désigné pour offrir des SEF</li> <li>Déterminer si les agences désignées offrent réellement des SEF de qualité et proposer un mécanisme d'imputabilité pour les agences ne se conformant pas aux exigences</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Étudier la représentation que les francophones ont d'un service de qualité supérieure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer un sondage auprès des fonctionnaires, des intervenant(e)s et des usagers des services afin d'améliorer la qualité des SEF offerts et d'identifier les réformes nécessaires</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Voir les besoins de formation du personnel communautaire afin de déterminer la possibilité de développer des SEF gérés par et pour les francophones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie d'embauche et de formation des intervenant(e)s bilingues développée</li> <li>Stratégie identifiant les sources de financement potentielles pour la formation spécialisée du personnel francophone (possibilités des enveloppes budgétaires)</li> <li>Déterminer dans quelles circonstances les services gouvernementaux ou communautaires doivent être gérés par et pour les francophones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investir dans l'étude des besoins des communautés afin que les fonctionnaires en soient informés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étudier les besoins des communautés francophones selon les groupes et selon les régions</li> <li>Mettre sur pied des forums régionaux composés de membres des communautés et de haut-dirigeants de la fonction publique afin d'établir un dialogue continu et de proposer des façons de remédier aux problèmes identifiés lors de ces rencontres</li> </ul>

# Annexe 1

Les tribunaux administratifs sont gérés par différents ministères et sont tous assujettis à la *Loi sur les services en français*.

## Tribunaux administratifs\*

- Commissaire à l'environnement de l'Ontario
- Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée / Ontario
- Commissaire à l'intégrité pour la province de l'Ontario
- Commission d'appel et de révision des professions de la santé
- Commission d'appel et de révision des services de santé
- **Commission d'arbitrage de la police de l'Ontario**
- Commission de commercialisation des produits agricoles de l'Ontario
- Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario
- Commission de contrôle du Lac des Bois
- Commission de la fonction publique
- Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
- **Commission de la sécurité-incendie**
- Commission de l'équité salariale de l'Ontario (Bureau de l'équité salariale)
- Commission de l'équité salariale de l'Ontario (Tribunal de l'équité salariale)
- Commission de l'escarpement de Niagara
- Commission de négociation (environnement)
- Commission de négociation (bien exproprié)
- Commission de planification de la régularisation de la rivière des Outaouais
- Commission de protection contre les Rayons X
- Commission de protection des pratiques agricoles normales
- Commission de protection financière des éleveurs de bétail
- Commission de protection financière des producteurs de céréales
- **Commission de rémunération des juges de paix**
- **Commission de rémunération des juges provinciaux**
- **Commission de retraite des juges provinciaux**
- Commission de révision de la publicité
- Commission de révision de l'aide sociale
- **Commission de révision de l'évaluation foncière**
- Commission de révision des loyers
- Commission de révision des placements sous garde
- Commission de révision des services à l'enfance et à la famille
- Commission de sélection (régime de bourses d'études supérieures de l'Ontario)
- Commission de transport Ontario Northland
- **Commission des affaires municipales de l'Ontario**
- Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
- Commission des biens culturels
- Commission des courses de l'Ontario
- Commission des griefs de la fonction publique
- Commission des langues d'enseignement de l'Ontario

---

\* Les commissions en caractère gras relèvent des ministères du secteur de la justice.

- Commission des parcs de la Sainte-Claire
- Commission des parcs du Niagara
- **Commission civile des services policiers de l'Ontario**
- Commission d'aide aux anciens combattants
- Commission de l'énergie de l'Ontario
- Commission de règlement des griefs
- Commission de toponymie de l'Ontario
- Commission des parcs du Saint-Laurent
- Commission des relations de travail de l'Ontario
- Commission des relations de travail en éducation
- Commission des services financiers de l'Ontario
- **Commissions des services policiers<sup>1</sup>**
- Commission des transports routiers de l'Ontario
- Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
- Commission d'étude des soins aux animaux
- Commission d'évaluation de la qualité de l'éducation post-secondaire
- Commission d'évaluation des matériaux de construction
- Commission d'examen du bois de la Couronne
- Commission du consentement et de la capacité
- Commission du marché des produits alimentaires de l'Ontario
- Commission du patrimoine chasse et pêche
- Commission du pont de Niagara Falls
- Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario
- Commission du régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario (Commission du régime de retraite de l'Ontario)
- **Commission ontarienne des droits de la personne (Commission d'enquête)**
- **Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées**
- Commission ontarienne d'examen
- Tribunal d'appel en matière de permis
- Tribunal des services financiers
- Tribunal de l'aide sociale
- Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (langue anglaise)
- Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario (langue française)
- Tribunal de l'environnement
- **Tribunal des droits de la personne de l'Ontario**
- Tribunal du logement de l'Ontario
- **Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels**
- Commission du code du bâtiment
- Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales
- Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

---

<sup>1</sup> Nous avons répertoriés 158 commissions des services policiers, qui sont divisées selon les villes, cités, cantons ou comtés (voir annexe 13 du répertoire).