



L'offre active de SEF : une nécessité dans toute offre de service

Jean-Gilles Pelletier
Directeur général, Commissariat aux services en français

27 février 2017



Dans cette présentation...

- Le contexte ontarien
- Cadre législatif
- Rapport spécial sur la santé
- Éléments clés pour l'offre active de services en français
- Les communications
- Groupes vulnérables
- Expériences réelles
- Questions / commentaires



Le contexte ontarien

- L'anglais comme langue *de facto*
- 5% de la population est francophone
- La LSF assure aux francophones le droit d'être servi en français par le gouvernement de l'Ontario et par un tiers parti agissant au nom du gouvernement
- Les services offerts en français ne sont pas toujours égaux et équitables à ceux offerts en anglais
- Changements aux critères de désignation sont administratifs, et ne créent pas des droits et des obligations au sens juridique
- Règlement 284/11



Cadre législatif

- Encadrer la mise en œuvre par des politiques
- Manque d'acteurs étatiques en 2006
 - Création des RLISS en 2006.
 - Responsabilité des FLS aux RLISS ;
 - Rapport du CSF (2009) pour adresser la problématique de la planification des services de santé en français.
 - Entités de planification des services de santé en français (2010)
- Absence de cadre législatif pour l'offre active des services en français
- Proposition en 2016 d'ajouter l'offre active à la LSF



Rapport spécial sur la santé

- Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario en 2009
 - L'importance d'intégrer les services en français dans la planification des soins de santé en Ontario
- Plusieurs des constats soulignés sont encore toujours pertinents
- Pas beaucoup de changements / avancements depuis la sortie du rapport
 - Création des Réseaux et des Entités de planification des services de santé en français (2010)
- L'importance des données dans la planification des services



Éléments clés pour l'offre active de services en français

- Informer
- Premier contact
- Choix
- Culturellement appropriée
- Confort
- Qualité égale ou équivalente



Les communications

- Affichage ;
- Avis ;
- Médias sociaux ;
- Toute autre information sur les services ;
- Ainsi que le premier contact avec les clients d'expression française.



Groupes vulnérables

Les citoyens francophones en situation vulnérable ont grand besoin de l'offre active:

- Personnes âgées
- Jeunes
- Personnes victimes de violence physique ou psychologique
- Nouveaux arrivants
- Personnes qui doivent faire face à une figure d'autorité
- Personnes souffrant de maladies mentales ou physiques
- Bénéficiaires de prestations sociales
- Etc.



Expériences réelles

- Situations d'urgence : « Des fois, t'as pas le temps. Ça presse, là »
- Soins de santé
- Services juridiques
- ServiceOntario



« Si vous parlez à un homme dans une langue qu'il comprend, cela va dans sa tête. Si vous lui parlez dans sa langue, cela va dans son cœur. »

Nelson Mandela



Questions, commentaires, suggestions ?

Commissariat aux services en français

800, rue Bay, bureau 402

Toronto (Ontario) M7A 2H8

Sans frais : 1 866 246-5262

Région de Toronto : 416 847-1515

Télécopieur : 416 314-8331

ATS : 416 314-0760

flsc-csf@cfsontario.ca

cfsontario.ca

Twitter et Facebook: @cfsontario

