

JE NE M'Y ATTENDAIS PAS...

Cette activité est en lien avec le thème **Services en français** présent dans le fascicule *Apprendre sa communauté par les droits linguistiques - Contenu d'apprentissage proposé*, qui fait partie de la série *Apprendre sa communauté*.

Services en français

Les lois sur les services en français se sont multipliées au cours des années. Cependant, elles doivent s'accompagner d'une offre active afin que les francophones puissent bénéficier réellement de façon optimale des services.

Le cadre législatif et réglementaire

Le Parlement du Canada, les assemblées législatives provinciales ou territoriales ainsi que certaines municipalités ont adopté des dispositions favorisant l'offre de services en français.

Secteurs publics fédéral, provincial/territorial et municipal

L'actuelle *Loi sur les langues officielles* du Canada a été adoptée en 1988. Elle remplace celle de 1969, considérée quelque peu désuète en raison notamment des articles 16 à 20 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick a été adoptée en 2002. Elle remplace celle de 1969, également tombée en désuétude en raison de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

En ce qui concerne les autres provinces et territoires, citons la *Loi sur les services en français* de l'Ontario, adoptée en 1986. Cette loi est à l'origine de la création de l'Office des affaires francophones et traite de la désignation d'organismes privés pour offrir des services en français. Elle est particulièrement innovatrice et sert en quelque sorte de modèle.

En 1988 ont été adoptées la *Loi sur les langues* du Yukon, la *Loi relative à l'usage du français et de l'anglais* en Saskatchewan, la *Loi linguistique* en Alberta et la *Loi sur les langues officielles* aux Territoires du Nord-Ouest.

Par ailleurs, le gouvernement fédéral a adopté le *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* au début des années 1990; le Yukon a mis en œuvre sa Politique sur les services en français en 1994; et le Manitoba a procédé à une refonte complète de sa Politique sur les services en français en 1999.

Au cours des années 2000, la Ville d'Ottawa a adopté le Règlement municipal sur le bilinguisme; le Yukon a modifié sa *Loi sur les hôpitaux* pour garantir le droit à des services dans la langue de la patiente ou du patient. L'Île-du-Prince-Édouard a adopté sa nouvelle *Loi sur les services en français* en 2013; Terre-Neuve-et-Labrador s'est dotée d'une politique sur les services en français en 2015; et le Manitoba a adopté plusieurs lois sur les services en français entre 2013 et 2016, notamment dans le domaine de la santé et des services sociaux. L'Alberta s'est aussi dotée d'une politique sur les services en français en 2017.

Secteur privé

Le secteur privé n'est pas soumis aux mêmes obligations linguistiques que le secteur public. Par contre, certaines sociétés, comme Air Canada, sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles* du Canada. Malgré sa privatisation en 1989, le transporteur aérien est obligé d'offrir ses services dans les deux langues officielles. De plus, des tiers qui agissent pour le compte des administrations fédérale et néo-brunswickoise sont aussi soumis aux lois sur les langues officielles.

Sans être tenues de le faire légalement, certaines entreprises offrent des services dans les deux langues officielles afin d'augmenter leur part de marché et de répondre aux besoins de leur clientèle. Les banques et les entreprises de vente au détail font partie des secteurs qui tentent d'offrir des services en français et en anglais, du moins là où il existe une clientèle francophone et anglophone suffisante. Pour revenir aux obligations légales, citons à tout le moins l'obligation de l'affichage en français pour les entreprises au Québec, en vertu de la *Loi 101*. Certaines municipalités du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario ont également adopté des arrêtés rendant obligatoire l'utilisation du français et de l'anglais sur l'affichage commercial extérieur.

L'offre active

L'offre active de services dans les deux langues officielles est une obligation.

Responsabilité gouvernementale

La responsabilité de l'offre active de services en français incombe aux prestataires des services, en l'occurrence les ministères et les organismes publics assujettis à l'obligation législative ou réglementaire d'offrir des services dans les deux langues officielles. L'obligation d'offre active ne figure actuellement que dans la *Loi sur les langues officielles* du Canada et celle du Nouveau-Brunswick.

En vertu de ce principe, le ministère ou l'organisme gouvernemental doit informer le public de son offre de services dans les deux langues officielles en recourant, par exemple, à une formule de salutation bilingue (Hello/ Bonjour), en affichant des pancartes bilingues ou en permettant le choix du français ou de l'anglais sur la page d'accueil de son site Web⁹.

L'offre active de services en français est fondamentale pour que les francophones puissent vivre en français au quotidien. Sans rappel explicite du droit des francophones de bénéficier d'une offre active de services en français, il y a de fortes chances que celle-ci reste faible. Le manque d'offre active nuit aux citoyennes et citoyens francophones, et plus particulièrement aux personnes vulnérables, notamment dans les domaines des soins de santé et des services à la personne.

En somme, l'offre active encourage les gens à se sentir à l'aise de demander que le service leur soit fourni dans la langue de leur choix. Cette manière de faire réduit le risque qu'ils se sentent le moins obligés d'employer la langue de la majorité.

Demande de services

Nous réitérons que l'offre active est la responsabilité du prestataire des services. Cela dit, les citoyennes et citoyens en milieu minoritaire ont intérêt, même si le principe de l'offre active est reconnu en droit, à demander à être servis dans la langue de leur choix pour prouver la pertinence de ce principe aux responsables des politiques du secteur public, et encourager l'élargissement de l'offre.

⁹ *Idem*, p. 508