



**L'Association ontarienne des
sociétés de l'aide à l'enfance**

Unis pour le bien-être des enfants de l'Ontario

Appui à la prestation des services de bien-être de l'enfance en français en Ontario

QUELQUES IMPLICATIONS DE L'ARTICLE 2 DE LA LOI SUR LES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE ET DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS (LSF)

Présenté par :

Raymond Lemay
Avril 2012

Table des matières

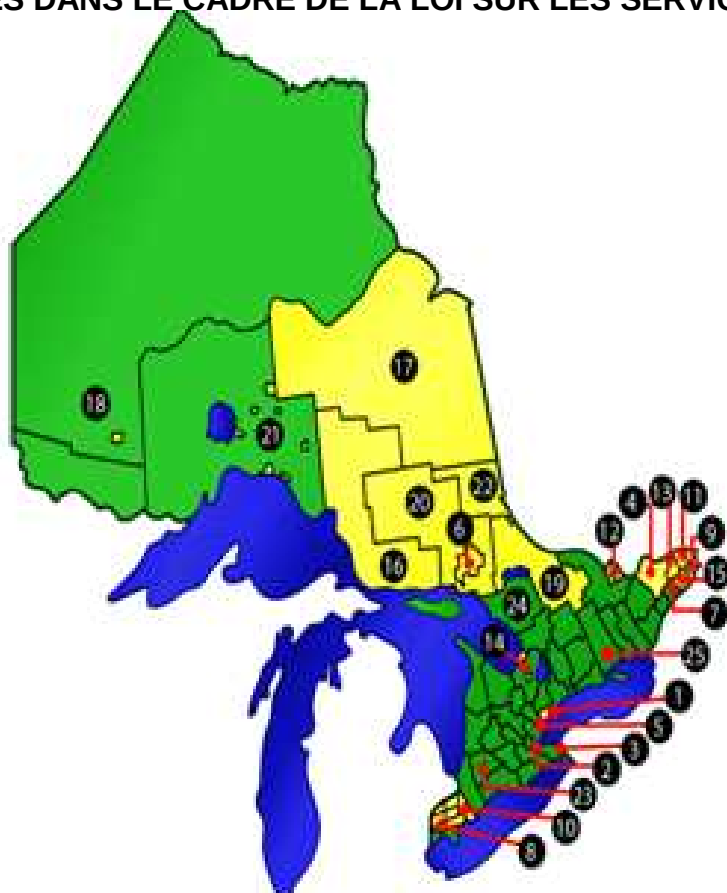
PRÉAMBULE.....	3
RÉGIONS DÉSIGNÉES DANS LE CADRE DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS	4
I- ÉTAT ACTUEL DES CHOSES : LE DÉFI DE LA PRESTATION DES SERVICES AUX FRANCO-ONTARIENS.....	5
II- SITUATION RÉELLE DES ORGANISMES	8
A. Offre directe de services aux clients par l'organisme : éléments de l'« offre active »	8
B. Accès des clients à d'autres services externes.....	9
C. Formation	10
D. Ressources humaines	10
E. Pratiques fondées sur des données probantes	11
F. Documentation, informatisation	11
G. Éducation du public et relations publiques.....	13
H. Mesure et surveillance	14
I. Conclusion	14
III- SITUATION DANS LA PROVINCE.....	16

PRÉAMBULE

Loi sur les services en français de 1986 :

« Attendu que la langue française a joué en Ontario un rôle historique et honorable, et que la Constitution lui reconnaît le statut de langue officielle au Canada; attendu que cette langue jouit, en Ontario, du statut de langue officielle devant les tribunaux et dans l'éducation; attendu que l'Assemblée législative reconnaît l'apport du patrimoine culturel de la population francophone et désire le sauvegarder pour les générations à venir; et attendu qu'il est souhaitable de garantir l'emploi de la langue française dans les institutions de la Législature et du gouvernement de l'Ontario, comme le prévoit la présente loi [...] »

RÉGIONS DÉSIGNÉES DANS LE CADRE DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS



1. Cité de Toronto (la totalité)
2. Cité de Hamilton (la totalité de la cité de Hamilton telle qu'elle existe le 31 décembre 2000)
3. Municipalité régionale de Niagara (les cités suivantes : Port Colborne et Welland)
4. Ville d'Ottawa (la totalité)
5. Municipalité régionale de Peel (les cités de Mississauga et de Brampton (en vigueur le 1^{er} janvier 2007))
6. Ville du Grand Sudbury (la totalité)
7. Comté de Dundas : le canton de Winchester
8. Comté d'Essex : la cité de Windsor, les villes suivantes : Belle River et Tecumseh; les cantons suivants : Anderdon, Colchester North, Maidstone, Sandwich South, Sandwich West, Tilbury North, Tilbury West et Rochester
9. Comté de Glengarry (la totalité)
10. Comté de Kent : la ville de Tilbury, les cantons suivants Dover et Tilbury East
11. Comté de Prescott (la totalité)
12. Comté de Renfrew : la cité de Pembroke, les cantons suivants : Stafford et Westmeath
13. Comté de Russell (la totalité)
14. Comté de Simcoe : la ville de Penetanguishene, les cantons suivants : Tiny et Essa
15. Comté de Stormont (la totalité)
16. District d'Algoma (la totalité)
17. District de Cochrane (la totalité)
18. District de Kenora: le canton d'Ignace
19. District de Nipissing (la totalité)
20. District de Sudbury (la totalité)
21. District de Thunder Bay : les villes suivantes : Geraldton, Longlac et Marathon, les cantons suivants : Manitouwadge, Beardmore, Nakina et Terrace Bay
22. District de Timiskaming (la totalité)
23. Comté de Middlesex : la cité de London
24. District de Parry Sound: la municipalité de Callander
25. Comté de Frontenac : la cité de Kingston (en vigueur le 1^{er} mai 2009)

I- ÉTAT ACTUEL DES CHOSES : LE DÉFI DE LA PRESTATION DES SERVICES AUX FRANCO-ONTARIENS

Il ne faut pas sous-estimer l'importance d'offrir les services aux clients dans leur langue maternelle, surtout si le client en question, souvent membre d'une minorité, est en situation de vulnérabilité et traverse une crise. La prestation de services en français aux clients francophones est donc simplement une bonne pratique qui devient obligatoire dans les régions désignées dans le cadre de la *Loi sur les services en français*.

L'offre de services en français est une exigence, selon la loi ontarienne, et les dispositions de l'article 2 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)* ne semblent pas limiter cette exigence aux régions désignées :

- en ce qui concerne les services à l'enfance, le paragraphe 2.(1) de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)* proclamée en 1985, avant la *Loi sur les services en français*, se lit ainsi :
Lorsque cela est approprié, les fournisseurs de services offrent leurs services à l'enfance et à la famille en français;
- dans son rapport de 2009-2010 au gouvernement, le commissaire aux services en français de l'Ontario a conclu son examen des plaintes par la recommandation suivante :
« Considérant que les Sociétés d'aide à l'enfance doivent respecter les dispositions de la *Loi sur les services en français* et considérant que les clientèles de ces sociétés sont souvent en situation de vulnérabilité :
Le commissaire aux services en français recommande au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ) :
A. Que les Sociétés d'aide à l'enfance (SAE) intègrent l'offre active de services en français dans la prestation de leurs services partout dans la province.
B. De créer, de concert avec les Sociétés d'aide à l'enfance, un regroupement ou à tout le moins un bassin de fournisseurs de services en français au bénéfice des Sociétés d'aide à l'enfance qui ne sont pas actuellement en mesure d'offrir ces services » (p. 44).

Offrir des services en français est un fardeau supplémentaire, et leur financement est une question d'équité :

- En date du 1er Juillet 2011, la liste électronique des 222 agences de l'Ontario qui sont désignées selon la LSF comprend sept (7) sociétés d'aide à l'enfance qui desservent 10 des 25 régions de la province désignées par la LSF. Ces SAE qui se sont conformées à ces exigences de désignation sans avoir un financement supplémentaire l'ont fait à leur propres frais;
- il est fait état de ce fardeau supplémentaire dans le Rapport d'évaluation du Programme de bien-être de l'enfance (nov. 2003), où Mme Lucille Roche affirme que le financement devrait être adapté de manière à « tenir compte de certains coûts liés à l'offre de services en français »;
- selon une étude menée en 2006 par Deloitte & Touche sur les services en français assurés par les Services pour enfants et adultes de Prescott-Russell (maintenant Valoris),

le fonctionnement dans les deux langues a occasionné à cet organisme d'importants *coûts de substitution*, estimés provisoirement à 720 000 \$ ou à environ 2,5 % de son budget total. Un organisme subit des *coûts de substitution* s'il doit exercer des activités exigeantes en personnel (onéreuses) qui l'empêchent de se livrer à d'autres activités que tiennent généralement pour acquises les autres organismes non tenus de se conformer aux mêmes exigences;

- la Commission de promotion de la viabilité des services de bien-être de l'enfance (2011) a aussi fait état de ce fardeau supplémentaire :
« Toutes les SAE dispensant des services à des enfants et à des familles francophones ont l'obligation de fournir ces services en français sur demande. Pour les organismes qui desservent de plus vastes populations francophones, cette obligation comporte de nombreuses exigences annexes : traduction de tous les documents publics, recrutement et rétention d'employés, de membres du conseil d'administration, de bénévoles et de familles d'accueil bilingues et francophones, recherche et collaboration avec d'autres fournisseurs de services ayant des capacités en français.
Une analyse de régression menée par la Commission en vue d'élaborer une nouvelle stratégie en matière d'allocation de fonds n'a pas défini les services en français comme un facteur particulièrement prédictif de coûts pour l'organisme. Cependant, en se basant sur les visites de la Commission et sur l'examen des organismes desservant des enfants et des familles francophones, la Commission a conclu que ces organismes doivent faire face à plusieurs facteurs de coûts uniques. Reconnaisant l'obligation non seulement morale, mais aussi légale de fournir des services en français, la Commission recommande que la ministre demande au MSEJ de se pencher davantage sur la quantification des coûts différentiels engendrés par la prestation de tels services. Il faudra ensuite créer un système d'« ajustement post-formule » pour les organismes concernés dans le cadre du nouveau modèle de financement » (p. 17-18).

Il aurait été surprenant que l'analyse de régression trouve une relation entre les coûts et les services en français compte tenu du fait que les différentes formules de financement utilisées au cours des dernières années ne tiennent pas compte des coûts des services en français, et les gouvernements surveillent de près les déficits des agences. Les agences ont réussi à gérer le fardeau supplémentaire de la LSF à travers le « coûts de substitution » susmentionné.

La désignation des organismes offrant des services de bien-être de l'enfance dans la *Loi sur les services en français* oblige à assurer des services en français aux clients francophones; le commissaire aux services en français, Me François Boileau, a qualifié la chose d'« offre active » et l'a définie de la manière suivante :

« Essentiellement, le concept de l'offre active est une indication claire aux citoyens que, peu importe où ils se trouvent, ils peuvent recevoir des services en français puisque le nom de l'établissement ainsi que toutes les affiches, pancartes, dépliants, documents, etc., sont soit bilingues, soit offerts visuellement en anglais et en français. De plus, le personnel au comptoir ou au téléphone offre activement, dès la première interaction, un service dans ces deux langues. En somme, il s'agit de créer un environnement qui suscite la demande et anticipe les besoins spécifiques des francophones et de leur communauté » (p. 11).

L'idée d'une « offre active » est de fournir un service de bien-être de l'enfance en français à un Franco-Ontarien. À cette fin, un organisme doit se doter d'un certain niveau d'infrastructure qui

permet et procure le soutien nécessaire à la prestation des services en français. Cela signifie que les organismes intéressés devront établir des structures et des systèmes parallèles pour fonctionner dans les deux langues.

Les implications de la prestation de services et du fonctionnement dans les deux langues peuvent être regroupées en six grandes catégories :

- A. offre directe de services aux clients par l'organisme;
- B. accès des clients à d'autres services externes;
- C. formation;
- D. ressources humaines;
- E. pratiques fondées sur des données probantes;
- F. documentation;
- G. éducation du public et relations publiques.

Il y a trois questions à examiner lorsqu'on évalue le financement des organismes bilingues :

- l'équité financière par rapport aux autres organismes unilingues;
- les coûts supplémentaires de soutien financier attribuables aux raisons exposées dans le présent document;
- les mesures compensatoires requises pour assurer la prestation des services en français en contexte minoritaire.

II- SITUATION RÉELLE DES ORGANISMES

A. Offre directe de services aux clients par l'organisme : éléments de l'« offre active »

Pour les enfants, les jeunes et les parents qui vivent en français, jouent en français et ont des problèmes en français, l'idéal est de bénéficier de services professionnels compétents, assurés en français.

- 1) *Le premier point de contact est la réception de l'établissement.*
Les programmes d'accueil automatisés peuvent manifestement régler cette question, mais l'organisme doit par ailleurs compter dans ses rangs un francophone qui peut enregistrer et mettre à jour les messages du système automatisé et qui peut traiter en temps opportun les messages vocaux.
- 2) *L'accueil*
Dans le cas qui nous occupe, la question des services en français est manifestement plus pertinente. Un client actuel ou éventuel ou un membre de la communauté qui veut rencontrer un conseiller à l'accueil voudra fournir ses renseignements à titre confidentiel. Le client qui traverse parfois une crise a besoin de compréhension et d'une intervention appropriée. À l'accueil, l'organisme doit avoir une personne qui peut prendre les appels, recevoir les gens, répondre à leurs questions et traiter avec eux en français.
- 3) *Enquête initiale/La continuité du service*
L'exécution des services de bien-être de l'enfance en français, en général, et les enquêtes sur la violence ou la négligence à l'égard des enfants, en particulier, doivent se faire dans la langue de la personne en quête d'aide. Par exemple, si un enfant est pris en charge, le personnel des soins aux enfants et des foyers pour enfants, les parents de familles d'accueil et les autres fournisseurs de services de soutien doivent aussi parler couramment le français. Les organismes ont besoin de personnes clés dans les postes où ils sont appelés à traiter avec des clients francophones, surtout s'ils sont en crise.

De plus, ces membres clés du personnel ont besoin d'une infrastructure francophone d'un certain niveau pour être en mesure de bien s'acquitter de la prestation des services en français. Nombre de ces questions seront traitées plus loin, mais en général il faut disposer d'une documentation en français à l'intention des clients : descriptions des services, renseignements concernant les plaintes, etc.

- 4) *Pancartes*
Pour l'organisme, il est important d'avoir des pancartes qui l'identifient clairement et qui font état de la disponibilité des services en français.
- 5) *La capacité de documenter un cas en français*
Les clients ont accès à leurs dossiers et devraient y trouver en français les documents qui y sont versés.
- 6) *Le personnel de première ligne doit avoir accès à un superviseur francophone qui*

peut suivre le dossier dans la langue appropriée, qui est capable de parler aux clients francophones et est capable de revoir la documentation en français. Cette personne doit être bilingue afin de pouvoir traiter avec les collègues d'autres organismes ontariens, recevoir la formation et lire les documents, en anglais pour la plupart.

- 7) *Dans les programmes qu'il met sur pied (développe), un organisme doit indiquer clairement les régions où les francophones pourraient exiger des services et veiller à instaurer ceux-ci dans les deux langues.*

Les organismes auront besoin de personnel de première ligne, de familles d'accueil, de services thérapeutiques en établissement et d'autres services de soutien qui seront assurés en français.

Le recrutement de personnel, de familles d'accueil et de bénévoles capables de fonctionner en français pose particulièrement problème. Pour ce qui touche l'adoption et les soins fournis en familles d'accueil, le bassin d'éventuels pourvoyeurs de soins francophones est beaucoup plus restreint et disséminé en Ontario et le recrutement pose un défi particulièrement grand. De plus, si les bénévoles, les familles d'accueil ou les autres entités, surtout francophones, qui composent ce bassin doivent transiger avec un organisme anglophone, ils trouveront cette situation peu favorable et moins accueillante, ce qui leur donnera plus de mal à établir des relations à long terme avec l'organisme. Le maintien en poste requiert un réseautage francophone.

B. Accès des clients à d'autres services externes

Il faut parfois adresser les clients, tant francophones qu'anglophones, à d'autres services communautaires ou à des services plus spécialisés. Pour les francophones, il se pose des défis particuliers qui ont une incidence directe sur le temps et l'expertise du personnel.

Les services spécialisés, en français, sont susceptibles de se retrouver dans les grands centres comme Ottawa et Montréal et, parfois, dans de petits centres tels Sudbury et Kapuskasing. Mais, même là, ils n'existent pas toujours.

Il faut plus de temps pour trouver des spécialistes francophones compétents ou d'autres services et à ce moment-là se pose le problème du transport des clients vers ces services, où le temps d'attente est beaucoup plus long.

Les experts francophones sont peu nombreux. Il nous faut souvent faire appel à des spécialistes au Québec où l'on retrouve un système différent, assujetti à des lois différentes et à d'autres mécanismes de financement. Après avoir passé beaucoup de temps à chercher un expert francophone et avoir constaté qu'il n'y en a pas de disponible, le travailleur social doit alors adresser le client à un fournisseur de services anglophone et le soutenir par sa présence en assurant l'interprétation simultanée ou une forme quelconque de soutien en traduction. Bien sûr, nombre de francophones parlent anglais jusqu'à un certain point, bien que le jargon et le langage spécialisé demeurent toujours une difficulté. Cependant, lorsqu'ils parlent de choses intimes et délicates, même les francophones parfaitement bilingues reviennent à leur langue maternelle.

Le placement d'enfants dans des résidences de groupes et des services en établissements spécialisés pose un défi particulier. La plupart du temps, les enfants et les jeunes francophones sont placés dans des services en établissements bilingues (soit essentiellement anglophones et à peine francophones). Encore aujourd'hui, ils sont souvent placés dans des

services en résidences et établissements anglophones.

C. Formation

La formation disponible en français aux professionnels qui œuvrent au sein des Sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario et des autres services à la personne est manifestement très limitée. Pour les gestionnaires, le personnel administratif, les professionnels de première ligne et les autres ressources humaines, la formation se donne en très grande partie en anglais. Conférences et ateliers spécialisés sont le plus souvent offerts seulement en anglais. La formation (et la documentation) qui est offerte en français est souvent une traduction littérale d'un programme en anglais. Cela crée un problème en soi : les traductions ne reflètent pas le contexte et les différences d'ordre culturel. La traduction prend beaucoup de temps, et souvent les outils de formation en français ne sont disponibles que des mois, sinon des années après la version anglaise. Cette pénible réalité creuse un large fossé entre les possibilités d'apprentissage des professionnels francophones et celles des anglophones.

En outre, on croit souvent que, du fait que certains professionnels francophones peuvent travailler en anglais et en français, ces professionnels *bilingues* peuvent être formés en anglais et demeurer efficaces dans leurs interventions courantes auprès de leurs clients francophones. Cependant, pour mieux servir leurs clients francophones, les travailleurs sociaux doivent faire leur apprentissage dans leur langue maternelle ou du moins dans la langue qu'ils utiliseront pour assurer le service. Si le travailleur social reçoit la formation en anglais, il lui faudra alors traduire mentalement le concept en français afin de l'apprendre comme il faut, puis se livrer à un processus continu de traduction et d'interprétation, susceptible d'erreurs, auprès de ses clients et collègues. Si l'on veut employer les bons termes et concepts auprès des enfants et des familles et transmettre correctement les connaissances et les concepts acquis lors des séances de formation, il vaut mieux recevoir la formation en français.

D. Ressources humaines

En règle générale, les ressources humaines sont les assises des organismes de services professionnels à la personne. Les organismes bilingues investissent probablement beaucoup plus que les organismes unilingues pour recruter et conserver des employés.

Recruter du personnel bilingue est une entreprise ardue et onéreuse. Le bassin de candidats rétrécit beaucoup lorsqu'un organisme a besoin de candidats bilingues. Les annonces coûtent plus cher parce qu'il faut les publier dans les deux langues et, parfois, dans d'autres villes et même d'autres provinces. Le problème s'aggrave lorsque les salaires se situent au bas de l'échelle et que les services de santé et d'éducation offrent de meilleures conditions de travail et des salaires plus élevés. Le maintien en poste est aussi un défi parce que les employés bilingues sont plus mobiles, venant souvent d'une autre région, et que leurs compétences sont très recherchées. Le roulement est donc plus fréquent et le recrutement de personnel bilingue revient forcément plus souvent.

De manière officielle ou non, les employés bilingues des organismes provinciaux de service doivent souvent mettre à l'essai, commenter et corriger les documents ministériels officiels et les outils de travail traduits en français.

À moins que les membres du conseil d'administration ne soient bilingues, les débats seront

probablement en anglais et la participation des francophones exigera une infrastructure correspondante de documentation et, peut-être, d'interprétation.

Les organismes comportant un important effectif francophone auront besoin de conventions collectives en français. La procédure régulière requise pour les relations de travail doit être en français et les experts francophones en relations de travail ne courent pas les rues.

E. Pratiques fondées sur des données probantes

Les services à la personne recourent de plus en plus aux pratiques dites fondées sur des données probantes, à savoir les interventions faites à partir d'un manuel de pratique, la formation officielle et beaucoup de matériel documentaire. En voici quelques exemples récents : le Triple P [(*positive parenting program*) programme d'entraînement parental positif]; C'est Ta Communauté (*Communities That Care*) (CTC) et bien d'autres. Ces programmes ne sont tout simplement pas disponibles en français, ce qui prive les Franco-Ontariens de services d'avant-garde.

En effet, plusieurs des outils d'évaluation qui ont été révélés valables d'un point de vue psychométrique ne sont disponibles qu'en anglais, et où les traductions existent, elles n'ont pas été soumises aux mêmes exigences scientifiques rigoureuses, rendant leur utilisation, à tout le moins, problématique.

F. Documentation, informatisation

1) *Histoire d'une **politique sur les plaintes** et d'une **brochure sur les plaintes** :*

Il y a quelques années, un organisme a décidé de revoir sa procédure et sa politique sur les plaintes. Il a chargé un membre de son personnel de rédiger une nouvelle ébauche de deux pages (850 mots) de cette politique. Cette ébauche a ensuite été traduite en anglais au tarif de quinze cents le mot (le tarif courant est d'environ 25 cents), ou 130 \$.

Une brochure d'information avait été élaborée au même moment, puis traduite.

La secrétaire a tapé les deux documents, une autre les a corrigés, puis un gestionnaire les a révisés et y a apporté des corrections, après quoi une deuxième ébauche a été préparée. Les épreuves de cette seconde ébauche ont ensuite été corrigées dans les deux langues.

Ces documents ont ensuite été présentés au comité de gestion qui, à son tour, a apporté quelques modifications aux textes dans les deux langues, puis une troisième ébauche a été présentée à un comité du conseil d'administration. Le comité a révisé les deux documents et y a fait quelques changements mineurs, puis il les a transmis au conseil d'administration. Il est indéniable que, là où il y a un effectif francophone (et anglophone) actif, les gens en place veulent revoir les ébauches dans leur propre langue.

Le processus aurait été identique pour un document seulement en français ou en anglais, avec cette différence : au lieu d'avoir à réviser trois pages de texte en tout, les personnes qui ont traité le document ont toutes dû en revoir six. La traduction engendre un coût direct qui oscille généralement entre **15 et 30 cents le mot**. Puis il y a les coûts liés à la correction d'épreuves, à la dactylographie, à la photocopie et finalement à l'impression des documents finals. Mais il faut aussi tenir compte du temps nécessaire pour revoir, approuver et imprimer deux jeux de documents, alors que les autres

organismes n'en ont qu'un à revoir et à approuver.

Le personnel de bureau doit travailler deux fois plus fort, car chaque tâche est dédoublée : rédaction, photocopie, traduction. Travailleurs sociaux et gestionnaires passent presque deux fois plus de temps en réunion. Compte tenu de la nécessité d'avoir un personnel capable d'exécuter le travail, les efforts et les coûts sont importants.

Ce n'est là qu'un exemple d'un document de trois pages, ce qui peut se répéter des centaines de fois par année.

2) *Politiques et procédure concernant la traduction*

Les agences de protection de l'enfance ont généralement un guide de services qui compte environ 300 pages, ou plus. Ce document doit être dans les deux langues. De plus, par suite de changements récents apportés aux lois et aux règlements, il a besoin d'être revu à fond, dans les deux langues.

Cependant, l'idée de devoir traduire, réviser et, finalement, approuver ce document dans les deux langues est décourageante.

3) *Formulaires*

Les agences de protection de l'enfance recueillent des renseignements à l'aide d'une vaste gamme de formulaires informatisés et papier qui ne sont qu'en anglais, le plus souvent. Bon nombre d'autres formulaires de municipalités ou d'autres ministères sont aussi généralement fournis en anglais. Ces documents doivent être traduits officiellement en français ou obligent à tout le moins le travailleur social à les traduire chaque fois qu'il les transmet à un client francophone. Bien sûr, les organismes ont leurs propres formulaires pour recueillir différents types de renseignements et ils doivent les produire dans les deux langues, ce qui double encore une fois le temps requis pour les concevoir, les préparer, les dactylographier, les photocopier, les réviser, puis les approuver. Il importe particulièrement que les formulaires produits dans les deux langues contiennent les mêmes questions, car les renseignements recueillis fournissent souvent des données à des fins de comparaison.

4) *Achat de logiciels*

Les organismes qui fonctionnent en anglais et en français ont besoin d'un certain dédoublement de logiciels. Par exemple, il leur faut un logiciel de traitement de texte en français avec les dictionnaires correspondants. Tout autre type de logiciel de soutien doit aussi être en français. Il arrive souvent qu'il faille faire traduire en français les gabarits de logiciels maison, ce qui accroît les coûts. Actuellement, tous les logiciels concernant la protection de l'enfance (CWIS, Lotus Notes, SIS, Matrix, Penlieu, etc.) ne sont disponibles qu'en anglais.

Règle générale, les logiciels en français coûtent 50 % plus cher qu'en anglais.

5) *Livres et périodiques*

Les organismes qui offrent des services en français et ont du personnel francophone doivent acheter un certain nombre de documents en français à titre d'information et de ressources, s'il en existe. Les livres et périodiques coûtent généralement deux fois plus cher en français qu'en anglais. Il y a quelque temps, j'ai acheté un ouvrage du réputé psychologue Piaget et opté pour la version anglaise à 12 \$ alors que la seule édition française disponible se vendait 50 \$. Un ouvrage du psychologue américain Martin E.P. Seligman se vend 18 \$ en anglais et 29 \$ en français.

En général, les centres de documentation ou les organismes qui diffusent de l'information en Ontario et dans le reste du Canada fournissent la majeure partie de leurs renseignements et de leurs documents en anglais. C'est sûrement le cas de l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance (AOSAE) et de la plupart des autres organismes qui diffusent de l'information.

6) *L'information à la fine pointe de l'actualité est difficile à trouver en français par suite de l'élaboration de nouveaux outils normalisés.*

Avec des outils comme les Échelles d'admissibilité et d'évaluation des risques (et leurs versions revues et nouvelles), il devient important de veiller à ce que ces outils soient disponibles en même temps dans les deux langues et que la traduction française corresponde à la version anglaise originale. Quelques organismes (bien nantis) ont accepté que des membres de leur personnel consacrent du temps à revoir les traductions. La plupart du temps, le personnel francophone doit revoir les documents traduits, présentés à titre d'ébauches, qui contiennent des défauts graves. En fait, la première version de l'échelle d'admissibilité contenait au moins une échelle totalement erronée. Le secrétariat au Bien-être de l'enfance a présenté à temps des traductions de documents tout à fait incompréhensibles. Les feuilles de calcul Excel servant pour le financement sont traduites, mais la traduction nécessite souvent d'importantes corrections, travail qui occasionne de longs retards et qui doit être fait selon des échéanciers très serrés. Le personnel francophone s'occupe des ébauches de traduction et des documents qui font problème et qui sont mal tournés. Parfois, des traductions demeurent toujours au stade de l'ébauche. Il arrive souvent que certaines soient présentées en un français minable et abâtardi qui peut rendre littéralement un texte anglais, mais qui n'en demeure pas moins difficile et déplaisant à lire.

En 1997, la SAE de Prescott-Russell a commencé à utiliser *S'occuper des enfants* à titre d'outil d'évaluation et de planification à l'égard des enfants pris en charge. Il lui a fallu environ six mois pour traduire le corps du *Cahier d'évaluation et de suivi*, qui est le plus important volet de l'outil *S'occuper des enfants*. La traduction a été faite à l'interne et a coûté 35 000 \$ à la SAE, en plus du temps requis pour revoir environ 500 pages de texte. Pour la révision du texte, nous estimons qu'elle a coûté près de 7 500 \$ à notre organisme en temps de son personnel.

G. Éducation du public et relations publiques

En tant qu'entités socialement responsables, les organismes doivent entretenir une bonne relation de travail avec leurs membres et dans les régions bilingues désignées, ce qui veut dire interagir dans les deux langues et, bien sûr, produire beaucoup d'information sur papier.

À titre de bons organismes communautaires, les agences de protection de l'enfance doivent aussi interagir avec l'ensemble de la collectivité, y compris les conseils scolaires, les autres organismes de service social, les hôpitaux et les municipalités ainsi que nombre d'associations et d'organismes communautaires, tant officiels que non officiels. Les agences de protection de l'enfance sont vouées à sensibiliser le public à la situation lamentable des enfants et des jeunes qui sont défavorisés et victimes de violence et de négligence, à recruter des familles d'accueil et à informer le public des questions d'intégration, de prévention et de protection. Là encore, il faut deux fois plus de temps, d'efforts et d'argent pour produire les documents d'éducation et de

sensibilisation du public ainsi que de relations publiques, là où les organismes servent des populations anglophones et francophones. De plus, en raison des différences culturelles entre Ontariens francophones et anglophones, les organismes bénévoles francophones ont évolué de façon très différente des organismes anglophones. Pour cette raison, il faut parfois élaborer des stratégies différentes pour aborder chaque communauté d'une manière respectueuse et efficace.

Les agences de protection de l'enfance consacrent beaucoup de temps, d'efforts et d'énergie aux tâches d'éducation et de sensibilisation du public et à leurs relations avec lui, bien qu'elles ne les comptabilisent pas toujours. Cependant, là où les organismes sont tenus d'interagir avec les francophones, en vertu de la *Loi sur les services en français*, le temps et les efforts qu'ils consacrent à cette fin sont probablement beaucoup plus grands.

H. Mesure et surveillance

Il n'existe aucune exigence de vérifier ou de mesurer les services en français, ou l'offre de services en français aux clients Franco-ontariens. Ce qui est mesuré attire l'attention et les organismes qui assurent des services en français doivent documenter le nombre de francophones qui bénéficient de services de bien-être de l'enfance en français et, chose plus importante, démontrer qu'une politique d'« offre active » mène à la prestation compétente de services en français.

I. Conclusion

Voici qu'un échantillon des répercussions d'une désignation selon la LSF et les implications de prendre au sérieux la fourniture de services d'aide à l'enfance en français.

Il ne fait aucun doute que nombre des considérations qui précèdent s'appliqueraient aussi aux organismes qui s'efforcent d'offrir des services aux minorités d'une autre langue. On pourrait s'imaginer que la prestation de services à un client d'origine chinoise ou italienne pourrait poser certains des mêmes défis à un organisme et aurait certains des mêmes impacts quant au temps et à la disponibilité des ressources.

Cependant, il y a trois considérations importantes à ne pas oublier si l'on veut éviter de faire des comparaisons faciles entre les services en français et ceux fournis aux autres groupes minoritaires.

Tout d'abord, la minorité francophone existe depuis quatre siècles au Canada. Elle est issue de l'un des peuples fondateurs du pays et la présence de ses membres en Ontario remonte loin dans le temps et l'histoire.

En second lieu, la minorité francophone a résisté de façon consciente et par principe à l'assimilation. On reconnaît maintenant dans tout le pays que les francophones forment une force culturelle distincte, ou à tout le moins unique, de notre société. On reconnaît aussi que les autorités publiques doivent en quelque sorte favoriser l'épanouissement de la présence francophone. S'il est sensé de fournir des services linguistiquement appropriés aux autres minorités linguistiques, il y a peu de chances qu'on parvienne à le faire si l'on ignore les exigences légales actuelles à l'endroit des francophones, par négligence ou faute de financement.

Enfin, en dépit de son caractère multiculturel, le Canada est légalement bilingue. La Constitution canadienne reconnaît le français comme l'une des deux langues officielles du pays et l'article 2 de la *LSEF* ainsi que la *Loi sur les services en français* en font une exigence légale en Ontario. En effet, la *Loi sur les services en français* de l'Ontario fait de la prestation de ces services une exigence juridique là où le nombre le justifie, dans les communautés désignées.

Par conséquent, si l'on peut affirmer que la prestation de services linguistiquement appropriés aux minorités est tout simplement une bonne pratique, c'est aussi une exigence légale pour les services en français.

III- SITUATION DANS LA PROVINCE

L'engagement de l'Ontario en ce qui concerne les services en français a amené d'importantes améliorations quant à la prestation des services dans les secteurs de la justice, de l'éducation et de la santé. Dans ces secteurs, les services en français sont largement disponibles et de vastes appuis institutionnels ont été établis pour les soutenir sur le plan logistique. Il y a encore des problèmes évidents, surtout dans les collectivités où les francophones sont très peu nombreux, mais tout bien pesé, les services en français sont fournis avec compétence et, dans la plupart des cas, sont presque équivalents à ceux qui sont disponibles en anglais. On ne peut cependant dire la même chose des services sociaux, y compris les services de bien-être de l'enfance en français.

Un problème révélateur est l'incapacité du système à fournir des données sur le nombre de francophones qui recourent aux services sociaux dans la province. Il y a peu de temps, l'AOSAE a entrepris un sondage auprès des organismes sur les services en français. Le peu de données qui sont disponibles n'est pas très encourageant. Pour le moment, les seules dont il est fait rapport (voir à la page suivante) concernent les enfants pris en charge et en familles d'accueil. En raison du manque de données il est impossible d'établir la réalité de l'offre active pour les services sociaux en général, et pour les services de bien-être de l'enfance en particulier.

L'organisme de l'Est ontarien Valoris, qui est à prédominance francophone, a pris part à diverses initiatives visant à atteindre les professionnels de langue française de toute la province. En 2008, notre organisme a reçu du ministère des Finances des fonds destinés à la tenue d'une étude sur les services en français dans le secteur de la santé mentale des enfants. Nous avons joint les organismes au téléphone et par courriel et tenu un certain nombre de groupes de discussion à l'échelle de la province. À un forum provincial tenu le 29 janvier 2008 (**Ancrer la pratique en santé mentale pour les enfants francophones**), nous avons appris que les professionnels francophones sont disséminés et isolés et qu'ils reçoivent très peu de soutien en français. Les professionnels francophones participants ont aussi fait état de besoins en formation professionnelle en français, en documents et outils de communication en français, et en accès à des experts et spécialistes francophones. Ils ont aussi signalé le manque d'accès à des pratiques fondées sur des données probantes.

En 2009 et en 2010, VALORIS a reçu du ministère des Services sociaux et communautaires des fonds destinés à la tenue d'une étude semblable sur les services en français dans le secteur des adultes ayant des troubles de développement. Le groupe d'experts-conseils Balla, qui a mené l'étude, a abouti à des conclusions très semblables à celles qui avaient été tirées dans le secteur de la santé mentale des enfants.

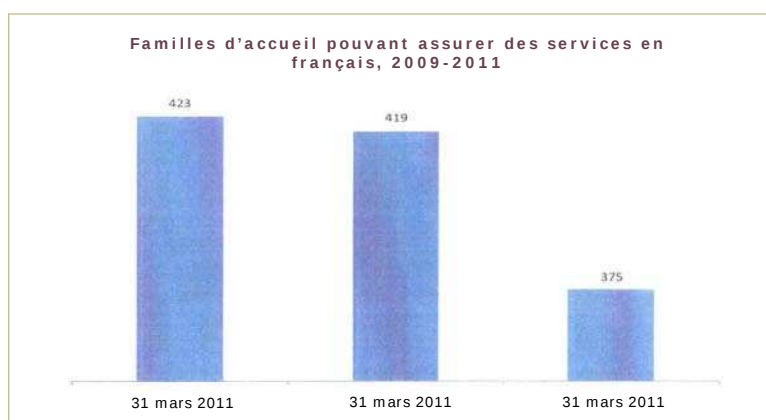
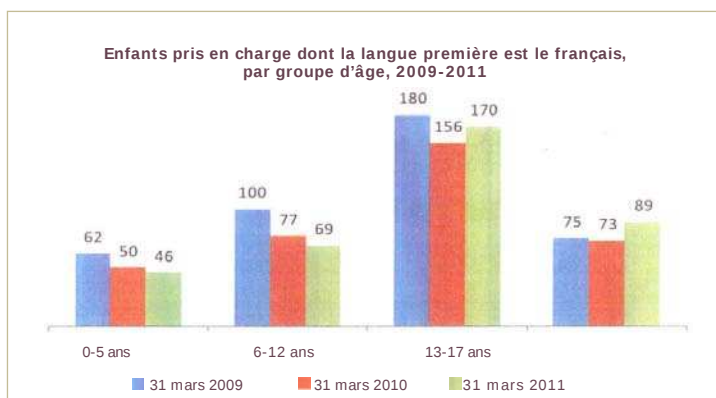
Fiches d'information sur le sondage concernant les enfants pris en charge et la permanence, 2010-2011

15. Services en français

	2009	2010	2011	Variation % (2010-2011)
Enfants dont la langue première est le français (31 mars)	417	356	374	5,1 %
Familles d'accueil prêtes à assurer des services en français (31 mars)	423	419	375	-10,5 %
Enfants placés en familles francophones (1 ^{er} avril - 31 mars)*	365	222	241	8,6 %
Enquêtes menées en français (1 ^{er} avril - 31 mars)	721	1,420	1 202	-15,4 %
Enfants servis par un travailleur social francophone (1 ^{er} avril - 31 mars)			181	

* dont la langue première est le français

Note : enfants servis par un travailleur social francophone non pris en compte dans les sondages de 2009-2010.



Page 23

Les données ci-dessus proviennent d'un sondage de l'AOSAE en 2010-2011. C'est un début, mais les organismes de transfert de paiement en Ontario, y compris les SAE, n'ont pas à tenir compte des services en français; l'intégrité des données est donc un problème et les chiffres indiqués sont vraisemblablement sous-estimés. Les Franco-Ontariens et les professionnels francophones représentent environ 4,8 % de la population totale de la province (582,000 personnes) et ils sont disséminés dans l'ensemble du vaste territoire de l'Ontario. Les Franco-Ontariens représentent probablement 5 % des clients en protection de l'enfance: en fonction des données de 2010-2011, cela représente donc 8004 des 166 754 références reçues par les SAE, 4026 des 83 978 enquêtes, 1,263 des 26 313 dossiers de protection de l'enfance en cours, et 814 des 16,953 enfants et jeunes placés. Dans l'ensemble, il est probable que les clients franco-ontariens génèrent plus de 68 millions de dollars du budget de protection de l'enfance de 1,42

milliard de dollars.

Tel que souligné ci-dessus, il est essentiel que les organismes de transfert de paiement soient obligés de rendre compte des services en français et ces chiffres doivent être signalés et analysés.

On trouve des groupements francophones dans l'Est et le Nord-est ontariens, où certains professionnels francophones sont capables de travailler en français et ont des collègues francophones à proximité. Ailleurs, la situation est beaucoup plus pénible. Bon nombre d'organismes comptent quelques professionnels francophones qui doivent travailler dans un milieu à prédominance anglophone, ayant accès à seulement quelques moyens de soutien en français (supervision, experts, collègues, appui administratif, etc.). et, en fait, souvent aucun. C'est la situation de tous les services sociaux et de tous les professionnels francophones qui œuvrent dans le secteur du bien-être de l'enfance. Il est possible que des solutions soient particulièrement viables dans les divers secteurs des services sociaux. Les professionnels des secteurs du bien-être de l'enfance, de la santé mentale des enfants et des services de développement se heurtent aux mêmes défis. Dans tous les secteurs, les solutions pourraient être particulièrement rentables.

Les défis

Les défis qui se posent à l'échelle provinciale rejoignent ceux que chaque organisme est appelé à relever, à savoir :

- de graves difficultés à obtenir des informations, des documents et une formation qui soient de qualité égale et aussi à jour que ceux que l'on peut obtenir en anglais;
- de grandes difficultés (parfois l'impossibilité) à avoir accès à des spécialistes et à des experts capables de travailler en français en matière d'évaluation, de consultation, d'intervention et de formation;
- la difficulté à recruter et à conserver un personnel francophone compétent (employés, parents de familles d'accueil et bénévoles);
- pour la plupart, les professionnels francophones fonctionnent seuls et à titre isolé. Ils ont accès à quelques moyens de soutien dans leur langue et passent la majeure partie de leur temps à fonctionner en un mode constant de traduction et d'interprétation;
- les données sont très maigres. Ce qui est mesuré attire l'attention et, comme il n'existe pas de données ou de mesures, on continue de ne tenir aucun compte de ces problèmes;
- l'accent placé par le commissaire aux services en français sur l'« offre active » n'est pas bien compris et obligera les organismes à faire rapport sur l'issue d'une telle politique relative aux services : la prestation de services de bien-être de l'enfance en français aux Franco-Ontariens;
- tel qu'il est mentionné plus haut, les pratiques fondées sur des données probantes posent un sérieux défi en Ontario et dans les autres provinces où l'on trouve des francophones. Les recherches qui sous-tendent les pratiques fondées sur des données probantes sont menées en majeure partie aux États-Unis ou, en anglais, au Canada, en Australie et au Royaume-Uni. Le coût de la traduction de nombre de ces approches est décourageant et, fait tout aussi important, personne ne met en doute le défi que suscite la validation de ces pratiques en français. Il est nécessaire d'établir une alliance entre les services professionnels en français, d'une part, et les chercheurs universitaires, d'autre part. En

outre, certains de ces problèmes sont au-delà de la capacité de la minorité francophone en Ontario. Une stratégie délibérée d'établir des partenariats avec d'autres juridictions (Québec, Nouveau-Brunswick, le Manitoba et le gouvernement fédéral) doit être sérieusement envisagée.

Conclusion

Le défi que posent les services en français n'est pas simplement une question de traduction. Il est nécessaire d'établir une forte infrastructure institutionnelle pour soutenir la prestation de services professionnels compétents en français en matière de bien-être de l'enfance et dans l'ensemble des services sociaux de l'Ontario. Une stratégie délibérée d'action concertée (intersectorielle et, peut-être même inter-juridictionnelle) est nécessaire pour mettre en œuvre les exigences imposées par la loi.

Références

Balla Consulting Group (2009). Réseaux communautaires des soins spécialisés : Consultation provinciale, Rapport final. Plantagenet : Services aux enfants et adultes de Prescott-Russell.

Commissariat aux services en français (2010). *Rapport annuel 2009-2010 : L'accès aux solutions*. Toronto : auteur.

Commission de promotion de la viabilité des services de bien-être de l'enfance (2011). *Un nouveau mode de financement des services de bien-être de l'enfance en Ontario, rapport final (août 2011)*. Toronto : auteur.

Institut Valor (2008). Projet de rehaussement des services en santé mentale. Plantagenet : auteur.

OACAS (2011), CAS facts 2010-2011. Toronto: OACAS.
<http://www2.oacas.org/resources/casfacts/index.htm> (page consultée le 25 avril 2012).

Roch, Lucille (2003). Child Welfare Program Evaluation. Toronto : MCSS