



## Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire

655, rue Bay, bureau 1500, Toronto (Ont.) M5G 1E5

Tél. : 416-212-6349 | 1-866-448-2248

[olt.gov.on.ca](http://olt.gov.on.ca)

# Politique sur les services en français

## Introduction

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada. Ces deux langues officielles sont une caractéristique fondamentale de l'identité canadienne. L'importance des droits linguistiques est reconnue par la [Charte canadienne des droits et libertés](#).

La [Loi sur les services en français](#), L.R.O. 1990, prévoit que le gouvernement de l'Ontario doit garantir la prestation de services en français dans la province conformément à la *Loi sur les services en français*.

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (le « Tribunal ») est un tribunal décisionnel créé par une [loi](#). Le Tribunal fournit des services de règlement des différends dans la province de l'Ontario.

Le Tribunal s'efforce de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

## Objet

La présente politique a pour objet :

- de respecter les dispositions de la *Loi sur les services en français* (la « LSEF ») garantissant que les particuliers et personnes morales ont le droit de recevoir des services en français;
- d'informer le public de la manière dont le Tribunal fournit des services en français;
- de remplir l'engagement du Tribunal envers la prestation de services en français;
- de positionner le Tribunal comme chef de file du secteur de la justice administrative.

En cas de conflit entre la présente politique et les dispositions des Règles de pratique et de procédure du Tribunal, la présente politique prévaut.

## Principles

- Le Tribunal reconnaît l'importance d'offrir des services en français conformément aux dispositions de la LSEF et aux principes énoncés dans le préambule de cette loi.
- Le Tribunal s'est engagé à assurer une offre active de services en français. L'offre active est l'ensemble des mesures prises par les organismes gouvernementaux désignés pour s'assurer que les services en français sont clairement visibles, aisément disponibles, facilement accessibles, annoncés et d'une qualité équivalente à celle des services offerts en anglais.
- Le Tribunal s'est engagé à engager un dialogue actif avec la communauté francophone afin de garantir que ses services répondent aux besoins de la population qu'il sert.
- Le Tribunal est déterminé à augmenter la représentation géographique et culturelle de l'Ontario en recrutant des employés et des arbitres issus de divers groupes, notamment des personnes qui ont des compétences linguistiques en français. Tous les employés occupant des postes non désignés qui fournissent des services en français seront évalués pour garantir qu'ils satisfont aux exigences de maîtrise fonctionnelle de la langue.
- Pour que le Tribunal puisse fournir des services en français efficaces, tous les employés et arbitres doivent comprendre et remplir le rôle qu'ils jouent dans la prestation de services en français.

## Politique

### *Communications en général*

Le Tribunal communiquera avec les parties dans la langue de leur choix (français ou anglais), même si le représentant d'une partie ne parle pas la langue choisie par la partie. Une partie peut changer sa langue de communication en avisant par écrit le Tribunal avant le début de l'instance.

### *Communications écrites*

Tous les documents écrits générés par le Tribunal à l'intention du public, y compris le site Web du Tribunal, son contenu publié sur les médias sociaux et ses publications, formulaires, avis, règles et politiques, seront disponibles en anglais et en français et seront de qualité équivalente et de contenu équivalent.

Toute la correspondance liée à un dossier qui est rédigée par le Tribunal, y compris les versions électroniques de ces documents, sera fournie dans la langue préférée du client (français ou anglais). Les formulaires du Tribunal comportent un avis indiquant qu'ils sont également disponibles dans l'autre langue.

### *Communications orales*

Lorsque les clients contactent le Tribunal par téléphone ou sont contactés par le Tribunal par téléphone, le premier point de contact saluera le client dans les deux langues (français et anglais), puis poursuivra la conversation dans la langue de choix de la personne (français ou anglais). Si le premier point de contact n'est pas en mesure de communiquer avec la personne dans la langue de son choix, il l'orientera sans délai déraisonnable vers un employé qui occupe un poste désigné bilingue.

Les services téléphoniques automatisés seront offerts en français et en anglais, ce qui comprend le système de réponse vocale interactive. La boîte vocale des employés qui occupent des postes désignés bilingues diffusera un message en français et en anglais.

### *Instances du Tribunal*

Un membre du personnel, un arbitre ou un fournisseur de services du Tribunal qui est bilingue ou qui parle le français sera assigné aux instances dans lesquelles :

- une requête ou un appel a été déposé en français;
- une partie a demandé qu'une instance soit instruite en français.

Les clients qui demandent des services en français auront un accès équivalent à tous les services offerts au Tribunal et la qualité des services en français sera équivalente à la qualité des services fournis en anglais.

Les parties doivent aviser le Tribunal le plus tôt possible avant une instance si elles souhaitent obtenir des services en français ou des services bilingues OU si elles n'ont plus besoin des services en français ou des services bilingues demandés. Les arbitres ou les fournisseurs de services du Tribunal, selon le cas, tiendront compte des demandes tardives de conduire une instance en français.

Le Tribunal fournira un interprète français-anglais à une partie ou à un témoin qui ne comprend pas l'autre langue. Le Tribunal s'assurera que les instances bilingues et en français sont mises au rôle dans les mêmes délais que ceux qui s'appliquent aux instances en anglais.

### *Décisions*

Les décisions du Tribunal seront rédigées dans la langue de l'audience, en anglais ou en français. Les décisions rendues à la suite d'une audience où les clients ont participé en anglais et en français seront publiées dans le même temps dans les deux langues. Le Tribunal tiendra compte de la demande d'obtention d'une copie d'une décision traduite dans l'autre langue, présentée par une partie, et, à moins d'un préjudice injustifié, fera traduire la décision.

### *Documents et traductions*

Les parties peuvent soumettre des observations écrites ou des éléments de preuve en anglais ou en français. Ces documents seront consignés au dossier dans la langue dans laquelle ils ont été déposés.

En règle générale, le Tribunal ne fait pas traduire les documents présentés par une partie, mais il peut décider de faire traduire certains documents ou ordonner à une partie de faire traduire certains documents à ses propres frais, s'il estime que cela est nécessaire pour trancher l'affaire de façon juste et équitable.

## Examen

Le Tribunal examinera la présente politique tous les deux ans. Il l'actualisera au besoin afin qu'elle reflète les plus récents développements juridiques.

## Commentaires et plaintes

Les commentaires et plaintes portant sur la qualité des services en français ou sur l'application de la présente politique peuvent être envoyés à [OLT.Coordinator@ontario.ca](mailto:OLT.Coordinator@ontario.ca). Les plaintes seront traitées conformément à la Politique concernant les plaintes du public du Tribunal.

Les plaintes peuvent également être envoyées au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario sur son site Web, à <https://www.ombudsman.on.ca/portez-plainte>, par téléphone, au 1 866 246-5262, ou par courriel à [sf-fls@ombudsman.on.ca](mailto:sf-fls@ombudsman.on.ca).

L'Ombudsman de l'Ontario est un officier de l'Assemblée législative, qui est indépendant du gouvernement et des partis politiques. Le Bureau de l'Ombudsman promeut l'équité, la responsabilisation et la transparence dans le secteur public en enquêtant sur les plaintes du public et sur les problèmes systémiques qui relèvent de son mandat. La compétence et le pouvoir d'enquête de l'Ombudsman comprennent aussi le pouvoir de veiller à ce que les droits de la population ontarienne et les obligations des organismes gouvernementaux soient respectés conformément à la *Loi sur les services en français*. L'Ombudsman est doté d'un commissaire aux services en français au niveau de l'Ombudsman adjoint et d'une unité dans son bureau assignée à ces fonctions.