Ligne directrice 011 – Ligne directrice sur les services en français

Date d'entrée en vigueur : 20 mai 2025

Préambule

Conformément aux *Règles de procédure* de l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO), le directeur des plaintes (directeur) peut, en tout temps, émettre les lignes directrices qu'il juge nécessaires pour exercer ses fonctions en vertu de la Loi ou en ce qui concerne les pratiques et procédures de l'APFO. Si une ligne directrice entre en conflit avec les Règles, la Loi ou le Règlement, les Règles et la Loi ou le Règlement ont préséance.

Objectif

L'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre joue un rôle important dans la surveillance des inconduites policières en Ontario et dans les enquêtes sur celles-ci. Elle s'engage à fournir des services en français conformément aux obligations que lui impose la Loi sur les services en français (la LSF).

La présente ligne directrice vise à :

- Expliquer les exigences et la portée de la LSF;
- Confirmer l'engagement de l'APFO à se conformer à la LSF;
- Informer le public de l'incidence générale de ces exigences sur le processus de traitement des plaintes.

Prestation de services en français en Ontario et portée de la LSF

- Le paragraphe 5(1) de la LSF prescrit que chacun a droit à l'emploi du français pour communiquer avec l'APFO et pour en recevoir les services.
- L'article 7 de la LSF prévoit que les obligations peuvent être assujetties aux limitations raisonnables et nécessaires qu'exigent les circonstances[1].

[1] *Lalonde c. Ontario* (2001), 153 O.A.C. 1 (CA) : [traduction] « Le mot "nécessaire" signifie que les services ne peuvent être limités que lorsqu'il n'y a aucune autre option […] ces limitations doivent à tout le moins être justifiées ou expliquées […] elles ne peuvent reposer que sur des raisons administratives et des préoccupations vagues en matière de financement ».

- La LSF fait en sorte que les services soient offerts en français dans 28 régions désignées de l'Ontario où l'on compte au moins 5 000 résidents francophones ou encore où les francophones représentent au moins 10 % de la population.
- La LSF n'impose aucune responsabilité aux différentes municipalités de fournir des services en français, bien qu'une municipalité puisse choisir de le faire de son propre chef.
- Les services de police municipaux suivants ont choisi d'adhérer à la LSF :
    - Service de police d'Ottawa
    - Service de police du Grand Sudbury
    - Service de police régional de Durham
    - Service de police de Toronto
    - Service de police régional de York
- La Police provinciale de l'Ontario (O.P.P.), en tant que division du ministère du Solliciteur général, offre des services en français conformément à la LSF.

Ligne directrice sur la prestation de services en français

- L'APFO s'engage à faire en sorte que ses services soient accessibles aux Ontariens de façon égale en français ou en anglais.
- Elle offre activement des services en français dès le premier contact avec une personne, notamment en prenant les mesures qu'elle juge appropriées pour informer celle-ci de l'existence de ces services.
- L'APFO fournit des services complets en français une fois qu'une demande de services en français est faite.

Examen des plaintes :

- Les membres du public peuvent déposer des plaintes en français ou en anglais.
- Une plainte sera considérée comme une ***plainte en français*** et toutes les politiques et dispositions pertinentes relatives à la prestation des services en français s'appliqueront si elle est déposée en français ou qu'un plaignant indique sur un formulaire, de vive voix ou par écrit qu'il préfère communiquer en français.
- Un membre francophone ou bilingue du personnel offrira un soutien aux fins du traitement d'une plainte en français.
- Toute la correspondance relative à une plainte en français sera traduite en français.
- Le directeur peut renvoyer une plainte en français à l'O.P.P. ou à un service de police municipal qui a choisi d'adhérer à la LSF.

- La lettre de décision qui renvoie ou conserve une enquête sur une plainte en français indiquera ce qui suit :
    - La qualité des services en français sera équivalente à celle du même service offert en anglais.
    - Toute la correspondance relative au dossier sera fournie en français.
    - Le plaignant sera interrogé par un enquêteur dans la langue de son choix (français ou anglais).
    - Un rapport d'enquête sera fourni dans la langue du choix du plaignant (français ou anglais).

Demandes d'examen :

- Les demandes d'examen prévues à l'art. 71 de la LSP ou au paragraphe 167(3) de la LSCSP peuvent être présentées en français ou en anglais.
- Un membre francophone ou bilingue du personnel ou un fournisseur de services tiers de l'APFO seront affectés au soutien de l'examen d'une enquête sur une plainte présentée en français.
- Un plaignant peut présenter des observations écrites à l'appui de sa demande d'examen en français ou en anglais.
- Toutes les observations et toute la preuve documentaire fournies en français seront traduites en anglais avant le début du processus d'examen.
- Les décisions seront rendues dans la langue demandée par le plaignant (français ou anglais).

Demandes de contrôle judiciaire :

- Tous les documents de contrôle judiciaire relatifs à une plainte en français doivent être traduits en français et en anglais.

Références :

- FAQ sur les services français de l'APFO
- Formulaire de demande de services en français
- Règles de procédure de l'APFO
- Loi sur les services en français
- Partie X de la Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers, L.O. 2019, chap. 1, annexe 1

Rétroaction, demandes de renseignements et plaintes

Les commentaires sur la qualité des services en français ou la présente ligne directrice peuvent être envoyés à LECAFrenchServices@ontario.ca.

Les plaintes concernant le respect par l'APFO de ses obligations sous le régime de la LSF peuvent être envoyées au Bureau de l'ombudsman de l'Ontario. L'ombudsman est compétent notamment pour s'assurer que les droits des Ontariens et les obligations des organismes gouvernementaux sont respectés conformément à la LSF. Pour en savoir plus, consultez le site Web de l'ombudsman : www.Ombudsman.on.ca/.