

Services en français et offre active

En Ontario, les francophones ont le droit de recevoir des services en français en vertu de différentes lois tant fédérales que provinciales. Cependant, la nature précise de leurs droits varie selon le secteur d'activité et la région. Les obligations des fournisseurs de services varient de la même façon. En général, seulement les organismes identifiés comme fournisseurs de services en français par les ministères qui les financent ou désignés en vertu de la Loi sur les services en français doivent offrir leurs services en français.

Les lois provinciales

La [Loi sur les services en français](#), (LSF)⁹, garantit au public le droit de recevoir des services en français de la part des ministères et organismes du gouvernement de l'Ontario situés dans [25 régions désignées](#). Le préambule de la LSF reconnaît aussi l'apport du patrimoine culturel de la population francophone et désire le sauvegarder pour les générations à venir.

Sous le nouveau règlement concernant les services offerts par des tierces parties pour le compte du ministère et autres organismes gouvernementaux, les municipalités seront dorénavant obligées d'offrir des services en français variés dans les 25 régions désignées de l'Ontario.

La ministre déléguée aux affaires francophones veille à la mise en application de la LSF mais chaque ministère est responsable de la prestation de services en français dans ses bureaux. La *Loi* a été modifiée en mai 2007 pour créer le [Commissariat aux services en français](#). La *Loi sur les services en français* fait partie d'un ensemble de dispositions légales visant à garantir les droits linguistiques des francophones.

Qu'est-ce que l'offre active¹

L'offre active des services de santé en français est une offre de services régulière et permanente auprès de la population francophone. Cette offre de services :

- respecte le principe d'équité;
- vise une qualité de services comparable à ce qui est offert en anglais;
- est linguistiquement et culturellement adaptée aux besoins et aux priorités des francophones;
- est inhérente à la qualité des services fournis aux personnes (patients, résidents, bénéficiaires) et un facteur important qui contribue à leur sécurité.

Elle est le résultat d'un processus rigoureux et innovateur de planification et de prestation des services en français dans tout le continuum des soins de santé.

Elle nécessite une responsabilisation à plusieurs niveaux, et elle exige des partenaires qu'ils exercent le leadership qui leur revient à l'égard des services de santé en français.

Concrètement, elle se traduit par un ensemble de services de santé disponibles en français et offerts de façon proactive, c'est-à-dire qu'ils sont clairement annoncés, visibles et facilement accessibles à tout moment.

Voici quelques éléments d'une offre active de vos services².

- Un personnel à la réception qui vous accueille en français ;
- Un personnel compétent qui comprend bien vos besoins et vous offre la même qualité de service qu'en anglais ;
- Un accueil téléphonique en français, que ce soit en personne ou sous forme de système de réponse automatique ;
- Une affiche à la réception qui offre à la clientèle le choix des langues de service ;
- Sur les lieux, des affiches, des indications générales et une documentation disponibles en français et bien en vue;

¹ Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et Alliance des Réseaux Ontariens de santé en français. «Énoncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario »

² Pour plus d'informations, consultez le [Collaborer avec les francophones en Ontario : de la compréhension du contexte à l'application des pratiques prometteuses, 2011, p.51](#) du Réseau CS

Pour aller plus loin, veuillez consulter l'énoncé de position commune sur l'offre active. (document PDF joint) :

1. Communiqué de presse sur l'énoncé de position commune
2. Énoncé de position commune

Reflet Salvéo soutient les fournisseurs de services dans leurs démarches visant à développer et améliorer les services de santé en français.

Pour ce faire, nous réalisons des outils pour permettre aux fournisseurs de développer leur offre de services en français. En voici quelques-uns :

- 1- Trousse d'appui pour fournisseurs de services de santé
- 2- Boîte à outils « Vers une organisation bilingue »