

**LES SERVICES EN FRANÇAIS
DANS LE DOMAINE DE LA JUSTICE EN ONTARIO :
RAPPORT DE LA CONSULTATION DES INTERVENANTES ET
INTERVENANTS FRANCOPHONES,
TORONTO, 1, 2 ET 3 MARS 2006**

préparé
par

**Linda Cardinal
Stéphane Lang
et Anik Sauvé**

de la

Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques

juillet 2006

Université d'Ottawa
Ottawa (Ontario)

REMERCIEMENTS

Le présent rapport a été réalisé grâce à un financement du Bureau du coordonnateur des services en français pour le secteur justice au ministère du Procureur général de l'Ontario. Nos sincères remerciements à Marcel Castonguay, le coordonnateur jusqu'au mois d'avril 2006, et à Sabine Derbier, coordonnatrice par intérim, à Dennis Ing et à Grace Lai. Nous remercions aussi les membres du comité encadreur de leurs appuis, commentaires et suggestions.

SOMMAIRE

Ce rapport présente les faits saillants d'une consultation sur les services en français organisée dans le cadre de la 5^e rencontre des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice. Organisée par les ministères du secteur de la justice, soit le ministère du Procureur général et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, la rencontre a servi au lancement et à la validation de l'étude *État des lieux : les services en français dans le domaine de la justice en Ontario*. Réalisée par l'équipe de la Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université, l'étude a constitué une première étape en vue de l'élaboration d'un plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice notamment pour les 3 à 5 prochaines années.

La rencontre poursuivait 4 autres objectifs : valider la recherche; revoir les enjeux concernant les services en français (SEF); identifier les besoins de la communauté et les prioriser; et proposer des principes en vue de guider le développement futur des SEF. Près d'une centaine de participants ont été répartis en 4 groupes en vue de leur permettre de délibérer sur ces questions. Les échanges ont été nombreux et fructueux. Les participantes et les participants ont identifié de nombreux besoins et solutions afin de voir au développement des services en français dans le domaine de la justice. Ils ont aussi précisé les principes directeurs qui devraient guider l'élaboration d'un plan et souhaitent être associés aux prochaines étapes.

EXEMPLES DE BESOINS ET DE SOLUTIONS

Du général

Démystifier le système judiciaire auprès de la population francophone; revoir l'approche étagée; procéder à une offre active de SEF; revoir la désignation; éduquer et sensibiliser la population francophone à son droit à un SEF.

Développer une stratégie globale visant à adapter des programmes de formation à l'existence des SEF à des populations cibles dont les jeunes, les femmes, les immigrants et les aînés; favoriser une meilleure collaboration intergénérationnelle dans le domaine de la justice et la formule d'une justice réparatrice.

Embaucher un personnel compétent et francophone; voir à une permanence des services; viser une qualité égale ou exemplaire aux services en anglais; le respect de la diversité; la gestion par et pour les francophones; et évaluer les SEF de façon qualitative et systématique.

Mettre en place une structure de gouvernance intégrant la participation communautaire et la concertation interministérielle.

Au particulier

Gouvernement

Former les fonctionnaires à offrir des SEF, en particulier ceux de la Police provinciale de l'Ontario, d'Aide juridique Ontario, des centres de détention et du secteur municipal.

Mettre sur pied des cours de civisme dans les écoles; sensibiliser les directeurs, les enseignants, les infirmières, les médecins de famille et tous ceux qui tournent autour du système d'éducation.

Éviter d'utiliser un français trop standardisé, un résultat très fréquent de la traduction, afin de rejoindre les jeunes; développer des sites qui informent les francophones de l'existence des SEF en fonction de leurs réalités.

Développer un lexique à l'intention des traducteurs au sein d'Aide juridique et des municipalités; inciter les municipalités à développer des outils de vulgarisation des SEF; que la Police provinciale prépare un plan de communication en français notamment pour les situations d'urgence; que l'on crée un mécanisme qui assurerait la présence d'une personne responsable des SEF par équipe d'urgence de première ligne.

Inclure des clauses linguistiques dans les ententes de services ou de programmes dans lesquels les compétences sont partagées entre le gouvernement fédéral et celui de la province; clarifier la distinction entre un protocole et une loi; nommer davantage de juges qui parlent en français.

Gouvernement et communauté

Besoin de programmes et de foyers d'accueil pour les jeunes francophones; investir dans la prévention et la diffusion de l'information sur les SEF au sein des populations à risque et de créer des programmes à leur intention; développer des programmes rejoignant les travailleurs sociaux, les groupes communautaires et les maisons de jeunes; besoin d'un plus grand accès à des SEF dans le domaine de la violence conjugale; développer le programme *SupportLink* en français; besoin de

programmes pour les hommes victimes d'agression sexuelle; et développer un programme de sensibilisation à l'intention des hommes.

Autres

Revoir le rôle de *Community Legal Education Ontario* (CLEO) ainsi que son mandat; et étudier le niveau de connaissances du Code de déontologie des avocats.

Informar les nouveaux arrivants de l'existence d'une vie française et de SEF en Ontario; leur offrir de la documentation sur les SEF dans les ambassades et mieux les accueillir.

PRINCIPES DIRECTEURS POUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN STRATÉGIQUE

Services de qualité, accès égal et universel

Offre active : stimuler la demande et intégrer les SEF dès le départ

Inclusion

Imputabilité

Modèles adaptés, partenariats communauté-gouvernement

Parité financière

Justice sociale

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	2
SOMMAIRE.....	3
INTRODUCTION.....	8
1. LES OBJECTIFS DE LA RENCONTRE	9
1.1 Quelques rappels.....	9
1.2 Les préparatifs	9
1.3 Le jour de la rencontre est arrivé!	10
2. LES PRINCIPAUX MESSAGES RETENUS DE L'ÉTUDE	12
2.1 Un historique très riche ; beaucoup de chemin fait depuis 30 ans	12
2.2 Un changement d'approche s'impose ; vers une offre active.....	13
2.3 Une prise de conscience de l'ampleur du secteur de la justice.....	14
3. LES FRANCOPHONES CONNAISSENT-ILS LEUR DROIT À UN SEF DANS LE DOMAINE DE LA JUSTICE ?	15
3.1 Comment rendre l'information sur les SEF plus accessible aux francophones? 15	
<i>CLEO</i>	16
<i>Code de déontologie</i>	16
<i>Cours de civisme</i>	17
<i>Documents et sites Internet dans un langage accessible</i>	18
3.2 Les gains depuis les trente derniers ans	20
3.3 Obligations toujours non remplies	20
<i>Nominations des juges</i>	21
<i>Officiers dans les tribunaux administratifs</i>	21
<i>Règlements des lois et statuts non traduits</i>	22
4. LES BESOINS	23
4.1 Les secteurs	24
<i>Les municipalités et les services d'urgence</i>	24
<i>L'aide juridique</i>	25
<i>Les tribunaux, les Sociétés d'aide à l'enfance : des problème d'accès</i>	25
<i>Les centres de détention</i>	26
4.2 Les clientèles ou populations aux besoins spécifiques	27
<i>Les jeunes</i>	27
<i>Les femmes</i>	28
<i>Les aînées et aînés</i>	29
<i>Les hommes</i>	30
<i>Besoins généraux</i>	30
4.3 Régions sous desservies	31
<i>Le Nord-Ouest</i>	31
<i>Le Sud-Ouest</i>	31

5. LES CONDITIONS D'UN SERVICE EN FRANÇAIS DE QUALITÉ	32
5.1 Les critères.....	33
<i>Un personnel compétent et francophone</i>	33
<i>Une permanence des services</i>	34
<i>Qualité égale ou exemplaire (dans le sens de modèle)</i>	34
<i>Le respect de la diversité</i>	34
<i>Gestion par et pour les francophones</i>	35
<i>Offre active</i>	35
<i>Évaluation qualitative et systématique des SEF</i>	36
5.2 Les modèles de SEF les plus adaptés aux besoins des francophones.....	36
<i>Le modèle des guichets uniques</i>	37
<i>Les centres multiservices</i>	37
<i>Équipes volantes</i>	37
<i>Organismes francophones autonomes</i>	37
5.3 Quels partenariats communauté – gouvernement ?	38
<i>Une structure intégrant la participation communautaire</i>	38
<i>Des groupes travaillant en partenariat dans les régions</i>	39
<i>Collaboration dans les campagnes de sensibilisation</i>	40
<i>« Communautariser » les SEF</i>	40
5.4 La désignation.....	40
<i>Perceptions de complexité et d'obligations supplémentaires</i>	41
<i>Quelques bémols</i>	42
6. PRINCIPES DIRECTEURS	43
6.1 Les principes	43
<i>Services de qualité, accès égal et universel</i>	43
<i>Offre active : stimuler la demande et intégrer les SEF dès le départ</i>	44
<i>Inclusion</i>	44
<i>Imputabilité</i>	45
<i>Modèles adaptés, partenariats communauté-gouvernement</i>	45
<i>Parité financière</i>	45
<i>Justice sociale</i>	45
6.2 Des souhaits pour les 5 prochaines années	46
<i>Désignation de postes bilingues dans la haute gestion</i>	46
<i>Un changement de culture</i>	46
6.3 Les prochaines étapes	47
CONCLUSION	48
ANNEXES	50

INTRODUCTION

Les 1, 2 et 3 mars 2006, à Toronto, avait lieu la cinquième rencontre du regroupement des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice en Ontario. Organisée par les ministères du secteur de la justice, celle-ci avait pour but de rendre publique les résultats de la recherche, *État des lieux : les services en français dans le domaine de la justice en Ontario*, réalisée par l'équipe de la Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université d'Ottawa (annexe 1). Comme son titre l'indique, l'étude propose un état de la situation en vue de l'élaboration d'un plan stratégique pour le développement des services en français au sein du secteur de la justice.

La rencontre poursuivait 4 autres objectifs plus spécifiques : valider la recherche; revoir les enjeux concernant les services en français (SEF); identifier les besoins de la communauté et les prioriser; et proposer des principes en vue de guider le développement futur des SEF. Ces objectifs devaient permettre de compléter la recherche grâce aux échanges entre les participants et de procéder ensuite à l'étape d'élaboration du plan. Ainsi, des ateliers ont eu lieu pendant toute la journée du 2 mars suivi d'une séance plénière dans la matinée du lendemain.

Le présent rapport fait un compte-rendu de la consultation. Il est divisé en six parties. La première rappelle les objectifs de la rencontre. Les parties deux, trois, quatre et cinq présentent les faits saillants des ateliers. En conclusion, nous effectuons un retour sur les objectifs de la rencontre et présentons les évaluations des ateliers par les participantes et les participants.

1. LES OBJECTIFS DE LA RENCONTRE

1.1 Quelques rappels

Depuis 2003, un réseau d'acteurs incluant le coordonnateur des services en français au sein du ministère du Procureur général à l'époque, Marcel Castonguay, des représentants du réseau des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice incluant la Police provinciale de l'Ontario et le ministère de la Justice du Canada, avait formulé 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 dans le domaine de la justice.

La recherche a été réalisée entre les mois de janvier et d'octobre 2005. Un comité encadreur constitué de représentantes et de représentants du réseau des intervenants a été constitué. Il avait été décidé que la rencontre du mois de mars 2006 allait permettre de rencontrer le réseau élargi, de consulter l'ensemble de ses représentants et valider le contenu de l'étude avec eux. Nous avons déjà identifié des enjeux et des priorités pour le développement des services en français dans le domaine de la justice. Il était important d'obtenir les réactions des intervenants à ces enjeux et priorités et de préciser collectivement les principes sur lesquels devraient reposer le plan stratégique.

Par un heureux hasard de circonstances, un peu avant la rencontre, le gouvernement ontarien publiait un document clé intitulé *Une fonction publique de l'Ontario moderne : cadre d'action 2006* dans lequel il s'engageait à mieux servir les francophones de la province. Celui-ci, qui fut signé par le Secrétariat du Conseil des ministres et annoncé par Monsieur Tony Dean, annonçait une rencontre fructueuse.

1.2 Les préparatifs

Les membres du comité encadreur ont eu deux rencontres téléphoniques afin d'établir l'ordre du jour et le format de la consultation. C'est à ce moment que nous avons décidé de nous assurer d'une formation préalable des personnes s'inscrivant à la rencontre afin d'atteindre nos objectifs. Ainsi, dans les semaines qui ont suivi ces réunions téléphoniques, Marcel Castonguay et son équipe ont procédé à une série de rencontres en personne ou en conférence téléphonique avec les représentantes et les représentants des ministères ainsi que les responsables et les bénévoles des organismes communautaires devant participer à la consultation.

Ces entretiens ont permis à l'équipe de Marcel Castonguay de présenter les faits saillants de l'étude et d'inviter les gens à s'approprier de son contenu en vue de la rencontre. Une série de documents avait été envoyée aux participants au préalable.

Parmi les personnes qui ont participé aux rencontres téléphoniques, l'on retrouve les représentantes et représentants des organismes communautaires siégeant au comité encadreur de la recherche. Ce sont : l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO); Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF); l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO); la Fédération des aîné(e)s et des retraité(e)s francophones de l'Ontario (FAFO), la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne (FESFO)¹. Marcel Castonguay et son équipe ont effectué nombre de consultations en vue de la rencontre du mois de mars à Toronto.

De façon concomitante, une rencontre préalable avec les équipes de la Chaire et du bureau du coordonnateur des services en français pour le ministère du Procureur général et les animatrices a aussi eu lieu à Ottawa suivi de deux conférences téléphoniques. Ces rencontres ont permis d'établir la grille d'animation et de préparer les ateliers (annexe 2).

Nous avons divisé la journée en quatre blocs d'atelier. Après un tour de table où les participants indiqueraient en 15 mots les messages principaux retenus de l'étude, ils seraient invités, par les animatrices, à intervenir sur quatre grands thèmes, soit la connaissance que les francophones ont de leur droit à un service en français dans le domaine de la justice; leurs besoins dans ce domaine; les conditions d'un SEF de qualité; et les principes devant guider un plan stratégique pour le développement des SEF dans le domaine de la justice. Ces thèmes permettraient de rejoindre globalement les enjeux déjà identifiés dans l'étude et visaient à compléter le portrait de la situation.

1.3 Le jour de la rencontre est arrivé !

Tout le monde est au rendez-vous. Un nombre de 98 personnes est inscrit à la rencontre et aux ateliers, soit 47 fonctionnaires et 51 intervenantes et intervenants communautaires venant de toutes les régions de la province (annexe 3). Les organisateurs ont notamment souligné que c'était la première fois qu'une consultation sur les services en français réunissait autant de représentants du gouvernement ontarien et du milieu communautaire francophone sous un même toit. Grâce au leadership du bureau du coordonnateur aux services en français au ministère du Procureur général,

¹ Andrée Duchesne, du ministère de la Justice ainsi que Caroline Andrew de l'Université d'Ottawa siègent également au comité encadreur de la recherche.

ces personnes forment un réseau d'acteurs qui commence à faire preuve d'une plus grande capacité de concertation, de collaboration et d'influence sur le développement des services en français. Nous sommes en présence de ce que l'on nomme, dans le jargon universitaire, d'une communauté de politique publique en pleine formation.

La première activité a servi à faire les salutations d'usage et à rappeler les grandes lignes de l'étude (annexe 4). Une période de questions a suivi la présentation. Ensuite, les gens ont délibéré dans les ateliers.

Les deux journées ont été animées par des expertes dans le domaine : Lucie Brunet de la firme Brunet Sherwood Consultants, Lyne Bouchard, Chantal Cholette et Mila Younès de la coopérative d'expertes conseil, Convergence. Chaque atelier comprenait une vingtaine de personnes. Il y avait aussi un scribe par atelier : Anne-Andrée Denault, Sabine Derbier, Stéphane Lang et Anik Sauvé. Chantal Terrien de la Chaire avait pour mandat de se promener d'un atelier à un autre afin de dégager une vision d'ensemble de la rencontre.

Le soir, les animatrices et l'équipe de la Chaire ont délibéré afin de préparer un sommaire de la rencontre en vue d'une séance plénière le lendemain matin (annexe 5). De nouveau, tout le monde y était et la séance plénière donna lieu à un renouvellement sans ambages des intentions du groupe d'aller de l'avant avec l'élaboration d'un plan stratégique.

2. LES PRINCIPAUX MESSAGES RETENUS DE L'ÉTUDE

Avant de procéder à la discussion des enjeux associés à la prestation et au développement des SEF dans le secteur de la justice, tel que convenu au préalable, les animatrices ont eu pour tâche de faire un tour de table avec les participantes et les participants afin de leur demander de nous indiquer en 15 mots ce qu'ils ont retenu de l'étude. Ainsi, nous pouvions voir quels étaient les principaux messages qui avaient particulièrement attiré l'attention des participants.

Trois propos ont été principalement retenus : l'histoire des SEF dans le domaine de la justice est très riche ; il faut un changement d'approche en vue d'une offre active de SEF ; et le secteur de la justice comprend une large gamme de SEF. Nous présentons rapidement les réactions des participants aux ateliers.

2.1 Un historique très riche; beaucoup de chemin fait depuis 30 ans

Les participants ont apprécié la démarche des auteurs qui consistait à expliquer l'état actuel des services en français en procédant, au préalable, à un historique des services en français dans le domaine de la justice suivi d'une présentation des différents services existants. L'étude partait du passé, soit des années 1970, pour mieux comprendre le présent.

En outre, l'approche a permis de mieux apprécier les efforts du milieu communautaire et du gouvernement de la province à l'époque. Elle a aussi servi à reconstituer les fondements de l'approche étapiste adoptée par le gouvernement afin de faire progresser les services en français.

Les participants ont reconnu que l'historique permettait de découvrir les succès dans le secteur de la justice, ce qui leur a semblé encourageant. Cependant, plusieurs ont indiqué que l'étude démontrait l'existence d'un manque d'uniformité dans le développement des SEF dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental ontarien.

L'impression générale était aussi que l'étape a donné des résultats réels, mais mitigés; il faudrait passer à une nouvelle approche. Plusieurs ont souligné que la qualité des SEF ne devait pas varier d'une région à l'autre et qu'il était temps de mettre un terme au principe des régions désignées.

Mentionnons les quelques commentaires suivants : « beaucoup de travail a été fait, mais il reste beaucoup à faire »; « historique très intéressant et détaillé, aide à savoir

où on s'en va »; « découragée avant de lire le rapport, encouragée de voir les succès dans le rapport ».

2.2 Un changement d'approche s'impose; vers une offre active

De façon unanime, les participants aux ateliers ont accueilli avec enthousiasme l'idée selon laquelle le gouvernement ontarien 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. D'autres ont aussi été encouragés par les principes énoncés par Monsieur Tony Dean. Ils y ont vu un engagement important de la part du gouvernement envers le développement des SEF.

Par contre, nous ne sommes toujours pas en régime d'offre active et les participants ont exprimé de fortes réserves quant à l'approche qui réduit souvent les SEF à de la traduction de politiques ou de programme déjà existants en anglais. Une telle approche ne constitue pas une base pour de l'offre active.

Comme le résume bien un des participants : « la traduction ne convient pas, il faut de l'adaptation ». « L'offre active doit répondre aux besoins particuliers des francophones. »

Un participant a aussi souligné l'urgence de faire tomber les barrières notamment de cesser de donner l'impression aux francophones que les SEF sont synonymes de coûts et de temps d'attente plus élevés.

Pour contrecarrer cette impression, le ministère du Procureur général pourrait faire en sorte que le communautaire offre plus de services. Il faut donc croire que nos organismes sont plus « crédibles » que le gouvernement ou bien qu'ils ont davantage la confiance des francophones de l'Ontario ?

2.3 Une prise de conscience de l'ampleur du secteur de la justice

Pour un grand nombre de participants aux ateliers, l'ampleur du secteur de la justice fut une révélation. De façon générale, cette prise de conscience explique sans doute en grande partie le fait que dans l'ensemble des ateliers, l'on soit revenu de façon constante à l'importance d'éduquer et de sensibiliser la population à leur droit à un SEF.

Les participants ont souligné la nécessité d'éduquer davantage la population francophone de l'Ontario à l'importance du domaine de la justice dans leur vie. Plusieurs ont indiqué que lorsque les francophones connaissent mieux leurs droits ils peuvent davantage les exercer.

Il a aussi été question de développer une stratégie globale visant à adapter des programmes de formation à l'existence des SEF à des populations cibles dont les jeunes, les femmes, les immigrants et les aînés. Une majorité a souligné qu'il fallait également former les fonctionnaires, entre autres la Police provinciale de l'Ontario où il devrait y avoir une offre plus importante de services simultanément en français et anglais. Dans certains ateliers, l'on a aussi ciblé Aide juridique Ontario, les centres de détention ainsi que le secteur municipal.

3. LES FRANCOPHONES CONNAISSENT-ILS LEUR DROIT À UN SEF DANS LE DOMAINE DE LA JUSTICE ?

Ce premier bloc d'ateliers a permis aux participants de discuter davantage de la connaissance que les francophones ont de leur droit à un SEF dans le domaine de la justice. Nous sommes ici dans l'ordre des perceptions sauf que celles-ci sont fondamentales. En outre, les participants considèrent que les francophones ne demandent pas toujours leurs SEF parce qu'ils ne connaissent pas leurs droits.

L'étude propose deux priorités à court terme afin de remédier à cette difficulté : accroître la visibilité de l'information sur les services en français dans Internet, notamment la mettre à jour et l'offrir en français; et rendre l'information sur le cadre juridique plus accessible à la population francophone. À moyen terme, nous indiquons également qu'il serait nécessaire d'appuyer la formation de personnel compétent, capable de travailler et d'offrir des services juridiques en français de façon active. Les ateliers ont confirmé la nécessité de mettre en place de telles mesures en plus d'aller de l'avant avec des suggestions tout aussi utiles et que nécessaire.

De façon plus précise, trois questions ont constitué le cœur de la discussion. Une première portait sur les meilleures façons d'informer la population francophone de son droit à des SEF et de l'inciter à en faire la demande. En outre, quel pourrait être le rôle de la communauté francophone afin de rendre plus accessible l'information relative au droit des francophones à des SEF ?

Une deuxième question invitait les participants à identifier les 3 gains les plus importants réalisés par les francophones dans les 30 dernières années dans le domaine des SEF et à nous dire pourquoi ils étaient importants. Une troisième question portait sur les améliorations les plus pressantes à réaliser afin d'améliorer la situation.

À ces questions, les réponses ont été nombreuses. Qui plus est, les propos des participants rejoignent les enjeux que nous avons déjà identifiés dans l'étude en plus de les compléter d'exemples concrets et pertinents.

3.1 Comment rendre l'information sur les SEF plus accessible aux francophones ?

Nous avons noté, dans l'étude, qu'il existait peu d'information disponible notamment dans Internet, afin de permettre aux francophones de bien comprendre leurs droits et les obligations du gouvernement provincial à leur égard. Les participants ont confirmé notre préoccupation.

De façon plus précise, les participants ont souligné le rôle que devrait jouer le service *Community Legal Education Ontario* (CLEO) – qui n’a toujours pas de nom en français – dans la diffusion des SEF. D’autres ont rappelé le code de déontologie des avocats à l’instar de la section sur le sujet dans l’étude. Enfin, l’idée d’offrir des cours de civisme dans les écoles est ressortie en force des ateliers.

CLEO

Les participants connaissant l’organisme ont tous rappelé sa responsabilité d’informer le grand public de leur droit à des SEF. Par ailleurs, il fut indiqué que CLEO dessert surtout les populations vulnérables négligeant son rôle de diffusion d’information sur les SEF. Or, le gouvernement fédéral finance CLEO dans le but d’informer l’ensemble de la population de leurs droits et des programmes fédéraux. Plusieurs ont indiqué qu’il faudrait donc revoir le mandat de CLEO.

Par ailleurs, il fut souligné que l’AJEFO, la FAFO et la FESFO font déjà un travail sur le terrain auprès des francophones. L’AJEFO collabore avec la FESFO à informer les jeunes ; l’AOcVF organise des ateliers sur les droits des femmes et la FAFO a mis sur pied des séances d’information pour les aînés. De plus, la collaboration entre l’AJEFO et la FESFO a reçu un financement sur trois ans et est perçue comme une bonne pratique par les intervenants.

Code de déontologie

Nous avons déjà parlé de l’existence d’un code de déontologie pour les avocats dans le cadre de l’étude. Le code de déontologie du barreau de l’Ontario impose et précise depuis 2001 aux avocats ontariens la responsabilité :

- a) [d’] informer sa cliente ou son client de son droit à l’emploi du français dans le traitement de son dossier et l’aviser notamment, selon le cas : [...]
- b) de l’article 530 du *Code criminel* concernant le droit d’un accusé de subir son procès devant un juge qui parle la langue officielle du Canada qui est celle de l’accusé,
- c) de l’article 126 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* qui stipule qu’une partie à une instance qui parle français a le droit d’exiger que l’instance soit instruite en tant qu’instance bilingue,

d) du paragraphe 5(1) de la *Loi sur les services en français* pour les services en français des organismes gouvernementaux et des institutions de la Législature de l'Ontario².

Les participants soulignent bien que le Comité d'équité du Barreau du Haut-Canada doit informer les avocats de leurs obligations, il serait important d'effectuer une étude pour mieux connaître le niveau de connaissance du Code par les avocats. Il faudrait également une publication qui informerait les clients de leur droit à un procès bilingue en vertu de l'article 530 du *Code criminel* (fédéral) et des lois ontariennes.

Cours de civisme

Pour rejoindre l'ensemble de la population, les ateliers ont mis beaucoup d'accent sur l'effet d'entraînement d'efforts centrés sur les jeunes. Comme l'explique un participant, il faut éduquer les adultes « par l'entremise de nos enfants ». Les adultes francophones doivent prendre conscience de l'impact social d'une demande de services en français. Un service non utilisé peut être perdu. En effet, comme l'a très bien résumé un participant, « si tu ne t'en sers pas papa, c'est moi qui va le perdre ».

C'est à l'école, entre autres par l'entremise du cours de civisme, que les participants veulent rejoindre les jeunes. Selon eux, l'éducation aux droits à des SEF en justice doit commencer dès l'école primaire. Ils considèrent qu'il faut aussi utiliser l'école pour y « éduquer les intervenants » tels les directeurs, les enseignants, les infirmières, les médecins de famille, bref, tous ceux qui tournent autour du système d'éducation.

Toutefois, les participants s'entendent pour dire que c'est surtout à l'école secondaire qu'il y aurait lieu de procéder à un travail immédiat. Les cours de civisme sont obligatoires dans le curriculum de la 10^e année.

L'on considère que le curriculum du cours de civisme devrait être révisé afin de ne pas simplement présenter les institutions démocratiques et le fonctionnement des élections en général mais aussi « apprendre aux Franco-Ontariens quels sont leurs droits. » L'on ne veut pas uniquement enseigner les multiples facettes du système de justice mais surtout éduquer les jeunes des types de SEF qu'il peut leur offrir.

² Barreau du Haut-Canada, *Code de déontologie. Normes de la profession juridique, règle 1.03 b, c et d*, consulté le 5 juillet 2006, [<http://www.lsuc.on.ca/media/rpc1fr.pdf>].

Comme l'explique un participant : « même si le jeune n'utilisera jamais le SEF en justice, il pourra informer de ses connaissances ceux qui en auront besoin. Il faut répandre le message qui va rejoindre les jeunes et, à travers eux, toutes les couches de la société ».

De nombreux participants ont donc insisté sur la nécessité de changements au sein du curriculum des écoles primaires et secondaires en précisant également qu'il ne faut pas viser seulement les écoles fréquentées par les francophones. En effet, pour la majorité des participants, tous les futurs fonctionnaires du secteur de la justice en Ontario devraient connaître les droits des francophones à des SEF. Pour certains, « il faut changer la culture de tous les Ontariens ». En ce sens, les efforts nécessaires devront s'élargir à d'autres cours afin que les anglophones apprennent « à connaître la communauté francophone aux niveaux historique, culturel et social ».

Les participants ont aussi souligné l'importance d'informer les nouveaux arrivants de l'existence d'une vie française et de SEF en Ontario. L'on pense notamment à l'information concernant les écoles françaises où ils peuvent envoyer leurs enfants.

Documents et sites Internet dans un langage accessible

Nous avons émis de sérieuses réserves dans l'étude quant à la nature de l'information disponible dans les sites Internet du gouvernement. Ceux-ci ne sont pas tous à jour et plusieurs n'offrent aucun renseignement en français.

De plus, pour beaucoup de participants, un niveau de langue trop élevé constitue un obstacle réel à la capacité des francophones vivant dans certains milieux où ils sont très minoritaires ou défavorisés pour comprendre la nature des SEF. Ils considèrent qu'il faut aussi s'ajuster à une clientèle francophone bilingue : l'enchaînement des mots doit refléter la langue parlée de tous les jours en milieu francophone.

Toutefois, certains ont émis des réserves quant à un potentiel nivellement, par le bas, de la qualité du français pour les francophones plus âgés, dont les jeunes retraités plus éduqués. Par contre, la situation n'est pas la même pour les jeunes. Il s'est dégagé des ateliers un consensus à l'effet d'éviter d'utiliser un français trop standardisé, un résultat très fréquent de la traduction, afin de rejoindre les jeunes.

Les participants reconnaissent que l'utilisation de termes traduits qui ne sont pas réellement utilisés par les francophones les amènera à demander des services en anglais et ce, même dans des milieux à majorité francophone. Comme il a été indiqué par un participant, « il faut que ce soit pensé dans la langue qui est utilisée ».

Cette préoccupation pour un langage accessible aux francophones s'est également manifestée lorsque les participants ont discuté de différents outils de promotion des SEF que le gouvernement devrait développer. Non seulement faut-il davantage d'affichage, de dépliants et d'ouvrages de vulgarisation, ceux-ci doivent aussi être rédigés dans un langage pour tous.

La question du niveau de langue est au centre des réflexions portant sur les efforts pour rejoindre les jeunes par l'entremise d'Internet. Les participants s'accordent tous pour dire que les sites Internet sont des outils cruciaux pour rejoindre les jeunes et qu'il faut chercher à les informer de façon efficace de leur droit à des SEF en évitant des termes trop techniques.

Les sites Internet ne doivent pas simplement être bilingues ; il faut développer des sites qui informent les francophones de l'existence des SEF en fonction de leurs réalités. Comme l'explique un participant, les utilisateurs francophones doivent être en mesure de savoir « où il faut aller pour rencontrer des personnes qui peuvent donner des SEF. Il faut clarifier les répertoires ».

L'on s'entend aussi pour inciter les municipalités à développer des outils de vulgarisation des SEF, dont l'utilisation de communiqués, car ils ont un contact plus direct avec les francophones de leur communauté.

En somme, les participants invitent les acteurs engagés dans le domaine des SEF à démystifier le système judiciaire auprès de la population. Ils souhaitent aussi que l'on dédramatise les SEF auprès des fonctionnaires. En effet, pour plusieurs, le droit à un SEF demeure soit mal compris ou méconnu de la part de plusieurs fonctionnaires qui travaillent dans le domaine de la justice. Par ailleurs, un participant a mentionné que le bureau du coordonnateur des services en français au ministère du Procureur général avait déjà formé des centaines d'employés au sujet des SEF. Il faudrait peut-être faire un suivi auprès de ces personnes.

Certains participants suggèrent aussi qu'il faudrait que la Police provinciale prépare un plan de communication en français notamment pour les situations d'urgence.

Plusieurs ont aussi indiqué, à l'instar des auteurs de l'étude, que la cause *Montfort* est pourtant très claire quant au besoin pour la communauté francophone de disposer d'institutions offrant des services en français et des services qui devraient être développés par et pour les francophones. Il serait donc utile de poursuivre cette

réflexion avec les fonctionnaires du gouvernement provincial afin de les sensibiliser davantage à la gouvernance des services à l'intention des francophones.

En somme, force est de constater l'importance d'une communication efficace des SEF. Le besoin de mieux comprendre l'action du bureau du coordonnateur des services en français dans le domaine de la justice se fait aussi sentir étant donné son rôle clé dans la formation, la diffusion et la dissémination d'information.

3.2 Les gains depuis les trente derniers ans

Les préoccupations des participants s'inscrivent dans un contexte où ils reconnaissent que des progrès ont été faits depuis les trente dernières années. Trois phénomènes sont cités de façon constante : les promulgations, en 1984, de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* et, en 1986, de la *Loi sur les services en français* ainsi que la création d'organismes francophones.

D'autres mentionnent le développement de modèles autonomes de SEF et la fin de l'approche bilingue.

La cause *Montfort*, le fait qu'il y a 5 % des avocats qui peuvent offrir des SEF en Ontario et l'amélioration des services en français au sein de la Police provinciale sont également considérés comme des succès.

Ces gains sont jugés importants par les participants car ils contribuent au développement de SEF de qualité et surtout à la possibilité de vivre en français en Ontario. Comme l'explique un participant évoquant une phrase bien connue du chanteur franco-ontarien Paul Demers : « on est en train de prendre notre place ». Pour un autre participant, c'est aussi une question de justice sociale.

3.3 Obligations toujours non remplies

Plus les acteurs connaissent le domaine des SEF, mieux ils sont en mesure de déterminer si les gouvernements remplissent leurs obligations à l'égard de la communauté francophone. En outre, l'étude a fait état des obligations du gouvernement fédéral dans le domaine de la justice dans les provinces, pensons à la nomination des juges. Les participants ont aussi discuté longuement des obligations des gouvernements.

Certains ont aussi mentionné le problème général des ententes de services ou de programmes dans lesquels les compétences sont partagées entre le gouvernement

fédéral et celui de la province. Selon un participant, « il faudrait l'inclusion des clauses linguistiques dans ces ententes et les provinces devraient prendre le *lead* ».

Autre point important soulevé par un participant : il y aurait une différence significative entre une obligation qui provient d'un protocole et une autre qui découle d'une loi. Un citoyen ne peut pas se présenter devant les tribunaux en vertu d'un protocole et dire que son droit n'a pas été respecté. La question est certainement à approfondir. Déjà que les termes légaux sont compliqués, la distinction entre un protocole et une loi devrait également faire l'objet de précisions.

Certains participants ont aussi parlé longuement de la difficile situation des SEF dans les tribunaux administratifs et du problème des règlements non traduits.

Nominations des juges

L'accès à une justice en français exige des juges qui parlent en français. Les participants s'entendent pour dire que la disponibilité de juges bilingues est cruciale au bon fonctionnement d'un régime judiciaire bilingue. Cela évite le recours à la traduction et améliore l'accès aux procès. Les participants sont unanimes à déplorer le nombre insuffisant de juges bilingues. Plusieurs régions attendent toujours la nomination de juges bilingues dans les cours supérieures.

Les participants constatent aussi qu'il existe souvent un manque de collaboration entre les gouvernements fédéral et provincial. La province ne peut pas respecter ses obligations et les droits des francophones si le fédéral n'assume pas ses responsabilités.

En outre, certains participants déplorent notamment l'absence de juges bilingues à North Bay et à London, dans le sud-ouest. Mentionnons que ces nominations sont faites par le gouvernement fédéral tandis que la province nomme ceux des tribunaux administratifs.

En plus de la compétence des juges, les participants ont soulevé le problème de la disponibilité des juges. Il est « difficile pour un accusé d'avoir son procès en français par téléconférence parce que le juge est dans une région différente ».

Officiers dans les tribunaux administratifs

Les participants s'entendent pour dire que le manque d'officiers bilingues, c'est-à-dire de membres de panel habilités pour entendre les causes, est particulièrement flagrant dans les tribunaux administratifs. Cette lacune ne permet pas aux citoyens

francophones de demander des SEF. Autre exemple : dans le cas du tribunal du logement, l'on indique que « la province ne peut nommer que les membres de panel dans les tribunaux administratifs mis sur pied par la province ». En plus du manque de personnel ayant la capacité d'offrir des SEF de qualité, certains participants indiquent que les règles de procédure sont inadéquates.

Règlements des lois et statuts non traduits

La non disponibilité de règlements des lois et de statuts en français rend difficile l'offre de SEF de qualité. Plusieurs participants ont indiqué que l'absence de documents traduits est une barrière pour les juristes et les fonctionnaires qui veulent offrir des SEF. Toutefois, traduction n'est pas raison. Celle-ci doit être efficace et ne pas représenter une surcharge de travail non rémunérée. Il faut récompenser les efforts de ceux qui se préoccupent d'offrir des SEF de qualité.

Or, des participants soulignent que dans plusieurs organismes et agences, obtenir une traduction de qualité serait un défi. Services d'urgence Ontario a développé un lexique à l'intention des traducteurs. Il devrait y avoir relecture des traductions par un personnel qualifié afin de vérifier que l'utilisation de la terminologie soit adéquate. À moyen terme, il faudrait développer les versions française et anglaise de façon concomitante, et ce dès le début des projets.

D'autres participants souhaitent qu'Aide juridique bénéficie également de la traduction des règlements ontariens. Cela simplifierait le développement des SEF.

Les municipalités doivent également écrire des lois. Ces lois réfèrent à d'autres lois municipales. Il est impératif d'améliorer la qualité des traductions de ces lois qui laissent souvent à désirer.

Pour les participants, l'action la plus efficace pour répondre à ces lacunes de traduction serait d'augmenter le nombre de personnes ayant été formé pour offrir des SEF de qualité.

4. LES BESOINS

Un deuxième bloc d'ateliers a porté sur les besoins des francophones dans le domaine de la justice. Une partie des réponses à la question recoupe certains éléments déjà énoncés plus haut. Toutefois, les animatrices ont invité les participantes et les participants à préciser leurs préoccupations selon les domaines où l'accès aux SEF avait besoin d'être amélioré, soit les cliniques juridiques; la Police provinciale; les services d'urgence; les services correctionnels; les services en violence faite aux femmes; les services aux victimes; les services de protection des enfants; les tribunaux administratifs; l'administration des cours de justice; ou la magistrature afin de voir ceux qui ressortent davantage.

L'étude avait identifié des lacunes importantes dans le domaine des SEF destinés à des populations particulières. En outre, nous avons noté l'absence d'organismes spécialisés et désignés pour offrir des SEF auprès de ces personnes, que l'on pense aux aînés, aux minorités visibles ou aux jeunes. Nous avons donc demandé aux participants de nous indiquer les 2 besoins prioritaires – dans la mesure du possible car ceux-ci sont nombreux – pour des SEF pour chacun des groupes suivants: les femmes; la jeunesse; la population; la population immigrante et les personnes de minorité raciale; les aînés; les familles; les hommes.

Nous avons constaté dans l'étude que l'accès aux SEF varie énormément d'une région à l'autre. Pour cette raison, nous avons demandé aux participants de nous indiquer quelles sont, selon eux, les régions où l'on devrait investir davantage de ressources pour améliorer les SEF ? Où sont les manques les plus flagrants ?

L'étude suggérait de consolider de façon significative et en priorité la qualité des services offerts à la population francophone. Nous avons également proposé de développer une stratégie qui favorise l'offre de services en français aux femmes victimes de violence, à la population immigrante, aux jeunes et aux personnes âgées. Nous avons aussi indiqué qu'il serait important à moyen terme de revoir l'offre de services en français dans le cas des situations d'urgence.

Nous avons constaté que les propos des participants rejoignaient la plupart du temps les enjeux identifiés dans l'étude. Leurs témoignages et interventions ajoutent des exemples concrets à notre analyse de la situation.

Mentionnons aussi la préoccupation des participants pour la mise en place de standards afin de mesurer la qualité de SEF. S'il existe un standard pour les services en

anglais (SEA) pourquoi n'en existerait-il pas un pour mesurer la qualité des SEF ? D'autres parlent d'un mécanisme d'imputabilité.

4.1 Les secteurs

Les municipalités et les services d'urgence

Parmi les secteurs identifiés, celui des SEF dans les municipalités est souvent ressorti comme un domaine où il existe des besoins importants qui ne sont toujours pas satisfaits. En outre, plusieurs participants ont expliqué que de nombreux services de première ligne relèvent des municipalités. Or, la dévolution des services gouvernementaux vers les municipalités est loin d'assurer une uniformité quant à la qualité et à la disponibilité des SEF. Ce problème est généralisé mais il serait critique dans l'offre de services d'urgence en français. Les participants parlent souvent du besoin de « donner des dents » à la *Loi sur les services en français* en rapport au manque d'imputabilité des municipalités dans le développement de leurs SEF: il n'y a, selon eux, pas de conséquence découlant de la prestation de SEF de piètres qualités dans les municipalités.

Un participant a évoqué la possibilité de créer un mécanisme qui assurerait la présence d'une personne responsable des SEF par équipe d'urgence de première ligne. Selon un autre, « le personnel d'urgence doit avoir la capacité de répondre aux gens en français, surtout dans une urgence exigeant l'intervention de la police, des pompiers ou l'utilisation de ligne 911. » Il s'agirait de développer dans les municipalités un programme semblable à ce qui existe au sein de la Police provinciale de l'Ontario, mais dans leurs champs de compétence.

Il faudrait améliorer le processus d'embauche dans les postes bilingues car dans certains secteurs, les candidats retenus n'ont pas la capacité réelle d'offrir des SEF de qualité. La situation serait particulièrement alarmante dans les postes d'intervention par téléphone.

De plus, plusieurs secteurs de la justice où les SEF ont été dévolus à des agences ou à des municipalités, l'on n'impose pas de directives claires pour l'embauche de personnel ayant la formation pour offrir des SEF de qualité. Dans certaines municipalités situées au sein des régions désignées, les services policiers n'ont même pas de constables ayant la capacité de s'exprimer en français.

Le manque d'offre de SEF dans les situations d'urgence dans les municipalités se manifeste également dans les services ambulanciers. Un participant explique que la *Loi*

sur les ambulanciers interdit l'usage du français dans les ambulances. Selon le participant, les « ambulanciers qui vont à Montfort et qui transigent avec les docteurs francophones doivent le faire en anglais afin que tous puissent comprendre la problématique de l'urgence ».

Il faudrait donc développer des directives claires à l'intention de Gestion des situations d'urgence (EMO) qui n'offre pas de services d'urgence de première ligne. Ce service pourrait faciliter une coordination des efforts de sensibilisation et de formation des services développés par les municipalités.

L'aide juridique

À ce jour, treize cliniques juridiques peuvent offrir des SEF. De ce nombre, cinq sont désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* et deux ne le sont pas. Ces dernières sont toutefois situées dans les centres communautaires désignés pour offrir des SEF.

Or, selon plusieurs participants, il y a « nécessité d'élargir la portée des services juridiques » dans les cliniques en y ajoutant le droit de la famille.

Plusieurs participants soulignent aussi le manque d'avocats francophones ou qui parlent le français dans les bureaux d'aide juridique.

Dans l'ensemble, les participants ont régulièrement fait état du manque de flexibilité, d'uniformité et d'ouverture aux SEF au sein d'Aide juridique Ontario.

Les tribunaux, les Sociétés d'aide à l'enfance : des problèmes d'accès

L'accès aux tribunaux en français demeure un défi pour les francophones de l'Ontario. Dans plusieurs secteurs, les besoins sont criants. Par exemple, à la Société de l'aide à l'enfance, un problème d'accès à un tribunal en français peut avoir des conséquences dramatiques. Selon un participant, « les enfants ne peuvent pas toujours recevoir de SEF par l'intervenante ». « Le ministère des services sociaux et communautaires (MSSC) devrait s'assurer qu'il y a un SEF et les agences devraient être redevables. À l'heure actuelle, l'obligation imposée par le ministère est une *joke*. » Il devrait donc y avoir un mécanisme d'imputabilité pour les agences.

Les problèmes d'accès aux tribunaux sont aussi liés au besoin de personnel francophone ou bilingue à la « magistrature, greffiers, interprètes, services au comptoir, personnel d'appui. Cela s'applique aux tribunaux administratifs.»

Or, selon plusieurs participants, dans les petites municipalités, l'accès aux tribunaux dépend de la disponibilité d'avocats francophones prêts à travailler dans des milieux ruraux, ce qui représente également un problème de taille difficile à surmonter. La survie des SEF dans les milieux ruraux est loin d'être garantie.

Les centres de détention : aucun programme et manque de foyers d'accueil francophones

Selon plusieurs participants, les centres de détention pour les jeunes sont les parents pauvres des SEF. Selon eux, les difficultés à développer des SEF adéquats dans les services correctionnels sont nombreuses. En outre, il est impossible de regrouper les jeunes afin d'atteindre une masse critique.

Les jeunes francophones en réhabilitation peuvent-ils être desservis par des intervenants francophones et recevoir des SEF de qualité ? Selon un participant, « most of the programs now are short-term programs. There are no specific programs. In the 80s, there was a program for the French-speaking population in Ottawa. But now, there are no programs neither for men nor women. There is a gap and it should be identified as a gap in the provincial system³. »

Il faudrait créer des programmes spécifiques pour les différentes clientèles de francophones. Ces programmes devraient être assurés par un personnel francophone bilingue. Un programme conçu spécifiquement pour une jeune ou un jeune francophone peut faciliter sa réhabilitation et favoriser son insertion sociale et ainsi assurer la sécurité publique.

Aucun organisme n'a présentement de mandat pour aider à la réinsertion des jeunes francophones.

De plus, des foyers d'accueil devraient être disponibles pour les jeunes francophones et les immigrantes et les immigrants francophones.

³ Traduction : « la plupart des programmes sont de courte durée. Il n'existe aucun programmes spécifiques. Dans les années 1980, il existait un programme pour la population francophone d'Ottawa. Mais maintenant, il n'y a aucun programme ni pour les hommes ni pour les femmes. Il existe une lacune et celle-ci devrait être identifiée comme étant une lacune dans le système provincial ».

Le système carcéral

L'accès à des SEF dans le système carcéral est difficile et devrait être amélioré. Il devrait aussi tenir compte de la diversité des communautés francophones de l'Ontario. Comme l'explique un participant, lorsqu'un groupe minoritaire est surreprésenté dans la population carcérale, c'est le signe d'une certaine « incapacité à s'adapter à l'environnement », ou encore l'expression d'un « choc culturel » ou d'une « intégration qui ne se fait pas ».

4.2 Les clientèles ou populations aux besoins spécifiques

Les jeunes

Pour plusieurs, des foyers d'accueil francophones disponibles aux jeunes francophones victimes de violence seraient bénéfiques s'ils existaient. Dans l'ensemble, les participants se sont montrés préoccupés par la situation des enfants francophones qui se retrouvent dans des foyers d'accueil dans des milieux à grande majorité anglophone qui n'offrent pas de SEF. Selon eux, il y a un besoin urgent de foyers d'accueil pour jeunes francophones dans toutes les régions, qu'elles soient désignées ou non.

Il faudrait également investir dans la prévention et la diffusion de l'information sur les SEF au sein des populations à risque. Il y a notamment un besoin urgent de programmes de réinsertion pour les jeunes contrevenants francophones.

De plus, à défaut de rejoindre les jeunes francophones à risque par un programme équivalent à celui qui existe déjà en anglais, le programme *Out-reach*, le gouvernement provincial pourrait développer des programmes rejoignant les travailleurs sociaux, les groupes communautaires et les maisons de jeunes. Cependant, il faut aussi reconnaître qu'il existe toujours un manque important de travailleurs sociaux francophones et bilingues.

Selon plusieurs participants, il y a aussi, présentement, un besoin de programmes en vue de sensibiliser les jeunes au problème de l'intimidation. Pour eux, il faudrait impliquer davantage les jeunes dans les consultations et continuer à impliquer la Police provinciale de l'Ontario dans ce genre de programme. Ils considèrent que l'AJEFO et la FAFO ainsi que la FESFO peuvent participer à une nouvelle politique d'aménagement linguistique et favoriser une meilleure collaboration intergénérationnelle dans le domaine de la justice.

Un autre participant indique par ailleurs qu'un comité de justice pour les jeunes sera établi à L'Orignal. Une formule de justice réparatrice a été éprouvée et devrait être répétée dans toutes les régions. Le ministère de la Justice du Canada, qui travaille à la mise en œuvre de tels programmes, définit la justice réparatrice comme suit :

La justice réparatrice est une des réponses possibles aux actes criminels qui est axée sur le tort subi par la victime et la collectivité. Ce principe est fondé sur le fait qu'un acte criminel est une violation des rapports entre des particuliers mais aussi un crime contre tous, c'est-à-dire contre l'État. Les programmes de justice réparatrice font participer volontairement la victime de l'acte criminel et le délinquant et, idéalement, les membres de la collectivité à certaines discussions. L'objet visé est de « rétablir » les liens, de réparer les dommages et d'empêcher la personne de récidiver. Dans le cadre du programme, le délinquant doit reconnaître le mal qu'il a fait, accepter la responsabilité de ses actes et participer activement au redressement de la situation. Le délinquant doit faire réparation à la victime, à lui-même et à la collectivité⁴.

Les participants ont aussi réitéré l'idée selon laquelle le développement des SEF doit passer par des programmes visant à sensibiliser les jeunes francophones à leur droit à des SEF.

Les femmes

Les participants ont exprimé clairement qu'il devait y avoir un plus grand accès à des SEF dans le domaine de la violence conjugale. Comme l'explique une participante : « il manque de SEF dans tout le *spectrum*. Une personne peut recevoir des SEF à un endroit mais il n'y a pas de continuité par la suite pour l'aider du début à la fin. »

Certains ont aussi souligné l'absence de SEF dans les maisons d'hébergement anglophones, une situation qui justifie d'autant plus l'importance de créer davantage de maisons d'hébergement francophones.

D'autres participantes ont indiqué qu'il serait utile d'avoir accès à des services juridiques liés au droit de la famille pour les femmes. Il y a aussi peu de SEF dans le domaine de la toxicomanie.

⁴ Centre de la politique concernant les victimes, *La justice réparatrice*, Ministère de la Justice du Canada, consulté le 21 juin 2006, [<http://www.justice.gc.ca/fr/ps/voc/rest.pdf>].

Pour plusieurs, il faudrait développer le programme *SupportLink* en français. Par ce programme, les femmes à grand risque reçoivent un téléphone cellulaire qui leur permet de rejoindre la police. Toutefois, selon une participante, « il y a aussi un travail de planification derrière ça. Tous les programmes ont un personnel à demi temps. Il faut augmenter le personnel à plein temps et les ressources. La demande excède grandement l'offre. »

Les aînées et aînés

Formation des policiers et des intervenants au phénomène de la violence faite aux aînées et aînés.

Le problème de l'abus des personnes aînées est un tabou coriace, surtout en milieu rural. Des participants soulignent que les statistiques confirment notamment « l'isolement des aînées et aînés dans des communautés éloignées du nord ». Faut-il aussi pouvoir leur assurer un premier contact en français lorsque ces personnes sont victimes de violence. Selon les participants, il ne fait pas de doute que les policiers « devraient recevoir une formation sur les SEF aux aînés ». Un tel programme devrait aussi traiter de la « spécificité de la violence faite aux femmes aînées ».

Un participant explique toutefois qu'il existe déjà un projet de sensibilisation à la violence par le moyen d'une pièce de théâtre financée par le Secrétariat ontarien des services aux victimes. Et d'ajouter, « cette pièce pourrait être retravaillée pour y inclure un thème franco-ontarien ».

Information en français

Plusieurs participants expliquent que les personnes aînées francophones devraient aussi avoir accès à des ouvrages de vulgarisation juridique, en particulier à de l'information générale dans le domaine du droit immobilier. Une campagne sur les chèques de retraite, par exemple, serait également appropriée.

Connaissance des SEF chez les aînés

Selon plusieurs, les aînées et les aînés francophones ont un grand besoin de connaître les SEF auxquels ils ont droit. Les intervenants estiment qu'il faut préparer de la documentation et monter des présentations conçues à leur intention. Comme l'explique un participant : « CLEO fait de la vulgarisation en anglais [et en français] ». Or, les francophones requièrent des documents adaptés à leurs besoins et non seulement une traduction de ceux-ci. Selon un autre participant, « Il y a un peu de mea-culpa à

faire à Aide juridique. Pour l'instant, il n'y a rien, hormis si le ministère du Procureur général force les choses par la voie juridique. »

Les hommes

Programmes en français pour les hommes agresseurs et les hommes agressés.

Les participants s'accordent pour dire qu'il n'existe présentement aucun programme en français pour les hommes agresseurs. « Les détenus n'ont pas accès aux SEF ». Les SEF offerts par le Programme d'intervention auprès des partenaires violents (PIPV) dans la province « ne sont pas continuels ».

Par ailleurs, il n'existe pas de programmes en français pour les hommes victimes de violence. Comme l'explique un participant, « il y a un réel besoin de programmes pour les hommes victimes d'agression sexuelle ». Et un autre d'ajouter, il faudrait développer un programme de sensibilisation à l'intention des hommes « pour les convaincre qu'ils peuvent être victimes, qu'ils peuvent subir eux-mêmes de la violence ».

Besoins généraux

Identités juxtaposées : Tenir compte des croisements des besoins

Plusieurs participants ont indiqué qu'une même personne peut avoir des besoins particuliers parce qu'elle fait partie de plusieurs groupes cibles à la fois. Il faut donc reconnaître davantage la diversité portée par les personnes elles-mêmes. À titre d'exemple, une personne peut être aux prises avec des problèmes d'accès à la justice en français à la fois comme femme, immigrante, noire et handicapée.

Immigration et justice: La capacité d'accueil limitée des immigrants.

Pour bien des participants, le visage de la francophonie change et il importe que les immigrants soient mieux outillés pour qu'ils aient un sentiment d'appartenance et qu'il s'intègre bien à la communauté francophone. Cependant, la capacité d'accueil en milieu francophone est limitée. Selon les participants, il faut une infrastructure permettant un meilleur accueil des immigrants. Il s'agit d'être sensible aux problèmes de langue mais aussi de culture. Plusieurs jeunes des nouveaux groupes d'immigrants se retrouvent en prison parce qu'ils « ne parvenaient pas à s'intégrer ». De plus, pour certains membres de communautés culturelles, être francophones, c'est « être encore plus visés ».

Les participants s'accordent d'ailleurs pour exiger une « promotion active des SEF auprès des immigrants car ils ne sont pas informés qu'il y en a ». Ils considèrent qu'il faut informer les immigrants de leurs droits dès leur arrivée. Selon un participant, « c'est une illusion de croire que le Canada a les deux langues partout ». Il faut aussi « offrir aux immigrants de la documentation sur les SEF dans les ambassades ».

Il faut porter une attention à l'embauche de personnes des différents groupes culturels de la francophonie ontarienne. Pour plusieurs participants, « la présence de personnes de couleurs francophones » est très importante lors de l'accueil des immigrants car de nombreux nouveaux arrivants sont « choqués de ne voir que des personnes de 'race' blanche ».

4.3 Régions sous desservies

La grande complexité du développement des SEF en Ontario vient de la dispersion de la population francophone sur le territoire de la province. S'il est difficile de cerner des régions sous desservies en particulier parce que toutes les régions ont des problèmes importants, les participants semblent unanimes pour cibler deux régions où les problèmes seraient aigus : le Nord-Ouest et le Sud-Ouest.

Le Nord-Ouest

Dans cette région, le dispersement de la population et les grandes distances entre les diverses localités rendent difficiles l'établissement de centres névralgiques où il y aurait une concentration de SEF. Selon les participants, l'exode de la population relié à « la fermeture de moulins et de mines » a des effets dévastateurs sur la possibilité d'obtenir des SEF.

En effet, le Nord-Ouest souffre d'une pénurie généralisée de personnel francophone. Certains ont d'ailleurs souligné le besoin « d'avocats et de services juridiques bilingues ». D'autres indiquent qu'il y a un manque important de SEF à Thunder Bay et à Dryden.

Le Sud-Ouest

Les phénomènes de migration et de mobilité des francophones expliquent l'émergence de nouvelles populations francophones dans cette région. Toutefois, l'infrastructure des SEF y est encore peu développée et les besoins sont importants.

5. LES CONDITIONS D'UN SERVICE EN FRANÇAIS DE QUALITÉ

Un troisième bloc de questions a porté sur les conditions devant présider à la prestation d'un SEF de qualité. De façon plus précise, nous avons demandé aux participants de nous donner 5 critères permettant d'identifier un SEF de qualité.

La question nous est apparue importante car à plusieurs reprises, dans le cadre de l'étude, nous avons eu à nous demander si les SEF étaient vraiment de qualité d'autant plus qu'il n'existe pas de mécanismes d'évaluation de la situation auprès de la communauté francophone.

L'étude s'était également penchée sur le rôle du milieu communautaire dans la prestation des services. Ainsi, nous avons constaté que les groupes boudaient souvent le processus de désignation et que l'idée de région désignée pouvait aussi poser certaines difficultés. Celle-ci n'est pas toujours la même selon que l'on utilise la *Loi sur les tribunaux judiciaires* ou la *Loi sur les services en français*. De plus, l'exigence des nombres peut pénaliser des francophones qui se trouvent dans des régions désignées mais qui ne sont pas suffisamment nombreux pour recevoir le service.

Pour cette raison, nous avons suggéré qu'il serait utile, du moins dans le secteur de la justice, de clarifier la logique derrière le processus de désignation des agences, dont le statut des agences désignées par rapport à ceux qui ne le sont pas et de se pencher sur les différences existantes d'un service à l'autre au sein des régions désignées. Nous avons aussi jugé qu'il serait pertinent, pour le ministère du Procureur général, de déterminer si les différences dans l'organisation des régions désignées selon les services avaient une incidence sur l'offre des services en français et de revoir le critère du nombre afin de ne pas pénaliser les francophones ayant droit à un service en français.

Nous avons aussi demandé aux participants d'indiquer les domaines ou circonstances lors desquels les SEF devraient être offerts par des organismes sociaux et communautaires francophones autonomes gérés par et pour les francophones ou intégrés dans des organismes bilingues ou anglophones. Nous les avons invités à définir les modèles les plus adaptés pour offrir des services de qualité aux francophones.

En somme, nous avons invité les participants à nous dire comment le gouvernement peut davantage travailler en partenariat avec la communauté francophone. Notre étude suggérait, à long terme, qu'il serait important de consolider l'infrastructure des services en français dans le domaine de la justice; de proposer des

modèles de services et de gouvernance adaptés aux besoins des francophones; et de les financer de façon équitable.

Les participants ont bien réagi à ces questions et leurs réponses ont permis de clarifier plusieurs des préoccupations préalablement soulevées dans l'étude. Ils ne manquent certainement pas d'idées en vue d'améliorer l'infrastructure et la coordination des SEF.

5.1 Les critères

Parmi les critères énoncés qui sont revenus le plus souvent dans les ateliers, - 7 au lieu de 5 ont été retenus – mentionnons : un personnel compétent et francophone; une permanence du service; une qualité égale ou exemplaire; le respect de la diversité; une gestion par et pour les francophones; une offre active; une évaluation qualitative et systématique.

Un personnel compétent et francophone

De façon générale, les participants expliquent qu'il faut que les francophones reçoivent des SEF de qualité dans l'ensemble de la province. En outre, ils ont souligné que la capacité de s'exprimer en anglais et en français doit être un critère important dès l'embauche de personnel surtout si celui-ci doit offrir des SEF. Il faut aussi s'assurer qu'ils bénéficient d'une formation suffisante et adéquate afin de les appuyer dans leur tâche. On doit également tenir compte de l'apport des francophiles dans l'offre d'une gamme complète de SEF.

Comme l'explique un participant, l'on ne peut pas se satisfaire d'un niveau de français plus bas dans une région car « l'impact est direct et palpable ». La prestation d'un SEF de qualité exige un environnement dans lequel l'intervenant ou l'employé pourra « penser en français ». Il faut que le vocabulaire vienne naturellement à celui ou à celle qui offre un SEF. La terminologie française utilisée à l'accueil et dans les sites Internet ne doit pas être que de simples traductions mais elle reflétera le français employé par les francophones de l'Ontario.

Toutefois, un personnel compétent doit bénéficier d'« outils pour maintenir ses compétences » en français. Il faut lui assurer une formation continue. En effet, selon un participant, « l'utilisation d'outils anglophones pour offrir des SEF amène un employé compétent en français à ne plus l'être à la longue. »

Et d'ajouter,

« Le logiciel Antidote a été une surprise chez les fonctionnaires francophones. On embauche des gens bilingues selon les normes, mais après on les oublie. Il faut investir dans la formation. « Il faut de la formation non seulement pour les nouveaux mais également pour les anciens employés. Quand tu n'utilises pas le français, on devient de moins en moins à l'aise pour offrir des SEF. Il faut faire un investissement de ressources humaines. Pas seulement pour quelques mois. Mais selon une vision à long terme. »

Un personnel compétent signifie qu'il faut aussi encourager les francophones à choisir de faire carrière dans le secteur de la justice. Selon un participant, le projet *Carrières en justice* devrait permettre d'attirer « plus de personnes qui pourront offrir des SEF ». C'est ainsi qu'on assure la pérennité des services.

Une permanence des services

Pour les participants, la permanence et la disponibilité des SEF en tout temps sont fondamentales. Comme l'expliquent certains d'entre eux, « il faut que les SEF soient des obligations » ou encore que le « service ne dépende pas des bénévoles ». Pour une offre de SEF de qualité, il faut que le personnel soit stable.

Qualité égale ou exemplaire (dans le sens de modèle)

Les participants s'entendent pour exiger que les critères actuels définis par la *Loi sur les services en français* pour assurer une qualité égale des SEF avec les services en anglais soient repensés. L'idée d'une équité dans les services ne devrait pas donner lieu à des services coûtants plus chers et qui sont plus longs à obtenir. En fait, il faut développer des SEF adaptés à la réalité francophone. Ces services pourraient aussi servir de modèle pour l'ensemble des services gouvernementaux.

Le respect de la diversité

Les participants sont unanimes pour que l'embauche de personnel francophone bilingue reflète la diversité de la population francophone. Comme l'explique les participants, les SEF doivent respecter la diversité et être accessibles à la une population diversifiée. Ils doivent répondre à des besoins spécifiques.

Gestion par et pour les francophones

Pour 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 ».

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. Comme l'explique un participant, « [i]l faut que ça vienne du communautaire en matière de justice et non pas calqué sur le système anglophone ».

Lorsqu'il s'agit de services publics généraux, il est toutefois considéré comme étant préférable d'avoir des SEF intégrés. Par exemple, il ne serait pas pratique d'avoir des services policiers non intégrés. À Aide juridique, force est également de reconnaître qu'« un avocat du droit de la famille ne peut être tenu à l'écart de ses collègues dont l'apport est essentiel. » Les SEF doivent être intégrés dans les services de santé mentale dans les centres de détention, le service 911, les tribunaux administratifs ou judiciaires. De fait, le système judiciaire est un système bilingue qui « est bâti pour fonctionner dans les deux langues ». Il doit avoir la « capacité d'avoir un tribunal en français ».

Mais même dans ce système dit bilingue, l'« inquiétude d'assimilation » persiste car il y a une possibilité de voir les SEF être mis de côté. Selon plusieurs participants, il faut s'assurer de la capacité de prendre des décisions des personnes francophones en français dans les équipes d'intervention lorsqu'il n'y a pas de membres anglophones.

Offre active

Selon les participants, les SEF doivent être « garantis et accessibles en tout temps ». Le personnel doit être non seulement prêt à répondre à la demande, il doit aussi informer les clients que son offre est immédiate. Il doit faire une offre active de SEF.

Les participants reconnaissent que les populations vulnérables ne demandent pas toujours des SEF et ce, même si elles connaissent leurs droits à de tels services. L'offre active est le seul moyen de les encourager à exercer ce droit qui leur permettra d'obtenir

des services véritablement adaptés à leurs besoins. « Sans offre active, il y a moins de demandes car il y a une peur de revendiquer ».

Comme l'explique un participant, « le client doit savoir immédiatement qu'il a droit à des SEF et que ces SEF seront de qualité. » En effet, pour avoir « l'impression d'avoir un service de qualité, le client ne doit pas secouer le commis pendant 10 minutes ».

Les participants suggèrent aussi de « valoriser les employés francophones qui offrent des SEF ». Ils ont souvent « plus d'ouvrage que d'autres parce qu'ils sont moins nombreux. » Ils ont « différentes inquiétudes », ont « moins d'outils, pas de bonis, ou de reconnaissance qu'ils font plus de travail ». Bref, les SEF doivent être mis en valeur. Il faut éviter que des employés tentent d'éviter de donner des SEF et disent « donne-moi pas de [clients] francophones, c'est beaucoup plus de travail. »

Évaluation qualitative et systématique des SEF

Les participants ont indiqué qu'il faudrait une évaluation systématique des SEF ou encore trouver « les moyens pour permettre aux utilisateurs d'évaluer la qualité des services. » Il y a aussi un besoin de normes spécifiques pour les services offerts aux francophones.

Par contre, l'absence de standards de base pour les SEF peut expliquer les disparités d'une région à l'autre. Selon un intervenant, « c'est le principe du hamburger de McDonald's : quand on commande un hamburger dans un restaurant, on s'attend à ce qu'il goûte la même chose que dans tous les restaurants de la chaîne. Présentement, le hamburger des SEF goûte pas pareil partout en Ontario et parfois, il goûte pas bon du tout ».

Certains participants signalent également qu'il n'y a plus de véritable mécanisme de plaintes. Or, comme l'explique un participant, « le processus existe mais cela ne veut pas dire qu'on trouve des solutions. Les coordonnateurs n'ont pas de pouvoir. L'Office des affaires francophones n'a pas beaucoup de pouvoir. Il faut utiliser des moyens politiques ».

5.2 Les modèles de SEF les plus adaptés aux besoins des francophones

Parmi les modèles de SEF les plus adaptés à la population francophone, quatre ont été retenus : les guichets uniques; les centres multiservices; les équipes volantes et

les organismes francophones prestataires de services. Certains sont déjà des modèles éprouvés dans d'autres provinces ou dans certains secteurs.

Le modèle des guichets uniques

Certains participants ont fait valoir le modèle du guichet unique comme une approche favorable à des SEF de qualité dans des régions où il y a une concentration de la population francophone. Il existe déjà des modèles de guichet unique dans d'autres provinces notamment à St-Boniface, où une s'y trouve une grande proportion de la population franco-manitobaine.

Cependant, pour plusieurs participantes, la « notion du guichet unique ne peut fonctionner dans le domaine de la violence faite aux femmes car l'on craint la dilution des services. » De plus, le guichet unique ne favoriserait pas l'émergence d'activistes et d'intervenants issus des groupes communautaires.

Les centres multiservices

D'autres participants considèrent que l'intégration de 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.

Équipes volantes

Certains ont proposé de donner un rôle d'équipe volante à des cliniques spécialisées pour desservir la population francophone. Un participant explique qu'il a vécu l'expérience des équipes volantes et que « le modèle fonctionne bien ». Cependant, pour d'autres, le recours à des équipes volantes implique des délais et peut surmener des équipes surtout lorsque les distances à parcourir sont très grandes. Il s'agit donc d'une solution limitée et temporaire ou bien d'une solution de transition.

Organismes francophones autonomes

Selon plusieurs participants, nous sommes présentement dans un contexte qui réunit les conditions idéales pour créer des organismes homogènes pouvant offrir des SEF de qualité.

5.3 Quels partenariats communauté – gouvernement ?

Une structure intégrant la participation communautaire et la concertation interministérielle

Les participants sont unanimes pour dire que le coordonnateur des SEF au sein du ministère du Procureur général a établi des liens importants entre ce dernier et les groupes communautaires. Leurs besoins peuvent être dorénavant mieux entendus et compris dans les ministères et agences concernés.

Les participants souhaitent toutefois élargir les partenariats vers d'autres groupes communautaires et d'autres ministères. Des groupes communautaires tels que la FAFO et l'AJEFO se sont montrés très enthousiastes à l'idée de participer à la création de nouveaux partenariats. En outre, certains participants considèrent qu'il faut intégrer les conseils scolaires francophones à l'avenir pour assurer « une prestation de SEF de qualité ». Ceux-ci pourraient participer à la création de « centres d'aiguillage » pour diriger les utilisateurs francophones vers des SEF. L'idée mérite une attention particulière.

Les participants indiquent aussi qu'il faut reconnaître les besoins des partenaires gouvernementaux et communautaires. Du côté gouvernemental, les partenariats exigent que les fonctionnaires soient informés. Le gouvernement doit donc aussi faciliter l'étude des besoins des communautés en investissant davantage dans la recherche.

Les partenariats exigent aussi un développement de l'expertise au sein du milieu communautaire. Le gouvernement doit mettre à la disposition des groupes communautaires « des outils nécessaires » à leur contribution aux partenariats avec lui : il doit y avoir un partage des ressources et des connaissances. Il s'agit, comme l'explique un participant, « de mettre en branle un processus qui pourrait être répété et permettre de faire avancer la cause », un « processus et une structure de participation de longue haleine ».

Les partenariats doivent être établis dans la continuité. Les plans stratégiques conjoints devraient être à long terme et comprendre de grands projets, tout en continuant à développer les partenariats à « petits pas ». Les échéanciers devraient offrir la flexibilité nécessaire aux acteurs pour que ces derniers soient capables de s'ajuster en cours de route.

Pour les groupes communautaires, la continuité permettrait de « dépasser le stade de la survivance d'un projet à l'autre. » Souvent, selon une intervenante, « le

travail est fait sur le dos des communautaires comme l'AOcVF ». Il faut aussi « reconnaître l'apport des bénévoles. Présentement, les bénévoles sont pratiquement des martyrs ».

En plus d'un financement adéquat, il faudrait encourager les différents groupes à développer des instances de consultation qui leur permettraient d'apprendre et de « profiter du travail des autres organismes au sein de la province » et de l'extérieur. Le réseau des associations de juristes francophones et le réseau des coordonnateurs provinciaux sont des exemples qui illustrent comment des savoir-faire s'apprennent par l'échange d'information.

La démarche partenariale avec la communauté doit être intégrée dans une approche interministérielle ce qui amènera des ministères à faire preuve de leadership. Des fonds opérationnels et des fonds annualisés doivent y être consentis.

Présentement, « il y a peu de concertation interministérielle et communautaire pour la gouvernance et la prestation de SEF ». Par l'entremise d'un « comité aviseur de quelque sorte », les différents ministères doivent collaborer à l'établissement des normes qui serviront à établir « à quoi on s'attend des différentes divisions des ministères du gouvernement ».

Des groupes travaillant en partenariat dans les régions

Une idée assez précise d'une structure souhaitée par les participants s'est dégagée des ateliers. D'abord, plusieurs soulignent le besoin de rehausser le niveau des coordonnateurs des SEF dans les ministères et les organismes et leur accorder de nouvelles ressources. Ils doivent avoir accès à la haute hiérarchie. Ils doivent aussi compter dans leur équipe des adjoints ou des porte parole se rapportant au coordonnateur et qui travailleraient dans les régions avec tous les organismes impliqués dans l'optique de favoriser l'émergence de nouveaux SEF.

Au niveau local, le travail de ces personnes consisterait à mettre sur pied des groupes de travail avec les groupes communautaires. Des forums auraient lieu deux ou trois fois par années au niveau régional et une fois au niveau provincial afin de permettre l'accès aux décideurs. Les ministres et sous-ministres participeraient au forum provincial annuel.

Il serait ainsi possible d'assurer une représentation régionale à l'intérieur du gouvernement.

Collaboration dans les campagnes de sensibilisation

Pour les participants, il doit s'établir une complicité plus grande entre le gouvernement, CLEO et les groupes communautaires francophones afin d'informer la population francophone de l'existence des différents SEF. Selon eux, il pourrait y avoir un partage des responsabilités dans la promotion des SEF. Des ateliers d'information sur l'abus des personnes âgées, l'habitation, la santé, par exemple, doivent faire partie du travail de sensibilisation.

« Communautariser » les SEF

De façon générale, les participants souhaitent la création d'une structure qui intégrerait davantage la participation des groupes communautaires au développement de SEF ajustés aux besoins et aux attentes des communautés francophones. Comme l'explique un participant, « il faut reconnaître que le communautaire a un rôle à jouer dans le processus de formulation des politiques publiques ».

En somme, les participants parlent d'une structure qui devrait tenir compte des régions, et qui permettrait aux groupes communautaires de participer à l'élaboration et à la prestation de SEF de qualité. Les partenariats impliquent de la coordination, de la consultation et de la cogestion. « Il faut qu'on tienne compte des suggestions des groupes communautaires ».

Pour s'assurer du bon fonctionnement de partenariats qui satisferont à la fois le gouvernement et les groupes communautaires, plusieurs participants considèrent qu'il sera nécessaire d'établir des mécanismes d'évaluation conjoints. D'autres parlent de la nomination d'un ombudsman qui donnerait aux francophones et aux groupes communautaires un accès direct aux décideurs dans les ministères et les agences du gouvernement.

Pour plusieurs, il faudrait aussi « une clause contractuelle pour l'offre des SEF » dans les contrats du gouvernement qui assurerait la prestation de services dans les régions désignées et qui reposerait sur des notions d'offre active et d'évaluation qualitative des SEF.

5.4 La désignation

Le principe de la désignation est le grand incompris des SEF. Les participants ont fait preuve de cynisme à l'égard du processus de désignation car ils y voient

principalement un processus complexe qui ajoute des obligations supplémentaires pour leurs groupes alors qu'ils offrent déjà des SEF.

Perceptions de complexité et d'obligations supplémentaires sans recevoir davantage de ressources

Selon les participants, la complexité et le manque d'uniformité du processus de désignation contribuent à engendrer le cynisme et sa perte de crédibilité auprès des groupes communautaires francophones. Certains y voient toutefois des avantages. La désignation devrait assurer la pérennité des SEF. Une fois désigné, un groupe ne peut pas arrêter d'offrir les SEF.

Par contre, pour beaucoup de participants, la désignation n'assure pas la qualité de l'offre des SEF. Pour d'autres, la qualité, la permanence, l'accès aux services, la représentativité et la question de la « redevabilité » sont des critères de désignation qui demeurent valables. Par ailleurs, il faut préciser que la redevabilité exige plus que la présence d'un seul francophone dans un conseil d'administration. Il faudrait également spécifier les niveaux de compétence linguistique exigés pour chaque poste.

De plus, plusieurs soulignent le fait que « la désignation de boîtes n'assure pas la disponibilité des services. C'est l'une des plus grosses lacunes. Souvent, pas seulement en justice, les équipes de la gestion ne sont pas des francophones, souvent ce sont des anglophones qui prennent des décisions pour les SEF. »

Selon les participants, il faut aussi « aller au-delà des régions désignées ». Ils sont d'accord pour dire qu'il faut « une uniformisation/simplification de la désignation car elle est un défi pour les utilisateurs. Il y a une nécessité d'harmonisation des régions désignées régies par la *Loi sur les tribunaux judiciaires* et la *Loi sur les services en français*. Comment peut-on connaître ses droits quand c'est si compliqué ? »

Comme l'explique un autre participant, il faut « démolir les frontières des régions désignées » en se servant, entre autres, de l'Internet.

Quant au critère du nombre, les propos de certains participants résument bien l'état d'esprit du groupe. Selon eux, « la capacité organisationnelle ne doit pas dépendre du nombre. Pour nous la question de la désignation, je ferais sauter ça. Je veux que toutes les femmes aient accès aux SEF ».

Quelques bémols

Le processus de désignation devrait théoriquement rehausser la qualité des SEF. De plus, force est de constater que la *Loi sur les services en français* assure leur pérennité. Une fois inscrit dans la loi, un organisme ne peut plus changer son caractère bilingue. Le processus offre également des garanties de bilinguisme lors de l'embauche de personnel. Un conseil d'administration qui s'engage dans la désignation voudra faire de la place à un ou des directeurs francophones. Les intervenants reconnaissent que la désignation a permis aux francophones de l'Ontario de protéger des acquis. La saga de l'hôpital Montfort en étant l'exemple le plus évident.

Pourtant, de nombreux organismes francophones ne font pas les démarches nécessaires pour être désignés. Ainsi, ils ne figurent pas dans la liste des organismes offrant des SEF de l'OAF. Il y a plusieurs raisons qui expliquent cet état de fait.

D'abord, de nombreux organismes n'en voient pas l'utilité. « Dans l'Est, les gens n'en ressentent pas le besoin. Moi, je vois ça comme les industries avec leur ISO-6000 ». Il s'agit d'une valeur ajoutée, d'une affirmation de son caractère francophone. Mais les organismes francophones constatent que le processus est long et complexe.

De plus, les organismes désignés finissent trop souvent par offrir des SEF de moins bonne qualité. Certains considèrent que les organismes désignés ont des « obligations supplémentaires » sans disposer davantage de ressources.

Pour certains, il s'agit d'un simple outil pour que le gouvernement puisse « se vanter d'accumuler des trophées en annonçant de nouvelles agences désignées ». D'autres considèrent que « pour les bailleurs de fonds, la désignation n'est pas importante ».

Bref, les participants sont unanimes : la désignation, selon eux, « demande beaucoup et donne eh rien ».

6. PRINCIPES DIRECTEURS

L'étude n'a pas défini des principes directeurs en vue de l'élaboration du plan stratégique pour le développement des SEF dans le domaine de la justice. Notre mandat était de faire un état des lieux. Nous avons identifié des enjeux et des priorités à prendre en compte en vue d'un tel plan mais la tâche de le concevoir revient aux acteurs gouvernementaux et communautaires dans le cadre de leur collaboration à ce projet.

Les participantes et les participants aux ateliers ont été les premiers dans cette chaîne d'acteurs à proposer des principes qui devraient guider l'élaboration du plan. En outre, nous leur avons demandé, compte tenu des tendances démographiques, économiques, politiques et sociales que l'étude a fait ressortir, comment le ministère du Procureur général devrait ajuster ses services pour mieux desservir la communauté francophone dans les 5 à 7 prochaines années. Enfin, nous avons invité les participants à nous faire par des prochaines étapes nécessaires dans le processus en cours de préparation du plan stratégique.

Les réponses des participants ont été nombreuses et les suggestions importantes pour la suite des choses.

6.1 Les principes

Services de qualité, accès égal et universel

Un premier principe suggéré par les participants est que le plan stratégique devrait reposer sur le principe selon lequel les SEF doivent être de qualité et en accès égal et universel à l'ensemble des francophones. Comme l'explique un participant, « in the early 80s within the school system, the minister of education had a section for French-language schools. There was a clause where numbers warrant. The Charter came along. It ruled that this clause was illegal. It seems that the authors recognized that the question is: should it [the government] continue to go along with the incremental approach. If not, what should the government do? For me, access to services in French is not equality. If you look from a francophone point of view in the government, you cannot be satisfied. »

Par ailleurs, les participants ne cessent de rappeler que la prestation de SEF de qualité implique des ressources adéquates financières et humaines.

Ainsi, au principe de la qualité doit être associé l'objectif de ressources suffisantes afin notamment d'« avoir la capacité d'avoir un processus sans délai ». L'on indique que

« suffisamment de ressources » contribueront, par exemple, à réduire « les délais pour procès en français ».

Il faut également investir dans les ressources humaines. « Il faut recruter, engager pour faire en sorte que la capacité linguistique de tous les intervenants puissent s'engager dans une offre active de SEF de qualité. » Idéalement, cela implique une meilleure formation linguistique dès le primaire et le secondaire d'une part, et une formation continue dans la fonction publique, d'autre part.

Les participants considèrent également que le concept de régions désignées s'oppose au concept d'universalité. L'on indique que « le droit n'est pas lié à une région mais à un individu ». Dans les régions, il faut plutôt parler de critères pour favoriser l'accessibilité universelle et augmenter la capacité institutionnelle dans les régions les moins bien desservies. Il faut offrir des SEF garantis qui respectent la diversité grâce à l'instauration de critères qualitatifs au lieu de quantitatifs. Ainsi, avec le principe d'universalité vient l'objectif de revoir le concept de région désignée.

Comme l'explique un participant, « si je suis une femme francophone d'une région non désignée, je n'ai pas droit à un SEF? C'est injuste ça, ce n'est pas de l'égalité ».

Offre active : stimuler la demande et intégrer les SEF dès le départ

Les participants s'accordent pour que le principe d'offre active doive apparaître dans le plan stratégique. Selon plusieurs, « il faut passer d'un stade passif à actif » dans l'offre des SEF. « Il faut offrir, aller au-devant des besoins. » L'offre active « dépasse l'objectif d'égalité (...) Le principe d'offre active est beaucoup plus fort que le rappel du principe d'égalité.» « Il peut servir à réactualiser la *Loi sur les services en français*. »

L'offre active permet de « sortir du cercle vicieux » par lequel « les francophones ne demandent pas des services car ils ne savent pas qu'ils le peuvent ». Comme l'explique un participant, « encourager l'offre active est nécessaire pour favoriser l'épanouissement de la communauté francophone de l'Ontario. »

Inclusion

Le plan stratégique devra reposer sur un principe d'inclusion. Celui signifie l'inclusion de toutes les composantes de la pluralité sociale que l'on retrouve au sein des groupes communautaires. Mais il y a aussi dans l'idée d'inclusion, le principe selon

lequel il faut intégrer les SEF dès le début de l'élaboration des politiques et la conception des programmes.

Imputabilité

Pour se concrétiser dans la réalité, l'obligation de SEF imposée par un ministère doit impliquer des mesures et des répercussions lorsque les SEF ne sont pas offerts ou sont de qualité moindre. Pour ce faire, il doit y avoir un mécanisme d'imputabilité. Ce mécanisme doit permettre d'assurer « une qualité optimale de services ».

Modèles adaptés, partenariats communauté-gouvernement

Un des principes sur lesquels doit reposer le plan stratégique est que les politiques doivent refléter « les besoins réels de la population francophone ». En plus de répondre aux besoins évidents, des politiques seraient élaborées en collaboration avec la population francophone et serviraient à rejoindre des segments méconnus de cette population. Comme l'explique une participante, « à notre CALACS francophone, on a une clientèle beaucoup plus grande qu'on croyait. Alors qu'on pensait qu'il n'y avait pas beaucoup de demande ! ».

Pour ce faire, les participants suggèrent que des modèles « par et pour les francophones » doivent être intégrés dans un processus de partenariat entre les groupes communautaires francophones et le gouvernement.

D'autres modèles développés par le gouvernement mais adaptés à la réalité des francophones de l'Ontario s'inscrivent dans la même logique. La diffusion en français d'un récent enregistrement vidéo sur le harcèlement sexuel est un exemple probant des nouvelles possibilités pour faire « des adaptations » qui reflètent « les particularités dans la communauté ».

Parité financière

Un principe incontournable pour les participants est que les SEF doivent être de qualité égale aux services en anglais.

Justice sociale

Les participants ne veulent pas privilégier une conception étroite de la justice. Pour eux, un plan stratégique doit reposer sur un principe de justice sociale, soit une

conception élargie de la justice, que le Petit Robert définit comme étant une « juste appréciation, [une] reconnaissance et [un] respect des droits et du mérite de chacun ».

6.2 Des souhaits pour les 5 prochaines années

Désignation de postes bilingues dans la haute gestion et création d'un poste de sous-ministre adjoint pour les SEF dans le domaine de la justice

Selon plusieurs, le gouvernement doit revoir sa politique de désignation pour les postes bilingues. Il doit développer des principes pour la désignation de postes parmi les gestionnaires-cadres. « Que les postes bilingues soient dans les sphères de direction, dans les postes de direction ». Il doit y avoir des critères de rendement avec bonus dans la haute direction afin que l'exemple par la motivation vienne du haut.

Les intervenants souhaitent la création d'un poste d'adjoint francophone au ministère du Procureur général ayant plus de pouvoir et un secrétariat pour la gestion de la justice en français. Ce doit être une instance francophone pour le système de justice.

Dans la foulée de ces propositions, l'on souhaite une plus grande visibilité pour les SEF au sein du ministère et une meilleure représentation des francophones.

Un changement de culture

Les participants estiment qu'un changement de culture vers une offre active et universelle qui accorde une place prépondérante à la participation communautaire s'impose. En outre, l'on souhaiterait que l'OAF joue un plus grand rôle dans la réalisation de cet objectif.

L'étapisme, le principe des petits pas, ne produit des services qu'au compte-gouttes. Comme l'explique un participant, « Si on veut prendre notre place, il faut avoir une approche différente. Il faut mettre en place un bilinguisme officiel. Pour assurer la pérennité, ça prend un plan futuriste et progressiste. »

« Au lieu que ce soit la communauté qui demande au le gouvernement, dans sa planification et pendant l'élaboration de politique, de consulter la communauté francophone: est-ce que vous aurez besoin de ça, le principe viendrait du gouvernement dès le départ. Présentement, le gouvernement se déresponsabilise ».

« Les SEF devraient être inclus dans la modernisation de la fonction publique de l'Ontario, ce qui inclut les outils des technologies nouvelles ».

6.3 Les prochaines étapes

Parmi les prochaines étapes à suivre en vue du développement du plan, plusieurs participants ont indiqué souhaiter que la première ébauche revienne au groupe ou au comité ayant encadré la recherche. Ensuite, il serait utile de consulter les autres intervenants. Comme l'explique un participant, « nous avons besoin d'un processus qui est structuré avec un comité communautaire qui donne ses avis à travers le processus. Il faut un lien continu et du dialogue gouvernement communauté. »

D'autres considèrent qu'il faut aussi développer des outils de validation du rapport au sein de la communauté afin de permettre aux francophones de mieux s'en approprier. Il faudrait notamment « continuer le processus de réflexion, d'apprentissage, de discussion et voir comment le secteur s'insère dans cela. » Par contre, des participants insistent aussi sur le besoin d'une volonté politique au plus haut niveau afin de réaliser le plan.

CONCLUSION

La 5^e rencontre des intervenantes et intervenants francophones dans le domaine de la justice permettra-t-elle d'écrire une nouvelle page d'histoire dans le développement des SEF ? Les participants ont manifesté leur enthousiasme à l'égard de la rencontre dans le cadre de leur évaluation. Oui, ils ont trouvé le processus exigeant. Mais ce n'est tout de même pas à tous les jours que l'on réunit autant de personnes des milieux gouvernementaux et communautaires pour réfléchir à l'avenir des SEF en des termes aussi concrets.

Les participants s'accordent pour dire que le processus était sérieux, que les questions roulaient et que la structure de la journée a obligé les gens à penser. Certains participants ont aussi noté que les gens avaient collectivement une très bonne compréhension de la situation. Ils étaient habilités à parler des enjeux importants dans le domaine.

Or, certains participants, souvent des fonctionnaires, ont indiqué que les francophones n'étaient pas les seuls clients du gouvernement. S'ils comprenaient les problèmes de la communauté, ils avaient plusieurs chats à fouetter en même temps. Par ailleurs, les ateliers ont bien montré que la question des SEF n'appartient pas qu'aux francophones mais qu'en fait, elle revient aussi au gouvernement et à l'ensemble de la société ontarienne. Ce dernier a des obligations de services à l'égard de la communauté dont il doit aussi s'acquitter même si les francophones ne sont pas les seuls à exiger des services du gouvernement.

Tous s'accordent pour dire que l'élaboration d'un plan stratégique pour le développement des SEF dans le domaine de la justice constitue un moyen par lequel le gouvernement pourra mieux desservir la communauté francophone. Selon un participant, il faut cependant obtenir « l'oreille de quelqu'un au *top* qui va nous aider à mettre le plan stratégique en place. »

La séance plénière a permis à tous les participants de renouveler leur engagement en vue de la suite (annexe 5). Le résumé de la journée précédente a été bien reçu et les gens sont repartis satisfaits du devoir accompli mais également avec des attentes bien précises notamment celle d'un plan stratégique qui devrait voir le jour au mois de novembre 2006.

Au terme de la rencontre, les objectifs semblent donc avoir été atteints. La recherche a certainement été validée et les enjeux ont été approfondis. De nombreux besoins ont été identifiés et des principes devant guider le développement futur des SEF

ont également été ciblés. Il ne reste plus qu'à les consigner, à identifier les objectifs et les projets qui permettront de les concrétiser et à valider le tout auprès des principaux concernés. Ensuite, des principes de gouvernance et un mécanisme d'évaluation devront être précisés. Quelle structure encadrera la mise en œuvre du plan ? Les participants ont fait des suggestions importantes au plan des relations entre le gouvernement et la communauté. La possibilité d'une plus grande intégration de la communauté à la formulation des politiques publiques en est une.

Enfin, tout s'entend pour dire que le domaine des SEF aura accompli un travail important en se donnant une vision d'ensemble et des moyens de la réaliser. Les francophones de l'Ontario le méritent.

ANNEXES

Annexe 1 :

PROGRAMME DE LA RENCONTRE

ORDRE DU JOUR

Réunion des intervenant(e)s francophones



*Ministère du Procureur général
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels*

Queen's Park
Édifice MacDonald, Salle de conférence Superior
900, rue Bay, 2^e étage, Toronto

1, 2 et 3 mars 2006

Mercredi 1^{er} mars 2006

19 h **Vin et fromage (offert par l'AFMO et l'AJEFO)**
1 First Canadian Place, bureau 1600 (16^e étage), 100, rue King Ouest,
Toronto (Ontario) (angle des rues King et Bay)

Jeudi 2 mars 2006

8 h **Petit déjeuner**

8 h 30 **Mot de bienvenue** Marcel Castonguay,
Plan stratégique – Mise en contexte Coordonnateur des services en français

8 h 45	Synthèse : État des lieux Profil statistique	Linda Cardinal, Chaire de recherche sur la francophonie canadienne et les politiques publiques, Université d'Ottawa
9 h 30	Présentation des invité(e)s d'honneur	
	Commentaires / discussion	Animatrices, intervenant(e)s, gestionnaires
10 h	Pause-café	
10 h 15	Introduction aux ateliers sur l'État des lieux (4 groupes animés par l'équipe de recherche) :	
10 h 45	Atelier A - La connaissance des droits en matière de service en français	
11 h 30	Déjeuner	
12 h 30	Atelier B - Les besoins en matière de services en français	
14 h 00	Pause-café	
14 h 15	Atelier C - Les conditions d'un service en français de qualité	
15 h 45	Atelier D - Vers un plan stratégique des services en français en matière de justice	
17 h	Vidéo – <i>Harcèlement sexuel en milieu de travail</i> Action ontarienne contre la violence faite aux femmes	
17 h 30	Levée de séance	

Vendredi 3 mars 2006

8 h	Petit déjeuner	
8 h 30	Séance plénière – rapport des ateliers	Animatrices, intervenants, gestionnaires
10 h 30	Pause-café	
10 h 45	Séance plénière – suite	Animatrices, intervenants, gestionnaires
11 h 30	Carrières en justice	Sonia Ouellet, directrice générale, AJEFO
12 h 30	Levée de séance et déjeuner	

Annexe 2 :

GRILLE D'ANIMATION DES ATELIERS

10 h 15	INTRODUCTION
	Objectifs du travail en ateliers
	<ul style="list-style-type: none"> a) valider et compléter le rapport <i>Un état des lieux</i> b) réfléchir sur les enjeux concernant les services en français (SEF) c) identifier les besoins de la communauté et les prioriser d) proposer des principes qui pourront guider le développement futur des SEF
	<p>Résultat visé Un plan stratégique basé sur une vision cohérente du développement des services en français dans le secteur justice.</p>
10 h 20	<p>Tour de table Chaque participant se présente en une minute et répond à la question suivante : <i>Quel est, en 15 mots ou moins, le principal message que vous retenir de ce rapport?</i></p>
10 h 40	<p>Déroulement proposé Présenter les blocs d'ateliers</p> <p>Règles de fonctionnement (atelier avec un mandat précis, une personne à la fois, feuille de stationnement, etc.)</p>
10 h 45	BLOC A – LA CONNAISSANCE DU DROIT À UN SERVICE EN FRANÇAIS
	<i>Probes : niveau de connaissance des droits en matière de services en français, rôles du gouvernement et de la communauté en matière d'information et obligations des gouvernements</i>
	<p>1. Quelles seraient les meilleures façons d'informer la population francophone sur ses droits à des SEF et de l'inciter à demander des SEF?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Quel pourrait être le rôle de la communauté pour rendre plus accessible l'information quant au droit aux SEF ?
	<p>2. Quels sont les 3 gains les plus importants que les francophones de l'Ontario ont réalisés dans les 30 dernières années sur le plan des droits à des SEF dans le domaine de la justice? Et pourquoi ces gains sont-ils importants ?</p>
	<p>3. Y a-t-il des domaines liés à la justice en français où les gouvernements fédéral et provincial ne rencontrent pas leurs obligations? Si oui, quelles améliorations sont les plus pressantes ?</p>
11 h 30	PAUSE DÎNER

12 h 30	BLOC B – LES BESOINS EN MATIÈRE DE SERVICES EN FRANÇAIS
	<i>Probes : Liste des besoins et des lacunes en matière de SEF et mise en priorité</i> (Demander aux participants de choisir 2 domaines qu'ils jugent prioritaires en les faisant voter à main levée sur chaque item, puis leur demander d'identifier 1-2 actions sur les domaines qui recueillent le plus de votes).
	<p>1. Quels sont les domaines ou secteurs où l'accès aux SEF a besoin d'être amélioré? À titre d'exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. cliniques juridiques b. Police provinciale c. services d'urgence d. services correctionnels e. services en violence faite aux femmes f. services aux victimes g. services de protection des enfants h. tribunaux administratifs i. administration des cours de justice j. magistrature k. autres...
	<p>2. Le rapport a identifié des lacunes au niveau des SEF pour des clientèles particulières qui ont recours à des services dans le domaine de la justice. Quels sont 2 besoins prioritaires pour des SEF pour chacun des groupes suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. les femmes b. la jeunesse c. la population immigrante et les personnes de minorité raciale d. les aînés e. les familles f. les hommes g. autres?
	<p>3. L'accès aux SEF varie énormément d'une région à l'autre. Quelles sont les régions où l'on devrait investir davantage de ressources pour améliorer les SEF ? Où sont les manques les plus flagrants?</p>
14 h 00	PAUSE SANTÉ

14 h 15	BLOC C – LES CONDITIONS D’UN SERVICE EN FRANÇAIS DE QUALITÉ
	<i>Probes : Modèles intégrés, alternatifs, co-développement, co-gestion, etc.</i>
	1. Qu’est-ce qu’un service en français de qualité ? Donnez 5 critères.
	2. Dans quels domaines ou circonstances les SEF devraient-ils être : a. donnés par des organismes sociaux et communautaires francophones autonomes gérés par et pour les francophones? b. intégrés dans des organismes bilingues ou anglophones ?
	3. Quels sont les modèles les plus adaptés pour offrir des services de qualité aux francophones?
	4. Comment le gouvernement peut-il travailler en partenariat avec la communauté francophone (ex. gouvernance partagée, mesure de satisfaction, groupe de travail, consultation)?
	5. Quel devrait être le rôle des organismes sociaux et communautaires francophones dans la définition et la planification des SEF?
	6. Quelles sont les raisons principales pour lesquelles certains groupes ou services francophones ne font pas le processus de désignation ?
15 h 45	BLOC D – VERS UN PLAN STRATÉGIQUE DES SEF EN MATIÈRE DE JUSTICE
	<i>Probes : principes directeurs d’une vision cohérente des services en français</i>
	1. Les ministères du secteur justice veulent se donner une vision cohérente des SEF. Sur quels principes devraient-ils fonder le développement futur des SEF ?
	2. Compte tenu des tendances démographiques, économiques, politiques et sociales que le rapport a fait ressortir, comment le MPG doit-il ajuster ses services pour mieux desservir la communauté francophone dans les 5 à 7 prochaines années?
	3. Quelles sont les prochaines étapes nécessaires dans le processus de la préparation d’un plan stratégique pour le développement des SEF ?
16 h 45	CONCLUSION
	<i>Probes : 4 à 5 fils conducteurs ou consensus atteints par le groupe durant l’atelier</i>
	Récapitulation par l’animatrice
	Évaluation rapide par les participants Vos commentaires sur le travail en atelier <ul style="list-style-type: none"> • processus • résultats atteints
17 h 00	INVITATION À LA PRÉSENTATION D’AOcVF DANS LA SALLE DE PLÉNIÈRE

Annexe 3 :

LISTE DES PARTICIPANT(E)S À LA RÉUNION DES INTERVENANT(E)S FRANCOPHONES

Participant(e)s	Coordonnées
Andrew, Caroline	Université d'Ottawa; Directrice, Centre d'études en gouvernance; 1, rue Stuart, pièce 130A, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; candrew@uottawa.ca; tél. : 613-562-5800 poste 2755; télécopie : 613-562-5350.
Andrew, Joan	Sous-ministre des Affaires civiques et de l'Immigration; 400, avenue University, 6e étage, Toronto, Ontario, M7A 2R9; joan.andrew@mci.gov.on.ca; tél. : 416-325-6220; télécopie : 416-325-6196.
Baudry, Lise Marie	Coordonnatrice des programmes, Secrétariat ontarien des services aux victimes, Ministère du Procureur général; 18, rue King Est, 7e étage, Toronto, Ontario, M5C 1C4; lisemarie.baudry@jus.gov.on.ca; tél. : 416-325-2966; télécopie : 416-212-1091.
Beauchamp, Denise	Présidente régionale d'Ottawa, FAFO; 2-340, rue Montfort, Ottawa, Ontario, K1L 5N3; dbeauchamp1876@rogers.com; tél. : 613-741-1876; télécopie : 613-746-2101.
Besner, Ajà	Vice-présidente, Fédération de la jeunesse franco-ontarienne Sarnia; FESFO.
Blais, François	Représentant du Centre de traduction et de documentation juridiques; AJEFO; 113, rue Osgoode, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; fblais@uottawa.ca; tél. : 613-562-5800 poste 3061; télécopie : 613-562-5245.
Boivin, Daniel	Président de l'AJEFO, Gowling Lafleur Henderson; 2600-160, rue Elgin, Ottawa, Ontario, K2P 2C4; daniel.boivin@gowlings.com; tél. : 613-786-0190; télécopie : 613-788-3480.
Bouchard, Josée	Barreau du Haut Canada; AJEFO; 130, rue Queen Ouest, Toronto, Ontario, M5H 2N6; jbouchard@lsuc.on.ca; tél. : 416-947-3984; télécopie : 416-947-3983.
Bouchard, Lyne	Consultante, Convergence, coopérative d'expertes conseils; 435, boulevard St-Laurent, Ottawa, Ontario, K1K 2Z8; lyne@convergence.coop; tél. : 613-745-7505.
Brisebois, Daniel	Procureur de la Couronne, Division du droit criminel, Ministère du Procureur général; 29, rue Second, L'Orignal, Ontario, K6J 1G3; daniel.brisebois@jus.gov.on.ca; tél. : 613-932-5903; télécopie : 613-936-2157.
Brunet, Diane	Chef, Division des Services aux tribunaux, Ministère du Procureur général; 29, rue Second Ouest, Cornwall, Ontario, K6J 1G3; diane.brunet@jus.gov.on.ca; tél. : 613-930-4545; télécopie : 613-932-0507.
Brunet, Lucie	Consultante, Brunet Sherwood Consultants; 520 - 9e Concession, St-Anne de Prescott, Ontario, K0B 1M0; lbrunet@hawk.igs.net; tél. : 613-674-1574
Brochu, Chantal	Représentante régional du Grand Nord, Buset & Partners; AJEFO; 1121, rue Barton, Thunder Bay, Ontario, P7B 5N3; cbrochu@buset-partners.com; tél. : 807-623-2500; télécopie : 807-622-7808.
Burke, Kelly	Directrice des opérations; Ministère des Services gouvernementaux; 99, rue Wellesley Ouest, pièce 5320, Toronto, Ontario, M7A 1A1; kelly.burke@mgs.gov.on.ca; tél. : 416-325-3620; télécopie : 416-325-1612.
Burns, Clare	Avocate des enfants, Bureau de l'avocat des enfants; Ministère du Procureur général; 393, avenue Université, Toronto, Ontario, M5G 1W9; clare.burns@jus.gov.on.ca; tél. : 416-314-8011; télécopie : 416-314-8050.

Participant(e)s	Coordonnées
Castonguay, Marcel	Coordonnateur des Services en français, Ministères du Secteur de la justice; 720, rue Bay, Toronto, Ontario, M5G 2K1; marcel.castonguay@jus.gov.on.ca; tél. : 416-326-4056; télécopie : 416-326-4782.
Cardinal, Linda	Directrice, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, Université d'Ottawa, 550, rue Cumberland, pièce 378, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; linda.cardinal@uottawa.ca; tél. : 613-562-5800 poste 2697; télécopie : 613-562-5371
Chafe, Cosette	Chef de la région de l'Est, Secrétariat ontarien des services aux victimes, Ministère du Procureur général; 150, rue Metcalfe, 14e étage, bureau 1400, Ottawa, Ontario, K2P 1P1; cosette.chafe@jus.gov.on.ca; tél. : 613-239-0451; télécopie : 613-239-0691.
Champagne, Nathalie	Directrice régionale, Bureau d'Ottawa, Aide juridique Ontario; 73, rue Albert, rez-de-chaussée, Ottawa, Ontario, K1P 1E3; champanr@lao.on.ca; tél. : 613-238-7931 poste 3145.
Cholette, Chantal	Consultante, Convergence, coopérative d'expertes conseils; 435, boulevard St-Laurent, Ottawa, Ontario, K1K 2Z8; chantal@convergence.coop; tél. : 613-745-7505.
Chrétien, Michel	Représentant des membres associés de l'est Ontario, Directeur des mesures d'urgence des Comtés unis de Prescott et Russell; AFMO; 584, chemin de Comté 9, C.P. 150, Plantagenet, Ontario, K0B 1L0; mchretien@prescott-russell.on.ca; tél. : 613-673-5139 poste 21; télécopie : 613-673-1410.
Conti, John	Chef de la planification, Division des services aux tribunaux, Ministère du Procureur général; 700, rue Bay, 16e étage, Toronto, Ontario, M5G 1Z6; john.conti@jus.gov.on.ca; tél. : 416-325-1285; télécopie : 416-326-2073.
Cossette, Roselyne	Coordonnatrice des Services en français, Ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario; 777, rue Bay, 17e étage, Toronto, Ontario, M5G 2E5; roselyne.cossette@mah.gov.on.ca; tél. : 416-585-7596; télécopie : 416-585-6227.
Cotgreave, Wayne	Chef de Gestion des situations d'urgence Ontario, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; wayne.cotgreave@jus.gov.on.ca; tél. : 416-314-8603; télécopie : 416-314-3758.
Crakondji, Émilie	Agente de développement de projet, CALACS du Sud-Ouest de l'Ontario; AOcVF; emilie.crakondji@yahoo.ca; tél. : 519-858-0954; télécopie : 519-858-4762.
Crysler, Kate	Attachée de direction, Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration; Mowat Block, 900, rue Bay, 6e étage, Toronto, Ontario, M7A 1L2; kathryn.crysler@mci.gov.on.ca; tél. : 416-314-0365; télécopie : 416-314-0247.
Denault, Anne-Andrée	Chercheure associée, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, Université d'Ottawa, 550, rue Cumberland, pièce 378, Ottawa, Ontario, K1N 6N5
Derbier, Sabine	Chef des initiatives de formation et de développement professionnels en langue française, Services en français, Ministères du Secteur de la justice; 720, rue Bay, Toronto, Ontario, M5G 2K1; sabine.derbier@jus.gov.on.ca; tél. : 416-326-4054; télécopie : 416-326-4782.
Dicaire, Lorraine	Conseillère de la municipalité de Russell; AFMO; 717, rue Notre Dame, Embrun, Ontario, K0A 1W1; dicaire@cyberus.ca; tél. : 613-443-3066 poste 310; cellulaire : 613-715-0585.
de Quimper, Marie-Hélène	Adjointe Régionale, RDÉE Ontario, région Est; AFMO; 3349, chemin Navan, Ottawa, Ontario, K4B 1H9; mhdequimper@rdee-ont.ca; tél. : 613-834-1300 poste 227; télécopie : 613-834-1346.

Participant(e)s	Coordonnées
Doucet, Linda	Chef d'établissement adjointe, Centre de détention Ottawa Carleton, Division des services en établissement pour adultes, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; 2244, rue Innes, Gloucester, Ontario, K1B 4C4; linda.doucet@jus.gov.on.ca; tél. : 613-824-6080; télécopie : 613-824-1297.
Dowdall, Anna	Analyste principale des politiques, Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration; Mowat Block, 900, rue Bay, 4e étage, Toronto, Ontario, M7A 1L2; anna.dowdall@mci.gov.on.ca; tél. : 416-314-0322; télécopie : 416-314-0255.
Duchesne, Andrée	Conseillère juridique; Francophonie, Justices en langues officielles et Dualisme juridique; Ministère de la Justice du Canada; 275, rue Sparks, Pièce 5020, Ottawa, Ontario, K1A 0H8; andree.duchesne@justice.gc.ca; tél. : 613-954-7233; télécopie : 613-946-3106.
Dupuis, Yves	Commandant de détachement, Police provinciale de l'Ontario; Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; détachement de Hawkesbury, 419, boulevard Cartier, Hawkesbury, Ontario, K6A 1V9; yves.dupuis@jus.gov.on.ca; tél. : 613-632-2729; télécopie : 613-632-8621.
Émond, Louis	Coordonnateur des Services en français, Aide juridique Ontario; 375, avenue University, 4e étage, Toronto, Ontario, M5G 2G1; emondl@lao.on.ca; tél. : 416-204-5426; télécopie : 416-204-4701.
Favreau, Lise	Avocate, bureau des avocats de la Couronne-Droit civil; Ministère du Procureur général; 720, rue Bay, 8e étage, Toronto, Ontario, M5G 2K1; lise.favreau@jus.gov.on.ca; tél. : 416-325-7078; télécopie : 416-326-4181.
Fortier, Daniel	Conseiller de la ville de Welland; AFMO; 60, rue Main Est, Welland, Ontario, L3B 3X4; tél. : 905-735-1700; télécopie : 905-735-1543.
Fournier, Carole-Anne	Présidente du conseil d'administration du Centre Passerelles; AOcVF; 330, avenue Second # 201, Timmins, Ontario, P4N 8A4; cabob@nt.net; tél. : 705-267-8100; télécopie : 705-268-8742.
Gagnon, Louise	Analyste, Office des Affaires francophones; Mowat Block, 900, rue Bay, 4e étage, Toronto, Ontario, M7A 1C2; louise.gagnon@ofa.gov.on.ca; tél. : 416-325-4938; télécopie : 416-325-4980.
Gariépy, Annick	Coordonnatrice de projets, Éducaloi; AJEFO; C.P. 55032, CSP Notre-Dame, 11, rue Notre-Dame Ouest, Montréal, Québec, H2Y 4A7; annick@educaloi.qc.ca; tél. : 514-954-3408, poste 3262; télécopie : 514-954-3493.
Ghié, Adel	Analyste des politiques-Coordonnateur régional, région de l'Ontario, article 41- Partie VII de la LLO; Francophonie, Justices en langues officielles et Dualisme juridique; Ministère de la Justice du Canada; 275, rue Sparks, pièce TSA-5025, Ottawa, Ontario, K1A 0H8; AGhie@justice.gc.ca; tél. : 613-954-3723; télécopie : 613-946-3106.
Giambrone, Adam	Conseiller de la ville de Toronto; AFMO; 100, rue Queen Ouest, pièce C42, Toronto, Ontario, M5H 2M2; tél. : 416-392-7012; télécopie : 416-392-7957.
Gray, Jennifer	Spécialiste en développement du partenariat, Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration; Mowat Block, 900, rue Bay, 4e étage, Toronto, Ontario, M7A 1L2; jennifer.gray@mci.gov.on.ca; tél. : 416-314-0351; télécopie : 416-314-0256.
Guay, Michèle	Directrice générale de la FAFO; 1173, chemin Cyrville, bureau 001, Ottawa, Ontario, K1J 7S6; dg@fafo.on.ca; tél. : 613-747-0469.
Hacquard, Angela	Adjointe en communication de l'AJEFO; 113, rue Osgoode, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; bureau@ajefo.ca; tél. : 613-562-5866; télécopie : 613-562-5365.

Participant(e)s	Coordonnées
Héту, Jacques	Maire de la ville de Hawkesbury et président de l'AFMO; 600, rue Higginson, Hawkesbury, Ontario, K6A 1H1; llemay@ville.hawkesbury.on.ca; tél. : 613-632-0106; télécopie : 613-636-2096.
Hurteau, Louise	Vice-présidente et Représentante régional du Centre, Barreau du Haut Canada; AJEFO; 130, rue Queen Ouest, Toronto, Ontario, M5H 2N6; lhurteau@lsuc.on.ca; tél. : 416-947-3483; télécopie : 416-947-3927.
Ing, Dennis	Coordonnateur adjoint des Services en français, Ministères du Secteur de la justice; 720, rue Bay, Toronto, Ontario, M5G 2K1; dennis.ing@jus.gov.on.ca; tél. : 416-326-4052; télécopie : 416-326-4782.
Joly, Carole	Chef régionale, Bureau du Tuteur et curateur public; Ministère du Procureur général; 244, rue Rideau, Ottawa, Ontario, K1N 5Y3; carole.joly@jus.gov.on.ca; tél. : 613-241-1551; télécopie : 613-241-1567.
Jomphe-LeClaire, Marcelle	Présidente régionale du Sud-Ouest, Secrétaire-trésorière; FAFO; 715, chemin Stevenson Nord, Apt. 202, Oshawa, Ontario, L1J 5P3; marcellejl@look.ca; cellulaire : 905-441-1545; télécopie : 905-721-2839.
Kowalyk, Christine	Chef adjointe, Gestion des situations d'urgence Ontario, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; 77, rue Wellesley Ouest, C.P. 222, Toronto, Ontario, M7A 1N3; christine.kowalyk@jus.gov.on.ca; tél. : 416-314-5743; télécopie : 416-314-3758.
Labelle, Fern S.	Commandant de détachement, Police provinciale de l'Ontario; Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; détachement de Noëlville, autoroute 64 Sud, Noëlville, Ontario, P0M 2N0; fern.labelle@jus.gov.on.ca; tél. : 705-898-2211; télécopie : 705-898-2143.
Lai, Grace	Coordonnatrice du soutien opérationnel, Services en français, Ministères du Secteur de la justice; 720, rue Bay, Toronto, Ontario, M5G 2K1; grace.lai@jus.gov.on.ca; tél. : 416-326-4059; télécopie : 416-326-4782.
Lalande, Lyne	Chef de secteur, Service de probation et de libération conditionnelle, Ottawa Ouest, Services correctionnels communautaires pour adultes; 2730, rue Iris, Ottawa, Ontario, K2C 1E6; lyne.lalande@jus.gov.on.ca; tél. : 613-523-4985 poste 217; télécopie : 613-820-4909.
Lang, Stéphane	Agent de recherche, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, Université d'Ottawa, 550, rue Cumberland, pièce 378, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; sdlang@uottawa.ca; tél. : 613-562-5800 poste 4564; télécopie : 613-562-5371.
Langlois, Paul	Directeur de l'administration des tribunaux, région du Nord-Est, Ministère du Procureur général; 159, rue Cedar, pièce 501, Sudbury, Ontario, P3E 6A5; paul.langlois@jus.gov.on.ca; tél. : 705-564-7667; télécopie : 705-564-7664.
Lapointe, Coreen	Avocate et conseillère aux cliniques juridiques, Bureau des services aux cliniques, Aide juridique Ontario; 375, avenue University, 4e étage, Toronto, Ontario, M5G 2G1; lapointc@lao.on.ca, tél. : 416 979-2352, poste 5104; télécopie : 416-204-4701.
Lavigne, Jonathan	Adjoint en communication de l'AJEFO; 113, rue Osgoode, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; bureau@ajefo.ca; tél. : 613-562-5866; télécopie : 613-562-5365.
Lee, Susan	Directrice de l'administration des tribunaux, région du Centre, Ministère du procureur général; 700, rue Bay, 16e étage, Toronto, Ontario, M5G 1Z6; susan.lee@jus.gov.on.ca; tél. : 416-326-4250; télécopie : 416-326-2073.

Participant(e)s	Coordonnées
Levac, Martial	Président régional de l'Est; FAFO; 684, rue Jeanne-Mance, C.P. 322, Casselman, Ontario, K0A 1M0; tél. : 613-764-2017.
Low, Brian	Directeur général, diversification des modes de prestation de services, Établissement correctionnels pour adultes, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; Édifice George Drew, 25, rue Grosvenor, 17e étage, Toronto, Ontario, M7A 1Y6; brian.low@jus.gov.on.ca; tél. : 416-327-0470; télécopie : 416-327-1817.
Macey, Janine	Chef, Direction des politiques et des programmes en matière de droit criminel, Ministère du Procureur général; 720, rue Bay, 2e étage, Toronto, Ontario, M5G 2K1; janine.macey@jus.gov.on.ca; tél. 416-326-1852; télécopie : 416-326-4666.
Marinier, Louise	Conseillère régionale en matière de programmes, région du Centre, Secrétariat ontarien des services aux victimes; 17070, rue Yonge, Newmarket, Ontario, L3Y 8Z4; louise.marinier@jus.gov.on.ca; tél. : 905-853-4857; télécopie : 905-853-4863.
Mayer, Richard	Président de la FAFO; 566, croissant Wolffdale, Ottawa, Ontario, K1K 1N7; president@fafo.on.ca; cellulaire : 613-853-1713.
McChesney, Anne	Directrice, Division des Services juridiques, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; 77, rue Grenville, 8e étage, Toronto, Ontario, M5S 1B3; anne.mcchesney@jus.gov.on.ca; tél. : 416-314-3515; télécopie : 416-314-3518.
Moisan, Marie-Claude	Coordonnatrice de la traduction, Services en français, Ministères du Secteur de la justice; 720, rue Bay, Toronto, Ontario, M5G 2K1; marieclaudemoisan@jus.gov.on.ca; tél. : 416-326-6623; télécopie : 416-326-4782.
Moyer, Melissa	Université de Barcelone; melissa.moyer@oise.utoronto.ca.
Nadeau, Réjean	Directeur général de l'AFMO; 1173, Chemin Cyrville, Pièce 314, Ottawa, Ontario, K1J 7S6; afmo@on.aibn.com; tél. : 613-749-8546; télécopie : 613-749-3100; cellulaire : 613-291-0028.
Newman, Deborah	Sous-ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; Édifice George Drew, 25, rue Grosvenor, 11e étage, Toronto, Ontario, M7A 1Y6; deborah.newman@jus.gov.on.ca; tél. : 416-326-5060; télécopie : 416-327-0469.
Ouellet, Sonia	Directrice générale de l'AJEFO; 113, rue Osgoode, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; soulette@uottawa.ca; tél. : 613-562-5800 poste 2028; télécopie : 613-562-5365.
Parisien, Stéphane	Directeur général des Comtés unis de Prescott et Russell; AFMO; 59, rue Court, C.P. 304, L'Orignal, Ontario, K0B 1K0; SPParisien@Prescott-russell.on.ca; tél. : 613-675-4661 poste 323; télécopie : 613-675-2519.
Pommainville, Denis	Maire de la Nation; 958, route 500 Ouest, Casselman, Ontario, K0A 1M0; dpommainville@nationmun.ca; tél. : 613-764-5444; télécopie : 613-764-3310.
Proulx, Nicole	Présidente régionale du Grand Nord; FAFO; 1321 rue Prince C.P. 463, Hearst, Ontario, P0L 1N0; ngproulx@ntl.sympatico.ca; tél. : 705-362-5913.
Reid, Randy	Chef adjoint, Gestion des situations d'urgence Ontario, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; 77, rue Wellesley Ouest, C.P. 222, Toronto, Ontario, M7A 1N3; randy.reid@jus.gov.on.ca; tél. : 416-314-8608; télécopie : 416-314-3758.
Rhodes, Stephen	Sous-procureur général adjoint, Division de la gestion des services ministériels, Ministère du Procureur général; 720, rue Bay, 7e étage, Toronto, Ontario, M5G 2K1; stephen.rhodes@jus.gov.on.ca; tél. : 416-326-4432; télécopie : 416-326-4441.

Participant(e)s	Coordonnées
Richer, Benoit	Représentant régional de l'Est, Société Professionnel Jocelyne Landry; AJEFO; 101-175, rue, Main Ouest, Hawkesbury, Ontario, K6A 2H3; jlandry@pn.aibn.com; tél. : 613-632-1853; télécopie : 613-632-1296.
Rouleau, Guy	Interprète, Ministère du Procureur général; 1043, rue King, L'Orignal, Ontario, K0B 1K0; guy.rouleau@jus.gov.on.ca; tél. : 613-675-4649.
Roy, Oliva	Présidente régionale du Moyen-Nord; FAFO; 3019, avenue Errington, Chelmsford, Ontario, P0M 1L0; liva@personainternet.com; tél. : 705-855-2628.
Ryan, Marc	Vice-président de la FAFO; 1143, rue St Joseph, C.P. 196, Embrun, Ontario, K0A 1W0; marc_Ryan@hotmail.com; tél. : 613-443-5858; télécopie : 613-443-1905.
Sauvé, Anik	Agente de recherche, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, Université d'Ottawa, 550, rue Cumberland, pièce 378, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; sauvea@uottawa.ca; tél. : 613-562-5800 poste 4754; télécopie : 613-562-5371.
Seaby, Susan	Directrice générale, Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration; Mowat Block, 900, rue Bay, 6e étage, Toronto, Ontario, M7A 1L2; susan.seaby@mci.gov.on.ca; tél. : 416-314-1850; télécopie : 416-314-0247.
Séguin, Cheryl	Analyste, Office des Affaires francophones; Mowat Block, 900, rue Bay, 4e étage, Toronto, Ontario, M7A 1C2; cheryl.seguin@ofa.gov.on.ca; tél. : 416-325-4946; télécopie : 416-325-4980.
Sekulic, Tatjana	Directrice générale, Oasis, Centre des Femmes; AOcVF; tatjanas@oasisfemmes.com; tél. : 416-591-6565, poste 23; télécopie : 416-591-7525.
Sigouins, Roger	Maire de la ville de Hearst; AFMO; 925, rue Alexandra, Hearst, Ontario, P0L 1N0; townofhearst@hearst.ca; tél. : 613-362-4341; cellulaire : 613-372-8399; télécopie : 705-362-5902.
Simpson, Michael	Sous-ministre adjoint, Services correctionnels communautaires pour adultes; Édifice George Drew, 25, rue Grosvenor, 16e étage, Toronto, Ontario, M7A 1Y6; michael.simpson@jus.gov.on.ca; tél. : 416-327-2387; télécopie : 416-314-9255.
Sirois, Ghislaine	Directrice générale, Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF); 288, rue Dalhousie, pièce E, Ottawa, Ontario, K1N 7E6; aocvf@francofemmes.org; tél. : 613-241-8433; télécopie : 613-241-8435.
Spencer, Peter	Administrateur; FAFO; 4450, rue New, Burlington, Ontario, L7L 1T7; ics1962@lara.on.ca; tél. : 905-637-3200.
Stephenson, Éric	Agent de liaison politique, Fédération de la jeunesse franco-ontarienne; FESFO; 2445, boulevard St-Laurent, Ottawa, Ontario, K1G 6C3; estephenson@fesfo.net; tél. : 613-260-8055; télécopie : 613-260-5346.
Stephenson, Michael	Directeur régional, Services en établissement pour adultes, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; 25, Heakes Lane, Kingston, Ontario, K7M 9B1; michael.stephenson@jus.gov.on.ca; tél. : 613-536-7353; télécopie : 613-544-6460.
St-Hilaire, Gabrielle	Représentante du Programme de common law en français, Université d'Ottawa-Faculté de droit; AJEFO; 57, rue Louis Pasteur, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; tél. 613-562-5800 poste 2054.
Stuart, Gerry	Sous-ministre adjoint, Division de la planification et des services internes, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; Édifice George Drew, 25, rue Grosvenor, 10e étage, Toronto, Ontario, M7A 1Y6; gerry.stuart@jus.gov.on.ca; tél. : 416-325-9208; télécopie : 416-325-3465.

Participant(e)s	Coordonnées
Tanguay, Adèle	Coordonnatrice des programmes, Centre de santé communautaire Hamilton-Niagara; AOcVF; 1, Promenade Vanier, Welland, Ontario, L3B 1A1; adelet@iaw.on.ca; tél. : 905-734-1141; télécopie : 905-734-1678.
Tanguay, Maurice	Administrateur; FAFO; 500 Highway 11 C.P. 100, Mattice, Ontario, P0L 1T0; mauricet@xplornet.com; tél. : 705-364-7382.
Tayles, Gilbert	Sous-ministre adjoint, Services de justice pour la jeunesse; 56, rue Wellesley Ouest, 14e étage, Toronto, Ontario, M5S 2S3; gilbert.tayles@jus.gov.on.ca; tél. : 416-327-9910; télécopie : 416-327-0478.
Terrien, Chantal	Chercheure associée, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, Université d'Ottawa, 550, rue Cumberland, pièce 378, Ottawa, Ontario, K1N 6N5; cterrien@uottawa.ca; tél. : 613-562-5800; télécopie : 613-562-5371.
Thorburn, Julie	Présidente: Comité des Services juridiques, Cassels Brock & Blackwell; AJEFO; 2100-40, rue King Ouest, Toronto, Ontario, M5H 3C2; jthorburn@casselsbrock.com; tél. : 416-869-5768; télécopie : 416-360-8877.
Tkatchevskaïa, Nadine	Représentante du Sud, Fédération de la jeunesse franco-ontarienne Toronto.
Trépanier, Sylvie	Coordonnatrice des Services en français, Ministère de l'Environnement; 40, avenue St Clair West, Toronto, Ontario, M4V 1M2; sylvie.trepanier@ene.gov.on.ca; tél. : 416-314-7933; télécopie : 416-314-7949.
Truax, Dave	Directeur régional des opérations, Police provinciale de l'Ontario, Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels; 777, avenue Memorial, Orillia, Ontario, L3V 7V3; dave.truax@jus.gov.on.ca; tél. : 705-329-7402; télécopie : 705-329-7407.
Turcotte, Murielle	Conseillère, Canton de Moonbeam; C.P. 164, Moonbeam, Ontario, P0L 1V0; turcottem@csdgr.on.ca; tél. : 705-335-6091; télécopie : 705-335-8528.
Vaillancourt, France	Analyste principale des systèmes de gestion, Services en français, Ministères du Secteur de la justice; 720, rue Bay, Toronto, Ontario, M5G 2K1; frace.vaillancourt@jus.gov.on.ca; tél. : 416-326-2997; télécopie : 416-326-4782.
Viel, Rose	Directrice générale, CFFNOO; AOcVF; C.P. 21058, Thunder Bay, Ontario, P7A 8A7; dg@cffnoo.com; tél. 807-684-1955; télécopie : 807-346-1220.
Vincent, Luc	Coordonnateur des Services en français, Ministères des Services sociaux et communautaires; 80, rue Grosvenor, 7e étage, Toronto, Ontario, M7A 1E9; luc.vincent@css.gov.on.ca; tél. : 416-314-3533; télécopie : 416-325-3213.
Younes, Mila	Consultante, Convergence, coopérative d'expertes conseils; 435, boulevard St-Laurent, Ottawa, Ontario, K1K 2Z8; myounes@convergence.coop; tél. : 613-745-7505.

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE



Mesdames, messieurs, chers collègues. Merci d'être venu en si grand nombre à cette consultation des intervenants francophones dans le secteur de la justice. C'est un honneur pour moi et les membres de mon équipe d'être ici aujourd'hui pour vous présenter les grandes lignes de notre étude.

Remerciements particuliers à Marcel Castonguay et à son équipe ainsi qu'aux membres du comité encadreur de leur appui tout au long de ce projet qui, jusqu'à présent a été très valorisant et stimulant intellectuellement.

Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques



Linda



Stéphane



Nathalie Plante



Anik Sauvé



Chantal Terrien

www.crfpp.uottawa.ca

Financée par l'Université d'Ottawa, la Chaire fait partie d'un réseau de 7 Chaires : identité; éducation; littérature; histoire; arts; santé.

Notre rôle est de réaliser de la recherche de haut niveau sur la francophonie, d'être un lien entre l'Université et les milieux francophones partout au pays et ailleurs, et de préparer la relève.

En plus des membres de l'équipe qui apparaissent à l'écran, mentionnons aussi la présence d'Anne-Andrée Denault, étudiante de doctorat à l'École d'études politiques. Nathalie ne peut être avec nous aujourd'hui étant en congé de maternité.

Prière de visiter notre site internet afin de télécharger nos

travaux, voir les c.v. des chercheurs et vous inscrire à nos activités.

Un partenariat, comme le rappelle le Petit Robert, peut-être défini comme une association en vue d'une action. C'est la reconnaissance que l'action ne peut pas être réalisée ou menée sans l'apport de chacun. Dans un partenariat, nous prenons conscience que notre épanouissement dépend de l'épanouissement de chacun et vice versa. (On peut comprendre l'idée de partenariat comme une façon moderne de parler de la vertu ancienne chez Aristote.)

Ceci pour dire que notre étude a été réalisée pour le ministère du Procureur général en partenariat avec plusieurs intervenants au sein de la communauté : AJEFO représenté par Sonia Ouellet; AFMO, représenté par Réjean Nadeau; AOCVF, représenté par Ghislaine Sirois; FAFO,



représenté par Michèle Guay et Richard Mayer; FESFO, représenté par Éric Stephenson MOFIF, représenté par Jeanne Françoise Moué; PPO, représenté par David Truax; le ministère de la Justice représenté par Andrée Duchesne; et l'Université d'Ottawa représentée par Caroline Andrew.

Évidemment, les signataires du rapport prennent l'entière responsabilité de l'étude. Les membres du comité encadreur ont contribué à la réalisation de la recherche mais nous sommes les principaux responsables de son contenu et de ses erreurs. Par contre, l'étude demeure le résultat d'un partenariat entre des membres convaincus de l'importance de bien servir la communauté francophone et d'utiliser la recherche afin de réaliser cet objectif.

Objectifs du partenariat

- Réaliser un état des lieux
- Planifier de façon stratégique le développement des SEF dans le domaine de la justice
- Offrir de meilleurs SEF dans le domaine de la justice

À court terme : réaliser un état des lieux (la recherche a été réalisée par l'équipe de la Chaire). À moyen terme : planifier de façon stratégique le développement des services en français dans le domaine de la justice (à partir des données de la recherche, de la consultation et la concertation des intervenants dans le cadre du comité encadreur). Ce travail conjoint entre la Chaire, le comité encadreur et le coordonnateur des services en français devrait

arriver à terme au mois de novembre 2006. À long terme : offrir de meilleurs services en français dans le domaine de la justice et faciliter le travail du coordonnateur des services en français.

Trois documents

- Un état des lieux
- Un portrait statistique
- Un premier répertoire des SEF dans le domaine de la justice

Les produits livrables pour reprendre le vocabulaire gouvernemental : Un état des lieux dont on retrouve un résumé dans le sommaire distribué à tous les participants en vue de la consultation ; un portrait statistique afin de donner au coordonnateur des services en français et au ministre du Procureur

général des données à partir desquelles planifier ses services; un premier répertoire des services en français dans le domaine de la justice. Ce répertoire s'avère utile car il permet de donner une vue d'ensemble des services en français dans le secteur de la justice. Par essence, un répertoire est toujours désuet au moment de sa parution. Cela est le cas pour le nôtre sauf qu'il est probablement le document papier le plus à jour en ce moment parmi les répertoires sur les services en français dans le secteur de la justice.

L'état des lieux comprend une vue d'ensemble du développement et de la situation des services en français dans le domaine de la justice. De façon plus précise, nous proposons une première chronologie historique; une mise à jour des données sur les SEF disponibles dans Internet; une étude de la théorie des SEF dans le domaine de la justice ; une analyse des besoins et des lacunes ou des enjeux généraux et particuliers associés à la prestation des SEF. Nous reviendrons plus loin sur la chronologie historique et les données sur les SEF.

L'état des lieux

- Une chronologie historique
- Une mise à jour des données disponibles dans Internet
- Une étude de la théorie des SEF dans le domaine de la justice
- Une analyse des besoins et des lacunes

L'expression « théorie des SEF » signifie les différents éléments permettant d'identifier une approche spécifique des services en français dans le domaine de la justice. Ainsi, nous avons fait une synthèse des principales législations qui encadrent le développement des services en français, pensons à la *Loi de 1984 sur les tribunaux judiciaires*.

Nous avons étudié la jurisprudence existante dont la caractéristique principale est de confirmer le droit des francophones à des SEF, pensons à l'arrêt *Beaulac* mais également qu'il est normal pour les francophones de souhaiter recevoir des SEF d'institutions francophones, pensons à l'arrêt *Montfort*.

Les concepts clés qui constituent également la charpente de la théorie des SEF sont ceux de « droit à un service en français », d'offre active ou passive de service en français, de demande de services en français ou encore d'accessibilité à un service en français?

En somme, la théorie des SEF est importante pour bien comprendre le cadre législatif et administratif qui guide le développement des services en français. Par contre, entre la théorie et la pratique, il peut y avoir un hiatus à combler ce que notre étude permet notamment de constater.

Questions

- Principaux événements et réalisations
- Principaux acteurs
- Situation actuelle des services
- Besoins et lacunes

L'étude avait pour but de répondre aux questions suivantes : Quels sont les principaux événements ayant jalonné le développement des services en français dans le domaine de la justice ? Quels sont les acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux qui ont présidé au développement des services en français ? Quelle est la situation actuelle des services en français dans le domaine de la

justice ? Quels sont les besoins et les lacunes dans ce domaine ?

Nous avons en outre étudié le développement des SEF dans le secteur de la justice sur une période de 30 ans. Nous avons identifié deux grandes périodes pour caractériser ce développement : de 1968 à 1984 et de 1985 à aujourd'hui.

Notre hypothèse est que les SEF se sont développés dans des contextes particuliers marqués par des événements politiques et administratifs singuliers, pensons aux débats sur l'avenir du Canada ou la Constitution canadienne pendant les années soixante, soixante-dix et quatre-vingts.

Pensons aussi à la période des années quatre-vingt-dix alors que l'on assiste à un repositionnement de l'Ontario. En effet, la province s'aligne sur le discours fédéral au plan constitutionnel et se concentre sur la gouvernance de ses politiques publiques, une question qui se posera de façon aiguë avec l'arrivée au pouvoir des Conservateurs en 1995.

Les SEF depuis 30 ans

- De 1968 à 1984 : Débats sur la Constitution du Canada
- De 1985 à aujourd'hui : Débats sur la gouvernance et les politiques publiques



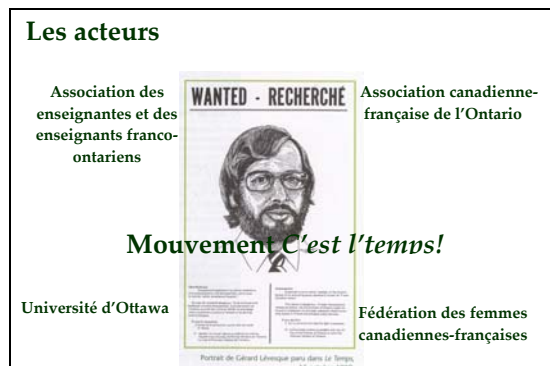
1968 à 1984 : Débats sur la Constitution canadienne

- 1969 : *Loi sur les langues officielles*
- 1976 : *Élection du Parti québécois*
- 1982 : *Rapatriement de la Constitution; Charte des droits et libertés*

Parmi les années importantes dans la première période, mentionnons 1969; 1976 et 1982. En outre, l'avènement d'un vaste mouvement d'affirmation du Québec déborde en Ontario et incite le gouvernement de la province à adopter des mesures favorables aux SEF. En simplifiant, ce mouvement donne lieu à l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*; à l'arrivée au pouvoir du Parti

Québécois; et à l'adoption de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Rappelons que le 3 mai 1971, le premier ministre de l'Ontario, William Davis, réitérait devant l'Assemblée législative de la province, l'engagement qu'il a pris à offrir des services en anglais et en français là où c'est possible. Il déclare, « *it is clear that Ontario has made a solid commitment to the principle of bilingualism as a matter of equity for our residents and as a large contribution to the continued and future strength of Canada.* »



À la même époque, l'Ontario francophone n'a rien d'un milieu passif. La communauté s'organise au sein du mouvement *C'est l'temps!* Le mouvement est créé suite au refus, en 1975, de Raymond Desrochers de renouveler l'enregistrement de sa voiture pour protester contre l'absence de services gouvernementaux en français. Une trentaine de contribuables franco-ontariens imitent son geste. Le mouvement *C'est l'temps!* vient de naître.

Le mouvement exige une véritable politique de bilinguisme dans les services gouvernementaux. Il réclame le droit des Franco-Ontariens de s'exprimer librement, sans traducteur interposé, devant les tribunaux de leur province et que les codes civil et criminel de l'Ontario soient accessibles en français à l'instar du Québec et du Nouveau-Brunswick.

Grâce au mouvement *C'est l'temps!*, une nouvelle conception de la justice voit le jour en milieu francophone. En 1979, Jeannine Séguin, la présidente de l'ACFO à l'époque, lance une vaste campagne de publicité sur le thème « Justice pour les Franco-Ontariens » et revendique une conception large et mobilisatrice de la justice.

Le mouvement reçoit l'appui du réseau associatif francophone notamment de l'ACFO, l'AEEFO et la FFCF. L'Université d'Ottawa joue aussi un rôle dans le développement des services en français. Pensons à la création, à l'époque, d'un centre de traduction et de documentation juridiques et à la création d'un programme de common law en français.

La création de l'AJEFO est un temps fort de la francophonie ontarienne dans le domaine de la justice. Son premier président est Me Robert Paris. L'objectif principal de la nouvelle association à l'époque est d'encourager l'utilisation du français dans les cours de justice ontariennes.

Quelques dates marquantes pour le développement des services en français dans le secteur de la justice : 1975 ; 1976 ; 1977 ; et 1984. Deux personnages qui ont été parmi les premiers à répondre aux préoccupations des francophones dans le domaine de la justice sont Roy M. McMurtry qui, à l'époque est Procureur général et Étienne Saint-Aubin, qui en 1979 devient premier coordonnateur des services en français au ministère du Procureur général.

Le mouvement exige une véritable politique

Début des SEF

- 1975 : Projet pilote à Sudbury
- 1976 : Programme de common law en français de l'Université d'Ottawa
- 1977 : Comité consultatif sur les SEF dans les tribunaux de l'Ontario
- 1984 : Loi sur les tribunaux judiciaires



Étapisme



L'approche mise en place à l'époque pour voir au développement des SEF est l'étapisme. Toutefois, à l'époque, Monsieur McMurtry est surpris de constater que les Franco-Ontariens n'adhèrent pas tous à son approche. Faut-il le rappeler, à l'époque, les Franco-Ontariens militent en vue d'un Ontario officiellement bilingue.

Or, en 1980, Monsieur McMurtry laisse entendre que l'Ontarien ne peut pas faire comme au Nouveau-Brunswick et prendre la voie du bilinguisme officiel car « le bilinguisme en Ontario n'a pas de racine historique ni de tradition comme c'est le cas au Québec. »

1985 à aujourd'hui : Débats sur la gouvernance et les politiques publiques

- 1986 : *Loi sur les services en français*
- 2000 : *Fusion des SEF dans le secteur de la justice*
- 2006 : *Plan stratégique des SEF en justice*

Sans rompre avec l'approche étapiste, nous passons, à partir de 1985, à une autre période. Parmi les années importantes, mentionnons 1986, 2000 et 2005.

De 1985 à 2000, l'on assiste à la mise en place d'une infrastructure dans le domaine judiciaire et à l'adoption de la *Loi sur les services en français*.

La nouvelle loi va interagir avec le secteur judiciaire pour ce qui est de l'offre de services dans plusieurs domaines comme la santé et les services sociaux, la violence faite aux femmes ou les services aux aînés. Elle favorisera ainsi le développement des services en français dans le domaine de la justice. Il serait toutefois exagérer de dire que la loi constitue un prolongement de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* qui instaure, pour sa part, le bilinguisme dans le domaine.

Cela étant, il importe de bien comprendre que l'adoption de la loi sur les services en français a lieu à une époque de transition au plan politique. En outre, la province se retire progressivement du dossier constitutionnel. En 1995, l'arrivée au pouvoir des Conservateurs consacre ce changement d'attitude et marque l'adoption d'une approche davantage néo-libérale des politiques publiques.

Le gouvernement provincial de l'époque a procédé à des compressions dans les services publics. Il a fusionné les services en français dans le domaine de la justice. Il a toutefois créé des conseils scolaires de langue française afin de répondre à ses obligations constitutionnelles dans le domaine de l'éducation.

Enfin, mentionnons qu'au mois de mars 2003, le gouvernement canadien publie un Plan d'action dans le domaine des langues officielles et injecte « 18,5 millions de dollars dans des mesures ciblées visant à améliorer l'accès au système de justice dans les deux langues officielles. » La publication du Plan constitue le contexte à l'intérieur duquel un groupe d'intervenants et d'intervenantes dans le domaine de la justice en Ontario se réunit afin de décider que le temps est propice au développement d'un plan d'action stratégique dans le domaine de la justice. Trois ans plus tard, nous voici réuni dans le cadre de la consultation provinciale d'aujourd'hui pour présenter les résultats de nos recherches en vue de la proposition d'un tel plan.

Création de l'OAF



Les acteurs

- En milieu communautaire : AJEFO, AFMO, AOcVF
- Au sein du gouvernement, les coordonnateurs des SEF : d'Étienne Saint-Aubin (1985) à Marcel Castonguay (depuis 2000)

Quelque soit le contexte, le milieu francophone n'a jamais cessé de jouer un rôle actif dans le développement des services en français. Par contre, nous constatons que plus les acteurs interagissent avec les acteurs gouvernementaux, plus leur discours se spécialise. Ainsi, l'AJEFO devient un acteur clé dans ce mouvement de spécialisation dans le domaine des services judiciaires. L'AJEFO veut faire avancer à la fois le droit et les droits des francophones.

Un autre acteur arrive sur la scène à l'époque et il s'agit de l'AOCVF. Fondée en 1988, ce nouvel organisme va devenir un acteur clé dans des secteurs que la communauté néglige ou ne veut pas affronter comme la violence faite aux femmes. Plus que tout autre groupe, l'AOCVF apprend rapidement à opérer à l'intérieur du nouveau cadre et devient un modèle d'efficacité. Il est depuis devenu un acteur incontournable dans le domaine de la justice au même titre que l'AJEFO.

Mentionnons aussi l'AFMO, la FAFO, la FESFO et le MOFIF. L'AFMO est bien connu pour son action dans le domaine municipal. Toutefois, ces différents organismes ont encore un travail de rattrapage à faire dans le domaine de la justice. Notre état des lieux permet de constater d'énormes besoins de développement dans ces secteurs toujours en friche.

Les autres acteurs clés pour le développement des services en français dans le domaine de la justice sont les coordonnateurs des services en français. En 1987, Étienne Saint-Aubin quitte son poste après 8 ans de services. Il sera remplacé par Thérèse Dorais, suivi de Liane Brossard, Julie Jay, Steve McCann, Laura Lowe, Joyce Irwin, Thomas Fagan et Marcel Castonguay qui est à la barre depuis plus de 6 ans. Avec Étienne Saint-Aubin, Marcel Castonguay est le coordonnateur qui porte le titre le plus longtemps. On peut voir aussi que sous son leadership, les réalisations dans le domaine de la justice se multiplient.

Par ailleurs, nous avons constaté que l'évolution du rôle du coordonnateur des services en français ne tranche pas avec la politique de l'étapisme et que le gouvernement n'a toujours pas de politique des services en français dans le domaine de la justice. Nous constatons cependant que depuis 2000, la fusion des services en français dans le domaine de la justice a créé un contexte favorable à un changement de culture. En fusionnant les services, il ouvre la voie à la possibilité d'une plus grande concertation et cohérence dans le domaine de la justice. Par contre, les acteurs ont besoin d'appui afin de bien pouvoir jouer leur rôle de partenaire du gouvernement dans le développement des services en français.

Les réalisations

- 1990 : Premiers CALACS
- 1992 : Premières cliniques juridiques francophones
- 2000 : Règlement 53/01 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*
- 2004 : Institut de développement professionnel en langue française pour le secteur justice

Les réalisations depuis 1985 sont nombreuses. Mentionnons quelques unes d'entre elles, dont la mise sur pied des premiers Centres francophones d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel en 1990.

En 1992, c'est au tour des premières cliniques juridiques francophones de voir le jour et l'on a vu de nouvelles cliniques être fondées depuis les deux dernières années.

Mentionnons aussi en 2000, une réalisation dont Marcel Castonguay est particulièrement fier, soit l'adoption du Règlement 53/01 qui est ajouté à l'article 126 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* qui porte sur les procédures bilingues. Le Règlement assure « le droit à une instance bilingue de quatre façons : le

dépôt d'une réquisition, une déclaration orale devant le tribunal, le dépôt d'une déclaration écrite auprès du tribunal et le dépôt du premier document rédigé en français. »

Une autre réalisation fait la fierté du milieu judiciaire, soit la création, en 2004, de l'Institut de développement professionnel en langue française pour le secteur justice. L'Institut est une collaboration entre le gouvernement fédéral et le ministère du Procureur général qui a permis d'améliorer les compétences linguistiques des professionnelles et professionnels du secteur de la justice dans l'ensemble du pays et par conséquent, servira à améliorer les services en français.

Des questions perdurent



En 1994, le rapport Cousineau qui constate à l'époque que la justice en Ontario dix ans après l'adoption d'un régime de bilinguisme dans le domaine judiciaire a toujours un « visage anglais ». Est-ce toujours le cas aujourd'hui, plus de 10 ans après la publication du rapport Cousineau ?

Notre rapport a montré que beaucoup a été fait depuis 1994 mais qu'il reste encore beaucoup à faire. Notre situation n'est pas celle de Sisyphe mais toutes les frustrations que nous avons vécu, notamment Anik, en essayant d'identifier les services en français ne disparaissent pas toujours dans le rapport et elles ont été bien réelles.

En outre, nous suggérons dans notre état des lieux que tant et aussi longtemps que nous allons demeurer dans l'étapisme la situation ne changera pas. Nous allons continuer à franciser un système anglophone alors que l'enjeu est d'intégrer, dès le départ les préoccupations des francophones dans la formulation des politiques en matière de justice.

Entre temps, nous avons répertorié 27 types de services en français dans le domaine de la justice qui sont répartis sur 1 037 points services.

La Police provinciale détient le grand nombre de points de services, soit 230 ou 22,2 % de l'ensemble des bureaux.

En 2005 : bilan des SEF

- 27 types de services
- 1 037 points de services
- 484 points de services en français

Nous constatons aussi que 17 des 27 types de services sont censés offrir des services en français dans au moins 50 % de leurs points de services.

De façon plus précise, 6 types de services en français doivent offrir 100 % de leurs services en français. Il s'agit des bureaux spécialisés d'Aide juridique Ontario, du Secrétariat ontarien des services aux victimes, du bureau du Tuteur et curateur public, du bureau des Services de règlement des plaintes, du bureau du Commissaire aux incendies et du bureau de Gestion des situations d'urgence Ontario (section formation et éducation).

Quant aux autres services devant offrir des SEF dans la plupart de leurs points de services, mentionnons les bureaux des juges principaux régionaux de la cour supérieure de justice (90 %), les bureaux du Bureau du Coroner (85,7 %), les bureaux de la Division des services aux tribunaux (85,7 %), les bureaux des juges principaux régionaux de la cour de justice de l'Ontario (85,7 %) et les bureaux des juges de paix principaux provinciaux (85,7 %).

À noter, pour l'ensemble des tribunaux, nous avons répertorié 118 juges bilingues sur un total de 880 juges ou 14,7 %. Toutefois, nous ne pouvons dire si les juges bilingues sont de langue maternelle française ou autre sauf pour la Cour d'appel de l'Ontario où l'on trouve quatre juges bilingues dont deux qui ont le français comme langue maternelle. Un seul est employé à temps plein et fut nommé en avril 2005, l'honorable Paul S. Rouleau. Quant à l'honorable Jean-Marc Labrosse, il est juge surnuméraire depuis janvier 2002.

Nous vous invitons à consulter l'état des lieux ainsi que le répertoire pour identifier des services en français dans le domaine de la justice et, par conséquent, de l'importance de la tâche qui revient à la communauté et au coordonnateur des services en français dans ce secteur de voir à l'avancement de la situation mais aussi d'innover et d'inviter les fonctionnaires à redoubler d'efforts et d'énergie afin de faire une offre active de services.

Les ministères offrant le plus grand nombre de SEF dans le domaine de la justice

- Ministère du Procureur général (310 bureaux sur 558 (55,6 %) doivent offrir des SEF)
- Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (146 bureaux sur 419 (34,8 %) doivent offrir des SEF)

Mentionnons que les principaux ministères qui offrent des SEF dans le domaine de la justice sont le Ministère du Procureur général dont 310 bureaux sur 558 (55,6 %) doivent offrir des SEF; le Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels dont 146 bureaux sur 419 (34,8 %) doivent offrir des SEF.

Dans une moindre mesure, pensons aussi aux ministères des Services sociaux et communautaires, de la Santé et des Soins de longue durée, des Services à l'enfance et à la jeunesse, de la Direction générale de la Condition féminine, du Secrétariat aux affaires des personnes âgées, du Secrétariat des affaires autochtones, et l'Ombudsman Ontario. Ces ministères ont tous des obligations de services en français dans le domaine de la justice.

Les groupes sociaux et communautaires offrant des services en justice

Groupes	No. d'organismes répertoriés	No. d'agences désignées
Services aux familles	16	10
Services aux femmes	97	15
Services aux hommes	39	4
Services aux immigrant(e)s et aux personnes de minorités ethnoculturelles	28	0
Services à la jeunesse	16	7
Services aux personnes âgées	19	3
Total	214	39

Les groupes sociaux et communautaires forment une composante essentielle du domaine de la justice. Ils offrent des services de première ligne et sont, de façon générale, en contact direct avec les personnes ayant été victimes d'actes criminels, de violence, d'agression et d'abus, d'où l'importance d'offrir une gamme de services spécialisés accessibles et en français.

Nous avons identifié 214 groupes sociaux et communautaires (certains sont désignés, d'autres ne le sont pas) qui offrent des services en français dans le domaine de la justice. Évidemment, il nous est impossible d'énumérer ici l'ensemble de ces groupes. Nous vous invitons à consulter le répertoire. 39 agences ont été désignées pour offrir des services en français dans le domaine de la justice sur un total de 214 groupes sociaux et communautaires que nous avons répertorié. Ainsi, uniquement 23,8% des groupes sont désignés.

Répartition des agences désignées offrant des SEF dans le domaine de la justice

Régions désignées	No. d'agences désignées
Cité de Toronto	2
Cité de Hamilton	1
Municipalité régionale de Niagara	1
Ville d'Ottawa	10
Comtés unis de Prescott-Russell	3
Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry	2
District de Cochrane	6
District de Nipissing	1
District de Sudbury	6
District de Timiskaming	1
Total	33

Nous aimerions cependant souligner l'inégalité au niveau de la répartition géographique des agences désignées. Même si quelques agences sont désignées dans certaines régions, il existe une grande disproportion quant au nombre d'agences désignées dans chacune d'elles. Par exemple, l'Est et le Nord-Est comptent 87,9 % de toutes les agences désignées, soit 29 sur 33.

Les 4 autres agences désignées se trouvent dans la région du Sud (qui comprend la région de Toronto). Les régions du Nord-Ouest et du Centre n'en comptent aucune. Ainsi, toutes les agences désignées offrant des services en justice sont réparties dans 3 régions géographiques ou 13 régions désignées.

Nous avons identifié des enjeux généraux et particuliers pour le secteur de la justice. Ceux-ci apparaissent dans le sommaire et l'étude qui vous ont été transmis. Rappelons

Les enjeux

- Le besoin d'un changement de culture : une approche post-étapiste
- Des modèles de services et de gouvernance adaptés aux francophones
- Intégrer les SEF au développement des politiques

pour les fins de notre exposé l'enjeu général le plus important que nous avons appelé le besoin d'un changement de culture ou encore une approche post-étapiste des services en français.

Une telle approche devrait comprendre : une offre active de SEF, notamment dans les services Internet du gouvernement; des modèles de SEF et de gouvernance adaptés aux francophones, que l'on pense à des services conçus par et pour les francophones; et une intégration des SEF au développement des politiques.

Nous avons constaté que l'absence d'intégration des services en français dans le développement des politiques notamment dans le domaine de la justice mais nous pourrions parier que cela est probablement le cas dans les autres domaines à l'exception de l'éducation. Nous avons postulé que la situation était le résultat de l'héritage étapiste. Or, avons aussi formulé l'hypothèse selon laquelle les conditions seraient réunies pour proposer un changement d'approche.

Exemples d'actions immédiates

- Offre active de SEF dans Internet
- Mise à jour des sites gouvernementaux
- Consulter les francophones
- Des SEF aux populations vulnérables : femmes; immigrant-e-s; jeunes; aîné-e-s; personnes avec un handicap

Nous avons proposé des possibilités d'actions immédiates dont une offre active de SEF dans Internet et la mise à jour des sites gouvernementaux.

Il y aurait lieu, dans le contexte des nouvelles formes de gouvernance axées sur les résultats, de consulter les francophones afin de comprendre leur degré de satisfaction des services en français dans le domaine de la justice.

Il nous semble aussi important de s'assurer le développement de SEF aux populations vulnérables : femmes; immigrant-e-s; jeunes; aîné-e-s; personnes avec un handicap.

La publication récente du document, *Une fonction publique de l'Ontario moderne : cadre d'action 2006* sous la plume du Secrétaire du Conseil des ministres, Monsieur Tony Dean constitue une occasion exceptionnelle à saisir pour ce changement de culture que nous appelons de tous nos vœux ou une approche post-étapiste dans le domaine des services en français en général et dans le domaine de la justice en particulier. Ce document propose des principes en vue de services gouvernementaux de grande qualité et accessibles. Mentionnons notamment 3 principes clés pour les services en français que contient le rapport.

Depuis 2006 : saisir les occasions

- Une fonction publique ontarienne moderne : un cadre d'action
- Des principes en vue de services gouvernementaux de grande qualité et accessibles
- Une fonction publique au service des francophones

Principe 1

- Une offre et une prestation active de SEF aux citoyens francophones de l'Ontario

« 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 fonction publique ontarienne 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. »

Principe 2

- La fonction publique ontarienne est efficace et elle remplit ses obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* lorsque les Francophones sont informés de la disponibilité des SEF, qu'ils ont accès à ces services et qu'ils sont satisfaits de la qualité de ces services

Principe 3

- L'offre de services inclut la prestation de services électroniques et une diversité de partenariats en vue de la prestation des services au public

« La prestation de services électroniques et les accords de partenariats permettant de fournir des services au public sont des moyens d'y parvenir. »

Le cadre d'action a été publié récemment, alors que notre étude a été complétée au mois d'octobre 2005. Toutefois, nous ne pouvons que constater la complémentarité entre les deux documents. Nous parlons la même langue, c'est-à-dire que les deux documents constatent qu'un changement de culture s'impose dans le domaine de l'offre des services aux francophones de l'Ontario.

Si j'avais à ajouter un paragraphe à notre étude, je dirais qu'il faut absolument que la communauté francophone, en outre le secteur de la justice, se saisisse de l'occasion que représente la publication de la nouvelle politique gouvernementale en matière de service aux publics et développe, en collaboration avec ses interlocuteurs au plan gouvernemental, une stratégie qui en permette l'implantation immédiate.

Un principe peut inciter à l'action. Par contre, il peut aussi rester à l'état de principe et ne jamais être appliqué. Le milieu gouvernemental et les acteurs dans le milieu francophone devront donc faire preuve du leadership nécessaire pour donner corps au principe d'une offre active de SEF. Notre étude contient plusieurs pistes pour atteindre un tel objectif. Une telle offre pourrait

Prochaines étapes

- La rencontre des intervenants :
 - Valider la recherche et développer le savoir collectif
 - Identifier les besoins
 - Définir les conditions d'un service de qualité
 - Proposer des principes directeurs en vue d'un plan stratégique
- Préparation d'un rapport de la consultation et rencontres du comité encadreur
- Annonce du plan stratégique au mois de novembre 2006

notamment être intégrée comme un des principes clés d'un plan stratégique pour le développement de services en français dans le domaine de la justice. Ce qui m'amène à la question des prochaines étapes.

La rencontre des intervenants d'aujourd'hui est importante à plus d'un titre. Grâce à votre présence et au travail des animatrices que nous avons recruté pour la consultation d'aujourd'hui, nous souhaitons valider la recherche. Dit autrement nous voulons profiter de l'occasion pour vous inviter à contribuer à notre savoir collectif. Notre étude constitue un portrait général d'une situation que nous avons effectué à partir d'une étude documentaire. Il est à votre tour de parler et de nous faire part de votre lecture de la situation.

Nous voulions également profiter de cette rencontre afin d'identifier les besoins et les lacunes dans le domaine. Nous avons fait le tour de la question mais nous n'avons aucune prétention à l'exhaustivité. Nous avons contacté environ 100 personnes pour leur demander des renseignements. Toutefois, nous n'avons pas fait d'entretiens en profondeur ou une étude systématique des besoins des francophones dans le domaine de la justice. Nous voulons profiter de la consultation d'aujourd'hui pour compléter ce volet de l'étude et voir s'il y a lieu d'approfondir la question davantage.

Nous voulons aussi vous inviter à rêver et à définir les conditions d'un service de qualité et à proposer des principes directeurs en vue d'un plan stratégique.

Ensuite, nous allons préparer un rapport de consultation que nous allons remettre aux membres du comité encadreur qui déterminera la suite des événements. L'objectif du comité est de proposer un plan stratégique (novembre 2006).

Conclusion

- **Un projet novateur : un état des lieux qui lie le juridique au communautaire**
- **Un projet porteur : un partenariat entre différents acteurs**
- **Un projet qui arrive au bon moment**

Un projet novateur : un état des lieux qui lie le juridique et le communautaire. Un projet porteur : un partenariat entre différents acteurs qui pourrait servir de point de départ d'un partenariat fructueux entre le gouvernement ontarien et la communauté francophone pour le développement d'une offre active des services en français dans le domaine de la justice.

Ce partenariat pourrait devenir un lieu permanent d'apprentissage et de partage de connaissance, de formation et de définition de problèmes entre les acteurs gouvernementaux, les intervenants et les chercheurs.

Un projet qui arrive au bon moment. Il ne faut pas négliger l'importance du document de Monsieur Tony Dean pour une fonction publique ontarienne plus efficace et efficiente en mesure d'offrir des services en français de qualité à sa population francophone. Une telle offre devrait être active et les services devraient être offerts par et pour les francophones ou dans le cadre de partenariats entre les francophones et le gouvernement. Enfin, il y a lieu de profiter de l'occasion et de demander au gouvernement d'intégrer le principe d'une offre active de services en français au développement de ses politiques.

Je crois que si notre étude a contribué une ligne à la connaissance des services en français et a permis de faire un pas de plus dans cette direction, ce sera un grand pas.

Je vous remercie de votre attention. À nouveau, merci à l'équipe de Marcel, aux membres du comité encadreur et à mon équipe de leur participation à ce beau projet.

PRÉSENTATION – SOMMAIRE DES ATELIERS

Sommaire des ateliers

Introduction

- Journée intense, exigeante, bien remplie
- Beaucoup d'échanges tous très intéressants
- Rejoint les thèmes principaux de l'étude
- Présentation et validation des faits saillants des ateliers
- Un sommaire en 5 temps
 - Message principal
 - Connaissance des droits
 - Besoins et lacunes
 - Critères pour un service de qualité
 - Principes en vue d'un plan stratégique

Messages principaux retenus du rapport

- Historique très riche; beaucoup de chemin fait depuis 30 ans
- Besoin d'un changement d'approche vers une offre active et encore beaucoup de travail à faire
- Prise de conscience de l'ampleur du secteur de la justice

Meilleures façons d'informer les francophones de leurs droits à des SEF

- CLEO
- Code de déontologie
- Cours de civisme
- Documents dans un langage accessible
- Démystifier le système de justice
- Éducation des fonctionnaires (*Montfort*)

Besoins et lacunes

- Beaucoup de besoins et lacunes
- Les propos rejoignent les enjeux identifiés dans l'étude
- Beaucoup de programmes en anglais n'ont pas l'équivalent en français
- Obligation non remplies
 - Nominations des juges
 - Officiers dans les tribunaux administratifs
 - Règlements des lois et statuts non traduits

Secteurs

- Les municipalités : services d'urgence
- Aide juridique Ontario : manque de flexibilité envers les avocats francophones dans les règlements; manque d'uniformité de prestation des services; ouverture au droit de la famille
- Problème d'accès aux tribunaux en général
- Aucun programme dans les centres de détention
- Manque de foyers d'accueil francophones

Clientèle : jeunes

- Programmes de réinsertion pour les jeunes contrevenants
- Programmes pour les enfants violentés
- Développer la connaissance des droits chez les jeunes
- Besoin d'un comité de justice réparatrice en français pour les jeunes

Clientèle : femmes

- Un plus grand accès aux SEF en violence
- Davantage de maisons d'hébergement francophones
- Des services juridiques liés au droit de la famille pour les femmes

Clientèle : aînées et aînés

- Formation des policiers et des intervenants au phénomène de la violence faite aux aîné(e)s
- Information en français sur les procurations et les successions
- Connaissance des SEF

Clientèle : hommes

- Programmes en français pour les hommes agresseurs et les hommes agressés

Besoin général

- Identités juxtaposées : tenir compte des croisements des besoins
- Immigration et justice : les conséquences de la capacité d'accueil limitée des immigrant(e)s
- OAF doit jouer un rôle clé dans l'offre active et l'amélioration des SEF

Régions sous desservies

- Nord-Ouest (lien avec l'exode)
- Sud-Ouest (besoin des populations émergentes)

Critères pour un SEF de qualité

- Personnel compétent et francophone
- Permanence des services
- Qualité égale ou supérieure
- Respect de la diversité
- Gestion par et pour les francophones
- Offre active
- Évaluation qualitative et systématique des SEF

Partenariats communauté-gouvernement

- Structure de participation dans un processus de développement de services incluant la concertation interministérielle
- Travailler en collaboration dans les campagnes de sensibilisation
- Communautariser les SEF
- Davantage de protocoles
- Mécanismes d'évaluation conjoints

Modèles de SEF les plus adaptés

- Explorer le modèle des guichets uniques pour certains types de services
- Insérer des SEF de justice dans les centres multiservices
- Donner un rôle d'équipe volante à des cliniques spécialisées

Désignation

- Cynisme et perte de crédibilité au processus
- Perception d'obligations supplémentaires sans davantage de ressources
- Méconnaissance de la législation

Principes directeurs

- Service de qualité; accès égal; universalité
- Offre active; stimuler la demande; intégrer les SEF dès le départ
- Inclusion
- Imputabilité
- Modèles adaptés; partenariats communauté-gouvernement
- Parité financière
- Justice sociale

Souhaits

- Désignation de postes bilingues dans la haute gestion dont la création d'un poste de sous-ministre adjoint pour les SEF dans le domaine de la justice
- Changement de culture