



Rapport annuel de la Commissaire aux services en français de l'Ontario

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

2019-2020


Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO



Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

NOUS SOMMES :

Un bureau indépendant et impartial de l'Assemblée législative, qui examine et règle les plaintes du public à propos des organismes du gouvernement provincial, ainsi que des services en français, des services de protection de l'enfance, des municipalités, des universités et des conseils scolaires.

L'Ombudsman recommande des solutions aux problèmes administratifs individuels et systémiques. La Commissaire aux services en français produit des recommandations visant à améliorer la prestation des services en français.

NOS VALEURS :

Traitement équitable
Administration responsable
Indépendance, impartialité
Résultats : accomplir de réels changements

NOTRE MISSION :

Nous nous efforçons de jouer le rôle d'un agent de changement positif, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public, et en promouvant le respect des droits aux services en français ainsi que le respect des droits des enfants et des jeunes.

NOTRE VISION :

Un secteur public œuvrant au service des citoyens, dans l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect des droits.

Unité des services en français
483, rue Bay
10^e étage, Tour Sud
Toronto, ON M5G 2C9

Ligne des plaintes : 1 866 246-5262
Téléphone : 416-847-1515
ATS (téléimprimeur) : 1-866-411-4211
Télécopieur : 416-586-3485
Courriel : sf-fls@ombudsman.on.ca
site Web : www.ombudsman.on.ca

Décembre 2020

À l'honorable Ted Arnott, Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 12.5 de la *Loi sur les services en français*, la Commissaire aux services français, Kelly Burke, et moi-même avons le plaisir de vous présenter le premier Rapport annuel sur les activités de mon Bureau en vertu de cette Loi, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

Ce rapport couvre la période du 1^{er} mai 2019 au 30 septembre 2020.

J'appuie pleinement les recommandations faites ici par la Commissaire Kelly Burke et, conformément au paragraphe 12.5 (3) de la Loi, une copie de ce rapport sera communiquée à la ministre des Affaires francophones.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sincères salutations.



Paul Dubé
Ombudsman

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
483, rue Bay
10^e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

www.ombudsman.on.ca





 @Ont_OmbudsmanFR et @Ont_Ombudsman
 @OntarioOmbudsman
 Ontario Ombudsman
 OntOmbuds

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE.....	5
NOTRE TRAVAIL ET NOS MÉTHODES.....	9
À propos du Bureau de l'Ombudsman.....	9
Rôle de l'Ombudsman.....	10
Rôle de la Commissaire aux services en français.....	11
Ce que nous faisons.....	12
L'importance des plaintes.....	12
Travail proactif.....	15
Communications et sensibilisation.....	17
FAITS SAILLANTS 2019-2020.....	18
COUP D'ŒIL SUR 2019-2020.....	20
BILAN DE 2019-2020.....	21
Sommaire.....	21
Tendances de cas : Communications du gouvernement.....	22
COVID-19 – Informer le public en temps de crise.....	22
Commission d'enquête indépendante sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée.....	25
Alertes d'urgence et 911.....	27
Panneaux sur les lutrins des ministres.....	31
Panneaux de signalisation.....	32
Tendances de cas : Services gouvernementaux.....	33
Services au comptoir.....	33
Permis de conduire, carte santé, cartes-photos en français adéquat.....	35
Le français dans les transports.....	37
Lignes de téléconférence.....	38
Accès à la justice en français.....	38
Les limites de la <i>Loi sur les services en français</i>	41
CONCLUSION.....	42
L'importance d'une planification efficace.....	42
<i>Loi sur les services en français</i>	44
ANNEXE.....	45
Liste des recommandations.....	45
Accomplissements du Bureau de l'Ombudsman en matière de services en français, 1 ^{er} mai 2019 - 30 septembre 2020.....	46
À la rencontre et à l'écoute de la communauté franco-ontarienne.....	47

Deux chiens de garde, une seule porte d'entrée

Le 13 janvier 2020, je prenais officiellement mes fonctions de Commissaire aux services en français, suite à un processus de sélection rigoureux mené à la grandeur du pays par le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

C'est un privilège pour moi de devenir la première Commissaire aux services en français nommée au sein du Bureau de l'Ombudsman.

En tant que fière Franco-Ontarienne, j'ai passionnément promu la protection des droits linguistiques des francophones en Ontario tout au long de ma carrière, visant l'excellence dans la prestation des services publics dans les deux langues officielles du Canada.

Mon rôle de Commissaire est d'assurer que les francophones aient un accès aux services en français auxquels ils et elles ont droit. Je suis motivée par une phrase simple : **Un service équivalent et sans délai (s'il vous plaît!).**

Lorsque j'ai pris mes fonctions, le nouveau coronavirus commençait à peine à faire les manchettes à l'international. En l'espace de quelques semaines, tout a basculé. La COVID-19 a présenté un grand nombre de défis, desquels se sont dégagées des opportunités pour améliorer l'offre de services en français en Ontario, ce dont je rends compte dans ce rapport.

Malgré les obstacles, le Bureau de l'Ombudsman a démontré un engagement envers l'Unité des services en français.

Nous travaillons toujours à renforcer l'expertise au sein de notre équipe, et le Bureau de l'Ombudsman encourage fortement la transmission du savoir pour tous ses employé(e)s, afin qu'ils et qu'elles puissent développer leurs compétences dans le domaine de la surveillance, autant en français qu'en anglais.

Je reconnais d'ailleurs le travail exceptionnel d'une équipe motivée à offrir un service hors pair et à explorer des pistes de solutions pour résoudre les enjeux soulevés par les plaintes. Je suis très fière de rapporter que nos résultats ont déjà eu un impact sur la vie de nombreux Franco-Ontariens et de nombreuses Franco-Ontariennes.



Kelly Burke, Commissaire aux services en français de l'Ontario

Je tiens également à souligner le travail de l'ensemble du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, qui a contribué à ce Rapport annuel pendant que nous continuons nos efforts d'intégration. En pleine pandémie, le Bureau de l'Ombudsman déploie ses multiples forces et ressources afin de recruter et former les employé(e)s de l'Unité des services en français, synchroniser nos systèmes informatiques et offrir tous les services juridiques, financiers, de communications et autres pour que nous demeurions en mesure de traiter les plaintes liées aux manquements à l'offre de services en français dans la province.

Dans le Rapport annuel de l'Ombudsman en date du 30 juin, on retrouve une mise à jour de l'intégration de l'Unité des services en français au sein du Bureau de l'Ombudsman et un aperçu de ses activités depuis le 1^{er} mai 2019. Les services en français revêtent une telle importance au sein de notre organisation que nous avons décidé qu'ils méritent également un rapport annuel unique, dédié spécifiquement aux activités et accomplissements en matière de services en français.

Entre le 1^{er} mai 2019 et le 30 septembre 2020, nous nous sommes penchés sur **431** plaintes et requêtes du public. La plupart des plaintes qui nous ont été communiquées ont été résolues grâce à une coopération importante du gouvernement de l'Ontario, ses agences, ses tiers et d'organismes qui n'ont pas d'obligations, mais qui veulent faire une différence.

J'ai pu rencontrer des centaines d'intervenant(e)s, de fonctionnaires et d'élu(e)s afin de comprendre les défis liés à l'offre de services en français, de promouvoir le respect des droits linguistiques, et de mettre en valeur les enjeux soulevés par les plaintes et les problèmes systémiques.

Ces efforts pour créer des liens m'ont permis de bien saisir les obstacles pour accéder aux services, que ces obstacles soient rencontrés par des citoyennes et des citoyens ou par le secteur public. Je suis d'ailleurs reconnaissante des témoignages de soutien et de collaboration que j'ai reçus.

Mais il nous reste encore beaucoup à faire et notre travail est loin d'être terminé. Je suis motivée à bâtir sur ces succès dans les prochaines années. Je reste vigilante et engagée pour que l'Unité des services en français demeure un centre d'excellence qui apporte une connaissance unique et qui exerce son savoir-faire à l'image de toutes les autres unités et équipes du Bureau de l'Ombudsman.

« Je suis très fière de rapporter que nos résultats ont déjà eu un impact sur la vie de nombreux Franco-Ontariens et de nombreuses Franco-Ontariennes. »

Nous jetons les bases d'un pilier unique de surveillance au pays.

Bien que le cadre législatif de l'Ontario diffère de celui du gouvernement du Canada ou du Nouveau-Brunswick où il y a une reconnaissance de deux langues officielles, le Bureau de l'Ombudsman tout entier se mobilise pour promouvoir les principes de respect des droits linguistiques et d'équité en matière d'offre de services. La notion d'équité permet une influence dans l'ensemble des secteurs soumis à la surveillance du Bureau de l'Ombudsman pour renforcer et améliorer les services en français comme en anglais.

Dans cette mesure, dès mon entrée en poste, ma première tâche a été d'évaluer la structure de l'Unité des services en français, d'y intégrer les politiques et les procédures du Bureau de l'Ombudsman selon les lois habilitantes.

Au cours de mon accueil et de mon intégration au sein du Bureau de l'Ombudsman, j'ai pris connaissance de la culture, des processus et des valeurs de ce Bureau. J'ai aussi pris connaissance des objectifs du Bureau de l'Ombudsman pour la Commissaire aux services en français qui m'ont grandement interpellée : être accessible, proactive, engagée et influente. Des valeurs que je partage et qui me sont chères.

J'ai pu mesurer les opportunités d'œuvrer au sein du Bureau de l'Ombudsman avec sa juridiction élargie. À la vaste juridiction du Bureau de l'Ombudsman s'ajoutent maintenant les services en français et les enfants et les jeunes pris en charge. Le Bureau de l'Ombudsman a donc un positionnement privilégié pour résoudre les enjeux liés directement à l'application de la *Loi sur les services en français*, et il regarde maintenant avec un œil informé l'ensemble des milliers de plaintes traitées chaque année pour identifier les opportunités de renforcer les services en français dans tous les domaines.

Nous avons reçu un mandat important en vertu de la *Loi sur les services en français*, celui de s'assurer que les Ontariennes et Ontariens ont accès à des services de qualité en français - l'objectif étant des services équivalents à ceux fournis en anglais, sans délai.

« Je reste vigilante et engagée pour que l'Unité des services en français demeure un centre d'excellence qui apporte une connaissance unique et qui exerce son savoir-faire à l'image de toutes les autres unités et équipes du Bureau de l'Ombudsman. »

Ce contexte informe nos priorités qui suivent :

- Sensibiliser les francophones de l'Ontario, le gouvernement, ses agences et ses tiers aux droits d'accès aux services en français et au rôle de l'Unité des services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.
- Démontrer par des résultats concrets comment le gouvernement et la population bénéficient de la surveillance que nous exerçons sur les services en français.
- Explorer des pistes de collaboration possibles pour que le gouvernement et notre Bureau puissent aligner nos efforts vers un objectif commun d'assurer que les francophones aient accès aux services auxquels ils et elles ont droit.
- Promouvoir et sensibiliser le public à l'équité des droits linguistiques.

Tou(te)s ceux et celles, organismes, fonctionnaires et élu(e)s à qui j'ai parlé m'ont mentionné le rôle important que nous jouons au Bureau de l'Ombudsman pour protéger les droits en matière de services en français. J'ai également reçu des témoignages d'appréciation de plaignant(e)s suite à la résolution de plaintes qui, déjà, ont eu un impact concret sur l'accès à ces services.

En ces moments historiques où les services en français revêtent une importance encore plus cruciale qu'en temps normal, les recommandations contenues dans ce rapport se fondent sur les connaissances que les plaintes nous ont apportées et visent à construire des pratiques exemplaires qui permettront de renforcer l'offre de services en français dans la province de manière durable et concrète.

L'union fait la force et nos réalisations dépendent de nos efforts concertés. Je tiens d'ailleurs à souligner l'engagement sans réserve de l'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, envers l'établissement d'un pilier unique de la protection des droits des francophones, ainsi que le travail de mon prédécesseur, François Boileau, qui, en tant que premier Commissaire aux services en français de l'Ontario, a manifesté une passion pour la Francophonie que je partage, et dont l'expérience alimente nos réflexions.



Kelly Burke

Commissaire aux services en français de l'Ontario

À propos du Bureau de l'Ombudsman

L'Ombudsman de l'Ontario, dont le Bureau a été créé en 1975, est un officier indépendant de l'Assemblée législative, nommé par l'Assemblée législative, qui examine et règle les plaintes du public au sujet du gouvernement de l'Ontario et des services du secteur parapublic. La juridiction de l'Ombudsman s'étend à tous les ministères, agences, sociétés, conseils, commissions et tribunaux du gouvernement provincial, ainsi qu'aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires. Depuis le 1^{er} mai 2019, la juridiction de l'Ombudsman comprend aussi les services de protection de l'enfance et les services en français.

En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, le mandat de l'Ombudsman ne comprend pas : les politicien(ne)s provinciaux(ciales), les décisions des juges ou des tribunaux, les soins aux patient(e)s dans les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée, les associations professionnelles (par exemple, celles des médecins, avocat(e)s, enseignant(e)s), ou la police. L'Ombudsman n'a pas droit de regard non plus sur les organismes du gouvernement fédéral ou du secteur privé.

Toutefois, nous pouvons recevoir les plaintes sur les services en français fournis dans certains hôpitaux, foyers de soins de longue durée et autres organismes désignés dans les règlements pris en application de la *Loi sur les services en français*.

Notre Bureau traite plus de 25 000 plaintes par an, dont la plupart sont résolues sans enquête officielle. L'Ombudsman fait paraître des rapports accompagnés de recommandations lorsqu'il mène des enquêtes individuelles et systémiques. Chaque année, en juin, il publie également un Rapport annuel qui comprend des statistiques sur les plaintes et les faits saillants du travail dans tous les secteurs d'activités de notre Bureau – y compris l'Unité des services en français.



5 mars 2020 : La Commissaire aux services en français Kelly Burke et l'Ombudsman Paul Dubé, à notre Bureau.

Rôle de l'Ombudsman

Le rôle d'un Ombudsman est d'améliorer la gouvernance en favorisant la transparence, la responsabilité et l'équité au sein du gouvernement et du secteur public, ainsi qu'en promouvant et protégeant les droits des citoyennes et citoyens.

L'institution de l'Ombudsman – également appelé protecteur(trice) du citoyen, défenseur(e) des droits, ou médiateur(trice) dans les pays francophones, et représentant(e) du citoyen, protecteur(trice) public(que) ou défenseur(e) des droits de la personne dans beaucoup d'autres – a évolué pendant plus de 200 ans et s'est étendue au monde entier. Elle s'est avérée l'une des caractéristiques les plus efficaces de la démocratie pour renforcer la gouvernance et protéger et promouvoir les droits.

L'institution de l'ombudsman parlementaire – qui est indépendant du gouvernement et redevable devant l'assemblée législative – a vu le jour en Suède. Le mot « Ombudsman » est un terme suédois qui signifie « représentant(e) du(de la) citoyen(ne) » et il est considéré comme non sexiste. La promotion des droits linguistiques fait partie du rôle de l'ombudsman dans de nombreux pays.

Les caractéristiques de l'institution de l'ombudsman sont les suivantes :

- **Indépendance** – L'Ombudsman est indépendant du gouvernement, des partis politiques et des parties prenantes.
- **Impartialité** – L'Ombudsman ne défend ni les plaignants individuels, ni les groupes ou les organismes du secteur public; l'Ombudsman ne défend que l'équité et les recommandations qu'il(elle) fait en s'appuyant sur des preuves.
- **Confidentialité** – Toutes les plaintes adressées à l'Ombudsman sont confidentielles, et les enquêtes sont menées en privé.
- **Équité procédurale** – Le traitement des plaintes et les procédures d'enquête de l'Ombudsman sont fondés sur des preuves, et les organismes visés par une enquête ont la possibilité de répondre.
- **Pouvoir d'enquêter et de recommander, mais pas d'exécuter** – Les organismes du secteur public sont tenus de coopérer aux enquêtes de l'Ombudsman, mais l'Ombudsman peut uniquement recommander des changements. La plupart des recommandations de l'Ombudsman sont acceptées et mises en œuvre, car elles sont probantes, constructives, réalisables et découlent de méthodes d'enquête efficaces.

Rôle de la Commissaire aux services en français

La *Loi sur les services en français* de l'Ontario est en vigueur depuis 1989. Elle garantit les droits linguistiques des Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens grâce à la prestation de services en français par le gouvernement provincial dans des zones désignées de la province. Le rôle du(de la) Commissaire aux services en français a été établi en 2007, en tant que bureau au sein du gouvernement, pour examiner les plaintes du public et veiller au respect de la Loi.

Conformément à la *Loi sur les services en français*, la Commissaire peut examiner les plaintes au sujet de l'offre de services en français fournie par ou au nom des agences du gouvernement et des institutions de la législature. Ceci inclut les ministères, les conseils, les commissions ou les corporations dont la majorité des membres ou des administrateurs(trices) sont nommé(e)s par le(la) lieutenant(e)-gouverneur(e) en conseil, ainsi que les agences désignées dans le Règlement de l'Ontario 398/93. Le règlement désigne plus de 250 hôpitaux, établissements de soins de longue durée, garderies, universités et autres entités du secteur public ou à but non lucratif.

En 2013, le Commissaire est devenu un officier indépendant de l'Assemblée législative, au même titre que l'Ombudsman. En 2019, une nouvelle loi est entrée en vigueur, qui a transféré les responsabilités du(de la) Commissaire à l'Ombudsman et qui a exigé que l'Ombudsman nomme un(e) Ombudsman adjoint(e), appelé(e) Commissaire aux services en français.

Les pouvoirs et les fonctions de l'Ombudsman et de la Commissaire dans le domaine des services en français sont les mêmes que ceux de l'ancien Commissaire. La Loi nous oblige à produire un Rapport annuel du/de la Commissaire aux services en français, rapport qui doit inclure des recommandations pour améliorer la prestation des services en français. Pour souligner l'importance de ce travail, nous avons décidé que le Rapport de la Commissaire serait publié séparément du Rapport annuel de l'Ombudsman.



En tant que membre du Bureau de l'Ombudsman, la Commissaire est totalement indépendante du gouvernement, des partis politiques, des plaignant(e)s individuels(les) et des groupes d'intérêt. Comme l'Ombudsman, la Commissaire a le pouvoir de faire des recommandations et utilise la persuasion morale – et non l'autorité légale – pour s'assurer qu'elles sont acceptées. Ses recommandations sont fondées sur des preuves recueillies lors de l'évaluation des plaintes et de l'interaction avec le public, les organismes et les fonctionnaires gouvernementaux, ainsi que sur une analyse des textes de loi pertinents.

La Commissaire dirige l'Unité des services en français – une équipe d'agent(e)s de règlement préventif, d'enquêteurs(teuses) et de chercheurs(cheuses) qui est entièrement appuyée par les équipes des services juridiques, des communications, des finances, des technologies de l'information et des ressources humaines de l'Ombudsman. La Commissaire et le Directeur des opérations de l'Unité des services en français sont membres de l'équipe de haute direction de l'Ombudsman.

Ce que nous faisons

Au-delà de la priorité qu'accorde la Commissaire à répondre aux questions de nos parties prenantes, et à renseigner les Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes sur leurs droits, son travail s'articule autour de trois secteurs en particulier :

- La création de liens productifs et appropriés ;
- Une proactivité qui découle de la diffusion d'information et de l'éducation ; et
- La gestion des plaintes.

L'importance des plaintes

Les plaintes nous permettent de :

- Sensibiliser les francophones de l'Ontario et le gouvernement aux droits d'accès aux services en français ;
- Expliquer le rôle de l'Unité des services en français ;
- Explorer des pistes de collaboration possibles entre le gouvernement et le Bureau de l'Ombudsman ;
- Démontrer des résultats concrets ; et
- Promouvoir l'équité en matière de droits linguistiques.

En œuvrant dans une institution indépendante et impartiale, nous avons une relation privilégiée avec les citoyen(ne)s de l'Ontario. Les plaintes que nous recevons nous permettent d'entendre des témoignages directement de ceux et celles qui ont l'impression que leurs droits ne sont pas respectés ou qui sentent que le gouvernement les traite injustement. En écoutant ces plaintes et en faisant des requêtes auprès des organismes du secteur public, nous avons une perspective unique qui nous permet de déterminer si les services sont adéquats ou non, et de faire des recommandations pour remédier aux manquements lorsque nécessaire.

Les plaintes sont donc essentielles. Elles mettent en lumière des enjeux et nous donnent la possibilité de les résoudre en suggérant des solutions fondées sur des preuves concrètes.

Une plainte présente également des opportunités uniques :

- D'informer les gens de leurs droits ;
- De comprendre leurs réalités et leurs expériences ;
- De tisser des liens avec le public et de lui offrir un service direct ;
- D'analyser et décortiquer les politiques et procédures d'organismes publics et d'identifier les enjeux à résoudre ;
- De donner de la rétroaction et de sensibiliser le secteur public sur l'impact des politiques et procédures sur les citoyennes et citoyens francophones ; et
- D'être proactif(ve)s en présentant des solutions fondées sur des preuves concrètes aux organismes du secteur public, pour leur permettre d'améliorer leurs services de manière à respecter les droits aux services en français, et de promouvoir la lentille francophone en Ontario.

« En œuvrant dans une institution indépendante et impartiale, nous avons une relation privilégiée avec les citoyen(ne)s de l'Ontario. Les plaintes que nous recevons nous permettent d'entendre des témoignages directement de ceux et celles qui ont l'impression que leurs droits ne sont pas respectés ou qui sentent que le gouvernement les traite injustement. »

C'est la raison pour laquelle les plaintes et les plaignant(e)s sont au cœur de ce que nous faisons. Notre rôle est d'améliorer la gouvernance en faisant la promotion de l'équité et du respect des droits des citoyen(ne)s. Nous sommes dédiés à notre mission et nous accueillons les plaintes de ceux et celles qui sentent que leurs droits ont été bafoués.

Nous cherchons à bien comprendre la **plainte**, à identifier les **faits**, et à mesurer l'**impact** du manque de services en français sur la vie des plaignant(e)s.

Il y a autant de manières de traiter une plainte, qu'il y a de plaintes. Nos stratégies sont adaptées à chacune des plaintes individuelles et visent une résolution rapide et efficace des plaintes avec les personnes directement impliquées, selon nos principes de règlement préventif. Nous résolvons la majorité de nos plaintes sans devoir lancer d'enquêtes formelles.

Lorsque nous recevons une plainte, **nous communiquons avec les parties impliquées**, que ce soit le gouvernement, ses agences ou ses tiers.

Nous poursuivons notre analyse et nos démarches jusqu'à une **résolution**. Notre objectif est de résoudre les plaintes le plus rapidement possible avec les personnes directement en cause.

À l'occasion, lorsque des plaintes peuvent être traitées rapidement et efficacement par les organisations visées, nous y référons les plaignant(e)s. Nous sommes un bureau de **dernier recours**, mais cela ne signifie pas que les gens ne peuvent pas nous contacter directement suite à un manque de services en français.

Toutefois, avant de procéder à une référence, nous nous assurons qu'il y ait bien un mécanisme de traitement de plaintes en français, et un contact pour guider les plaignant(e)s. Même lorsque nous n'avons pas l'autorité d'intervenir sur une plainte en dehors de notre juridiction, nous cherchons tout de même des ressources auxquelles les plaignant(e)s peuvent se référer pour tenter d'obtenir un service.

La notion de dernier recours nous permet de responsabiliser les organismes visés par des plaintes, et de faire en sorte qu'ils puissent se pencher sur les enjeux et s'il y a lieu, les résoudre efficacement.

Mais nous demeurons aux aguets. Les plaignant(e)s qui ne sont pas satisfait(e)s de la réponse reçue peuvent revenir nous voir.

Ce processus de traitement des plaintes est constitué de **pratiques exemplaires** pour lesquelles les bureaux d'ombudsman sont reconnus internationalement. Cette approche nous permet également de traiter les plaintes des citoyen(ne)s dans des délais raisonnables. L'an dernier, le Bureau de l'Ombudsman a traité 26 423 plaintes dont plus de la moitié, soit 64 %, ont été résolues en deux semaines.

Les plaintes nous permettent aussi d'avoir des conversations basées sur des faits concrets. **Les faits sont des catalyseurs de changements.** Avec des faits, nous pouvons indiquer au gouvernement, ses agences et ses tiers là où les améliorations sont nécessaires.

Travail proactif

Notre rôle implique d'avoir du leadership dans plusieurs domaines. De façon proactive, nous faisons la promotion des droits, nous protégeons ces droits; nous éduquons, faisons la liaison; nous résolvons des plaintes; nous enquêtons, surveillons et rapportons.

Nous ne nous contentons pas simplement d'attendre que des enjeux nous soient signalés par le biais de plaintes ou de l'actualité. Nos interactions continues avec les principales parties prenantes, nos conversations individuelles avec des membres de la communauté franco-ontarienne, et notre engagement auprès du gouvernement et des divers organismes et organisations, nous permettent de régler des problèmes bien avant qu'ils ne deviennent l'objet de plaintes.

En plus de recevoir les plaintes et les doléances de francophones qui pensent que leurs droits aux services en français n'ont pas été respectés, nous tissons des liens productifs et appropriés avec

« Santé Ontario m'a contactée dès le début de mon mandat pour me consulter régulièrement sur la transformation du système de santé. Nous avons notamment pu offrir une perspective sur le premier cadre de référence sur les services en français de Santé Ontario, que je félicite pour son engagement. »

– Kelly Burke, Commissaire aux services en français de l'Ontario



le gouvernement, ses agences, ses tiers, la communauté francophone de l'Ontario et tous ceux et toutes celles qui ont un intérêt pour les services en français dans la province.

Une discussion récente entre la Commissaire, l'Ombudsman, et le maire d'Ottawa, Jim Watson, afin de discuter d'objectifs communs pour le soutien de l'épanouissement de la francophonie d'Ottawa en reconnaissant leurs pouvoirs et responsabilités respectifs pour y arriver, en est un exemple. Le maire a constaté sur Twitter : « Nous avons une très bonne relation et voulons continuer à améliorer les services/programmes que nous offrons aux résidents francophones d'Ottawa. »

En plus de rencontrer et d'écouter les citoyens(nes), ainsi que les multiples associations francophones à travers la province, la Commissaire communique régulièrement avec la ministre des Affaires francophones, le premier ministre de l'Ontario, les cheff(fe)s de tous les partis politiques d'opposition, ainsi que d'autres élu(e)s. La Commissaire a eu plus de 60 échanges avec la majorité des ministères et des sous-ministres. Elle a également assisté au Conseil des sous-ministres en août 2020.

La Commissaire s'entretient aussi de façon régulière avec ses homologues à travers le pays et le monde entier, comme les Commissaires aux langues officielles du Canada, du Nouveau-Brunswick et les membres de l'Association internationale des Commissaires linguistiques, dont elle fait partie de l'exécutif. Elle rencontre aussi régulièrement des intervenant(e)s individuellement et lors d'évènements publics.

Grâce à ces liens et à l'information amassée par le Bureau de l'Ombudsman, la Commissaire a un positionnement unique. Elle peut informer le gouvernement des préoccupations des francophones de l'Ontario, de leurs expériences des services gouvernementaux en français, et recommander des changements. Le tout étant basé sur des faits concrets.

« La médiatrice européenne, Emily O'Reilly, écrivait dans son récent rapport annuel que « Pour qu'elles soient efficaces, les institutions de médiation doivent nouer des relations constructives avec les organisations dont elles examinent les travaux. » Je partage ce point de vue et je travaille constamment pour établir des liens avec la fonction publique et le gouvernement. »

Communications et sensibilisation

Dès le premier jour de la surveillance exercée par l'Ombudsman sur les services en français (le 1^{er} mai 2019), notre Bureau s'est assuré que nous étions visibles et accessibles à la communauté franco-ontarienne dans les médias, lors des événements et des rencontres avec les intervenants, et grâce à des déclarations publiques. Comme indiqué dans le Rapport annuel 2019-2020 de l'Ombudsman, l'Ombudsman Paul Dubé a participé à bon nombre de ces activités avant la nomination de la Commissaire Burke. Il a également été l'hôte de la conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques, qui s'est tenue à Toronto en juin 2019.

Durant les trois premiers mois de 2020, la Commissaire a participé activement à des activités de sensibilisation avec des intervenants majeurs des gouvernements provincial et municipaux, et des membres de la communauté francophone. Elle a aussi pris part à de nombreux événements et tables rondes de la communauté franco-ontarienne dans toute la province, notamment à Ottawa, à Sudbury et dans la région du Grand Toronto.

La pandémie de coronavirus a contraint toutes les organisations à revoir leurs façons de travailler et à avoir recours de manière systématique aux vidéoconférences et aux événements en ligne en général, ainsi qu'à l'enregistrement de vidéos. L'activité de la Commissaire depuis le 18 mars 2020 reflète cette adaptation aux circonstances particulières que nous connaissons tous.

Du 13 janvier au 30 septembre, la Commissaire a participé à 21 événements, 18 rencontres avec des homologues ou représentant(es) d'organismes canadiens ou internationaux, 36 rencontres ou échanges avec les parties prenantes franco-ontariennes et les organisations communautaires.

Depuis que la pandémie a contraint les employés du Bureau de l'Ombudsman à travailler à distance, la Commissaire a enregistré plus de 10 vidéos, tant pour des messages enregistrés à la demande de parties prenantes que pour ses messages au public en général, intitulés « La Minute de la Commissaire ». Elle a également publié plusieurs énoncés sur le site Web du Bureau de l'Ombudsman et posté des messages sur les médias sociaux.

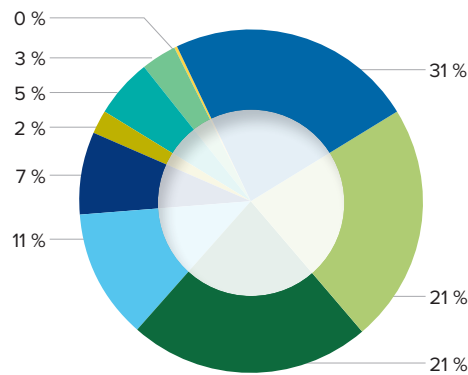
Enfin, outre les questions des médias auxquelles elle a répondu lors de la conférence de presse après sa nomination en janvier, elle a participé depuis à cinq entrevues média, avec des journalistes de la presse écrite et de la radio, en plus des questions des journalistes reçues régulièrement.

Plaintes et demandes d'information reçues

1^{er} mai 2019 - 30 septembre 2020

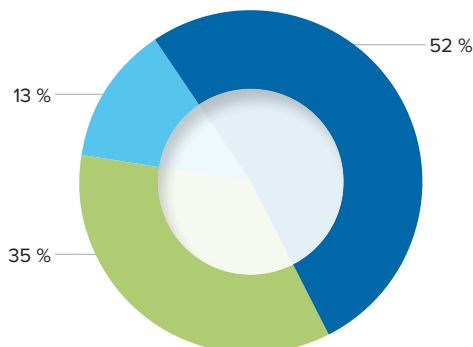


431
cas



Types de plaintes

- Services en personne
- Services en ligne
- Communications écrites
- Médias sociaux
- Signalisation sur les bâtiments gouvernementaux
- Signalisation sur les routes
- Services au téléphone
- Contraventions
- Autres

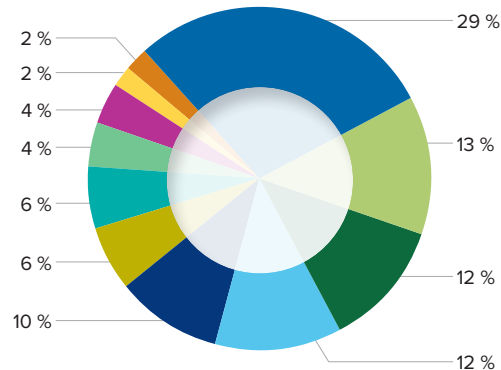


Juridiction des plaintes

- Juridictionnelles
- Non-juridictionnelles
- En cours d'analyse

Les organisations le plus souvent visées par des plaintes

- Bureau du Conseil des ministres
- Ministère de la Santé
- Ministère du Solliciteur général
- Ministère du Procureur général
- Ministère des Transports
- Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs
- Ministère de l'Éducation
- Ministère des Collèges et des Universités
- Ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines
- Ministère du Travail
- Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



Communication et sensibilisation

Participation à des événements en personne ou virtuellement

21

Échanges avec des ministres et sous-ministres

60



Rencontres avec des homologues et des organisations au Canada ou à l'international



18

Vidéos et énoncés publiés

30



Rencontres ou échanges avec les parties prenantes franco-ontariennes et les organisations communautaires provinciales

36

COUP D'ŒIL SUR 2019-2020

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Déjà dans ma 3^{ième} semaine en tant que Commissaire et des réunions avec les intervenants sont en cours. Ravie d'avoir rencontré @C_Mulroney aujourd'hui pour ébaucher une première vision de notre unité des services en français et de l'engagement avec la communauté – Kelly Burke



15 h 09 - 28 janvier 2020

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Très heureuse de témoigner du travail exceptionnel qui a permis à la Maison de la francophonie de voir le jour - bel exemple d'engagement communautaire en faveur de l'offre de services francophones. Bravo à tous.tes pour cette belle réussite! @cmfoottawa @Ottawacepo - Kelly Burke



19 h 50 - 30 janvier 2020

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

«Nous félicitons chaleureusement tous ceux et celles qui ont contribué à ce projet historique.»
@universiteON @DyaneAdam (PD et KB) #UOF



10 h 37 - 26 février 2020

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Rencontre de travail productive avec les commissaires aux langues officielles du Canada @CLOduCanada et du Nouveau-Brunswick @CLONB2. Collaboration, accès aux services en français, main d'œuvre bilingue et bien d'autres sujets d'intérêts communs. (KB)
#languesofficielles



19 h 42 - 11 mars 2020

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Table de concertation de @MonAssemblée à Sudbury : des discussions éclairantes sur les réalités du Nord de l'Ontario. Comme je vous y ai invité, écrivez-nous ou appelez-nous. Mon équipe de l'Unité des services en français est là pour répondre à vos préoccupations. (KB)



15 h 07 - 12 mars 2020

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

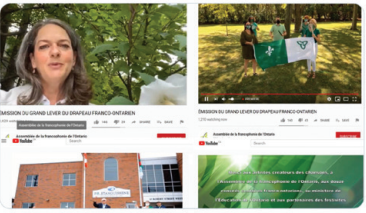
Pourquoi est-ce que le mois de septembre est important pour les Francophones? La Commissaire Burke donne son point de vue dans sa 5e vidéo. Écoutez toutes ses vidéos, partagez-les et posez vos questions au 1 866-246-5262 | ou sf-fls@ombudsman.on.ca
ombudsman.on.ca/ressources/res... #onfr



11h30 - 8 septembre 2020

Ombudsman Ontario @Ont_OmbudsmanFR · 25 septembre

Merci à @MonAssemblée pour m'avoir conviée à la cérémonie virtuelle de lever du drapeau Franco-Ontarien partout en Ontario ce matin, avec tous les membres de la communauté Franco-Ontarienne et leurs vidéos très créatives! (KB) #JourdesFrancoOntariens



L'Assemblée @MonAssemblée · 25 septembre
Branchez vous dès 10h45 pour vivre l'ÉMISSION DU GRAND LEVER DE DRAPEAU FRANCO-ONTARIEN | youtu.be/YmBRIToxfGY

Ombudsman Ontario @Ont_OmbudsmanFR · 25 septembre

Je tiens à remercier chaleureusement @LaurentianU, @UofSudbury et l'ACFO du Grand Sudbury pour m'avoir invitée à participer à ce 45e lever de drapeau Franco-Ontarien à l'Université de Sudbury ce matin! #JourdesFrancoOntariens (KB)



Caroline Mulroney

University of Sudbury / Université de Sudbury @UofS... · 25 sept
C'est CE MATIN!!! usudbury.ca/fr/nouvelles/n...
THIS MORNING! usudbury.ca/en/news/curren...

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

« Ma vision : des services équivalents aux services offerts à l'ensemble de la population, et sans délai. En francophonie, rien ne se passe sans qu'on soit uni.e.s dans nos efforts. Ça prend un groupe, des gens motivés et un esprit de collaboration » (KB)

L'Assemblée @MonAssemblée
#RAV2020 Le premier épisode SOUS LES PROJECTEURS avec la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, c'est par ici | facebook.com/watch/?v=18068...



14 h 30 - 19 octobre 2020

Sommaire

Le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario a commencé à traiter les plaintes liées aux services en français le 1^{er} mai 2019. Ce Rapport annuel couvre donc une **période de 17 mois** du 1^{er} mai 2019 au 30 septembre 2020. Les rapports annuels suivants couvriront à l'avenir une période de 12 mois, s'échelonnant du 1^{er} octobre au 30 septembre.

Nous avons analysé les **431** cas que nous avons reçus depuis le 1^{er} mai 2019 jusqu'au 30 septembre 2020 :

- Le Rapport annuel de l'Ombudsman a rapporté que nous avons reçu 321 cas entre le 1^{er} mai 2019 et le 31 mars 2020.
- 110 cas ont été reçus entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2020.

Les plaintes reçues reflètent l'évènement historique qui a affecté l'ensemble des sphères de nos sociétés en 2020 : La pandémie mondiale du coronavirus, ou COVID-19. La réponse du gouvernement à la pandémie a fait l'objet de plaintes, en particulier en ce qui a trait aux communications publiques.

La pandémie de la COVID-19 a braqué les projecteurs non seulement sur les soins de santé, mais aussi sur le rôle de premier plan que joue la communication d'informations essentielles à la santé et la sécurité du public. **La COVID-19 a mis en lumière l'importance de la planification – un thème que nous avons identifié de manière récurrente dans les plaintes que nous avons analysées.**

Celles-ci portent sur les conférences de presse du gouvernement, les avis de santé publique et mêmes les lignes de téléconférence utilisées pour les réunions virtuelles. Mais la planification s'est également imposée comme un thème clé dans d'autres domaines liés aux communications en temps de crise, tels les alertes automatisées, un enjeu de longue date pour les Franco-Ontarien(ne)s.

De façon générale, les plaintes peuvent être divisées en deux catégories : communications du gouvernement et services gouvernementaux.

Les enjeux les plus souvent identifiés sont :

- Le manque de personnel bilingue ;
- Le manque de temps pour développer des produits de communication dans les deux langues ;
- Le manque de politiques et procédures en place dans les organisations pour l'offre de services en français, et le manque de connaissances de celles-ci par le personnel de ces organisations, et
- Le manque de vérification et d'évaluation de la capacité de service existante et nécessaire.

Les organisations les plus touchées sont :

- Le secrétariat au Conseil des ministres ;
- Le ministère de la Santé ;
- Le ministère du Solliciteur général ;
- Le ministère du Procureur général ;
- Le ministère des Transports ;
- Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ; et
- Le ministère de l'Éducation.

Ce rapport fait état des plaintes que nous avons traitées qui illustrent ces constats, et contient **huit** recommandations de la Commissaire pour l'amélioration de l'offre de services en français en Ontario. Le rapport inclut également quelques-unes des **150** plaintes que nous avons reçues et pour lesquelles nous n'avons pas juridiction. Dans de nombreux cas, ces plaintes démontrent les limites de la *Loi sur les services en français*, limites qui pourraient être prises en compte par le gouvernement dans le cadre d'un exercice de modernisation de la Loi.

Tendances de cas : Communications du gouvernement

COVID-19 – Informer le public en temps de crise

Nous avons reçu de nombreuses plaintes sur les points de presse quotidiens du premier ministre de l'Ontario, Doug Ford, souvent accompagné du médecin hygiéniste en chef de la province, qui étaient uniquement en anglais.

Les plaignant(e)s nous ont expliqué qu'ils ressentaient que le gouvernement leur manquait de respect parce qu'il représentait uniquement les anglophones de la province. Les plaignant(e)s nous ont aussi dit qu'ils s'inquiétaient du fait que des consignes à respecter concernant la santé de tous et toutes soient émises en anglais uniquement. Certain(e)s nous ont dit devoir prendre leurs informations par le biais des points de presse du gouvernement du Canada et du gouvernement du Québec. D'autres nous ont communiqué que leurs parents âgés n'avaient pas accès aux moyens numériques qui leur permettraient d'obtenir l'information nécessaire.

Au cours de la revue des plaintes, nous avons identifié que le poste de médecin hygiéniste en chef de l'Ontario constitue un organisme gouvernemental au sens de la *Loi sur les services en français*.

En ce qui concerne le premier ministre, la conduite des élu(e)s et leurs compétences linguistiques sont en dehors du champ de juridiction de la *Loi sur les services en français*.

Toutefois, cet enjeu a été soulevé auprès du gouvernement dans une lettre de la Commissaire au Premier ministre de l'Ontario, lui faisant part des préoccupations et sentiments exprimés par des francophones à l'échelle de la province. Le Premier ministre l'a reconnu :

« Comme vous l'avez souligné, les francophones de l'Ontario ont le droit de recevoir des services de communication en français équivalents à ceux offerts en anglais. Ceci est d'autant plus pertinent en cette période de crise. »

– Lettre du Premier ministre Doug Ford à la Commissaire, 2 avril 2020

Nos efforts ont contribué à la mise en œuvre, le 16 avril, de la traduction simultanée pour tous les points de presse liés à la pandémie. La traduction simultanée est offerte par l'Assemblée législative et est diffusée de manière standard sur les canaux YouTube du gouvernement.

Mais il n'y a pas que les points de presse qui ont fait l'objet de plaintes :

- Le 7 avril, le gouvernement a lancé le *Portail de jumelage des ressources humaines dans le domaine de la santé*. Ce portail met en lien la disponibilité et les compétences des travailleurs de première ligne avec les employeurs qui ont besoin d'aide pour accomplir des fonctions de santé publique. Le site internet n'était disponible qu'en anglais au moment de son lancement.

Nous avons entrepris des démarches en vertu de la *Loi sur les services en français* auprès du ministère de la Santé afin de comprendre pourquoi le site internet n'était disponible qu'en anglais. On nous a indiqué qu'il s'agissait d'ennuis techniques qui seraient résorbés rapidement. Le 10 avril, le site était disponible en version française également.



- Nous avons reçu une plainte concernant le site Web du Centre régional de santé de North Bay – partiellement désigné sous la *Loi sur les services en français* – qui affichait ses avis concernant la COVID-19 en anglais seulement. Nous avons communiqué avec le Bureau de l'intervention en faveur des patients du Centre, qui nous a expliqué qu'il y avait des délais au sein du service central de traduction au ministère de la Santé. Au lieu d'attendre, cependant, le Centre a payé des services de traduction externes afin de s'assurer que les informations soient affichées en français aussitôt que possible.
- Le 30 septembre, le gouvernement a présenté son plan *Protéger les Ontariens : Se préparer à de futures vagues de COVID-19* en anglais seulement. L'enjeu nous a été signalé par les médias sociaux et les mécanismes de plaintes, et nous avons entrepris des démarches auprès du gouvernement. Dès le lendemain matin, le document était disponible en français.

Bureaux de santé publique locaux

Nous avons reçu de nombreuses plaintes au sujet des informations communiquées en anglais uniquement par certains bureaux de santé publique locaux dans leurs correspondances et sur leur site internet.

Nous n'avons pas juridiction sur les bureaux de santé publique locaux d'après la *Loi sur les services en français*.

Étant donné la situation d'urgence sanitaire, nous avons communiqué avec le bureau du Médecin hygiéniste en chef de la province afin de lui faire part du contenu de ces plaintes et tenter de trouver une solution pour renforcer l'offre de service en français.

Le bureau du Médecin hygiéniste en chef a émis une note de service à l'ensemble des bureaux de santé publique locaux afin de les encourager à offrir des services en français, et de susciter le partage de pratiques exemplaires entre les bureaux de santé publique. Il a également fourni un gabarit de site internet que les bureaux de santé publique peuvent utiliser afin de mettre rapidement l'information en ligne en français sur leur propre site. De plus, de l'information à jour est régulièrement envoyée aux bureaux de santé publique afin de faciliter la publication d'information en français.



RECOMMANDATION 1 : Que le gouvernement planifie systématiquement l'offre de services en français lors des points de presse.



RECOMMANDATION 2 : Que le gouvernement s'assure que la communication de tout renseignement relatif à la santé publique soit fournie en français simultanément avec l'anglais.

Commission d'enquête indépendante sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée

CHRONOLOGIE 2020



La pandémie de la COVID-19 a mis le secteur des soins de longue durée sous les projecteurs. Le rapport des Forces armées canadiennes a dépeint une situation accablante en Ontario. L'Ombudsman de l'Ontario a lancé une enquête au cours de laquelle la Commissaire surveille et traite les enjeux linguistiques identifiés lors de notre recherche rigoureuse des faits. La Commissaire déploie également plusieurs efforts additionnels :

- Elle travaille de près avec l'Ombudsman des patients pour identifier et traiter les enjeux linguistiques sur la santé des patient(e)s.
- Elle a lancé une campagne sur les réseaux sociaux pour encourager les francophones faisant face à des manques de services en français dans les foyers de soins de longue durée à communiquer avec nous.
- Elle consulte régulièrement les intervenant(e)s clés du système de santé.
- Enfin, elle surveille les travaux de la Commission d'enquête indépendante sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée.

Ces efforts continus visent à identifier les preuves concrètes de manquements aux services en français et à les résoudre. Nous portons également ces manquements à l'attention des ministres et des ministères responsables afin d'aider à apporter des solutions.

Nous avons également analysé le mandat et la composition de la Commission d'enquête indépendante sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée, et nous y avons vu des enjeux potentiels pour les francophones de la province que la Commissaire a partagés publiquement :

« Aujourd'hui, j'ai communiqué au premier ministre être préoccupée de remarquer que le mandat donné par le gouvernement à la Commission n'inclut aucune attente explicite sur l'offre de services en français ou sur la représentation des besoins spécifiques des francophones dans le cadre des travaux de la Commission [...]

J'ai recommandé au premier ministre de s'assurer que le rapport de la Commission soit produit simultanément en français et en anglais afin d'éviter tout retard. Je lui ai également demandé de veiller à ce que le gouvernement exprime de façon claire ses attentes à la Commission par rapport à l'offre de services en français. »

– Énoncé de la Commissaire, 29 juillet 2020

Le gouvernement a accueilli nos conseils positivement et les commissaires nous ont assuré de leur détermination à prendre en considération les besoins et intérêts de la communauté francophone dans les travaux de la Commission. Ils et elles ont indiqué que la Commission obtiendrait l'expertise nécessaire concernant l'expérience et les besoins de la communauté francophone de l'Ontario dans le domaine des soins de santé.

La Commission devra également veiller à ce que des services en français d'une qualité égale aux services en anglais soient offerts à toute personne souhaitant soit des renseignements sur l'enquête, soit y contribuer.



Alertes d'urgence et 911

Dans son Rapport annuel 2019-2020, le Commissaire aux langues officielles du Canada, Raymond Théberge, a commenté :

Comment assurer la sécurité du public si l'on s'adresse à ce dernier dans une seule des deux langues officielles ? L'absence évidente de services bilingues peut mettre en jeu la sécurité du public.

Un manque de service en français peut avoir un impact important sur les francophones faisant face à des situations d'urgence. Ce sont généralement des situations où le niveau de stress est très élevé, et où les circonstances peuvent avoir un impact sur la santé et la sécurité de la population. En ajoutant l'obstacle de la langue, on ajoute à la complexité des situations et les francophones se retrouvent plus vulnérables.

Nous avons traité plusieurs plaintes à propos des manquements de services en français en situation d'urgence.

Appels au 911

Un francophone du nord de l'Ontario nous a contacté suite à un appel d'urgence fait au 911. L'appel a débuté dans les deux langues. Toutefois, lorsque l'appel a été transféré au service de répartition des ambulances, la personne en charge de la répartition n'était pas en mesure de communiquer en français. Le plaignant s'est dit outré que la répartitrice lui demande s'il pouvait parler en anglais avant même de demander la nature de l'urgence ou l'état de santé des victimes. Il a poursuivi en anglais.

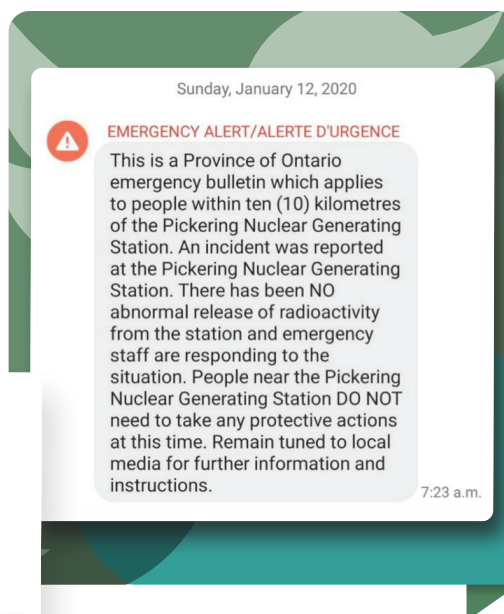
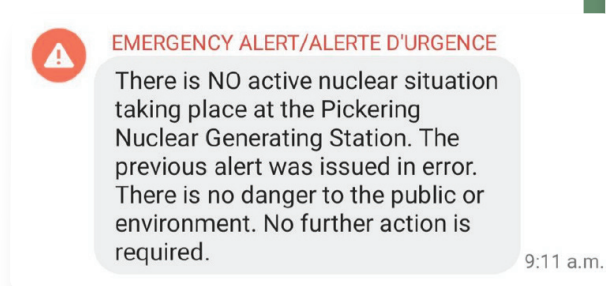
Suite à notre revue, nous avons identifié que lorsqu'un(e) citoyen(ne) francophone appelle le 911 dans cette région, l'appel est transféré vers un(e) agent(e) bilingue. Lorsqu'un(e) agent(e) unilingue identifie l'appel d'un(e) citoyen(ne) francophone, il ou elle doit offrir de transférer l'appel à un(e) collègue bilingue. Dans la majorité des cas, ce transfert sera fait à un(e) agent(e) au sein du même organisme. Dans le cas où un(e) agent(e) bilingue n'est pas disponible, l'appel peut être transféré au centre intégré de répartition d'ambulances (CIRA) le plus proche, où les agent(e)s sont majoritairement bilingues. Ces transferts sont réalisés en quelques secondes.

Suite à notre intervention, le CIRA en question a donné comme instruction à ses employé(e)s d'offrir de transférer les appels de citoyen(ne)s francophones à des agent(e)s bilingues afin que de tels incidents ne se reproduisent plus.

Fausse alerte nucléaire

Nous avons reçu de nombreuses plaintes suite à l'émission, en anglais seulement, d'une alerte d'urgence à la centrale nucléaire de Pickering le dimanche 12 janvier. ►

Un peu plus de 90 minutes après la première alerte, une deuxième alerte, toujours en anglais, avisait qu'il s'agissait en fait d'une fausse alerte : ▼



L'alerte indiquait qu'un incident avait été signalé mais qu'il n'y avait pas eu de rejet anormal de radioactivité et que les personnes à proximité des stations n'avaient pas besoin de prendre de mesures de protection, mais devraient écouter les médias locaux pour obtenir de plus amples instructions. Aucun incident ne s'était produit et il n'y avait donc aucun danger pour le public.

Les plaignant(e)s s'inquiétaient du manque de services en français notamment parce que plusieurs résident à quelques kilomètres de la centrale.

Notre analyse nous a permis de comprendre que les alertes ont été disséminées par le bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgences qui fait partie du ministère du Solliciteur général. L'alerte du 12 janvier a été lancée par erreur.

Nous avons fait une demande de clarification auprès du ministère concernant la dissémination de l'alerte, la rétractation, et le manque de communications avec le public en français.

Nous avons été informé(e)s que le 15 janvier, 2020, le sous-solliciteur général (Sécurité communautaire) a demandé au conseiller provincial en matière de sécurité d'enquêter sur les circonstances entourant l'émission des alertes, afin d'aider le gouvernement à prévenir les incidents à l'avenir et à maintenir la confiance populaire dans le processus d'alerte d'urgence.

Nous avons suggéré d'inclure la question de la disponibilité des alertes d'urgences en français dans la portée de l'enquête. Nous avons souligné l'impact sur la communauté francophone, notamment que la diffusion des alertes dans un format unilingue anglais a suscité la peur et l'incertitude auprès des francophones.

Le rapport d'enquête du conseiller provincial en matière de sécurité a ensuite été publié le 27 février 2020, incluant un *Plan d'action du Centre provincial des opérations d'urgence*.¹ Le rapport et le plan d'action résument une liste de mesures correctives prises et à prendre pour répondre aux lacunes identifiées, prévenir l'émission d'alertes par erreur et favoriser l'amélioration du système d'alerte en Ontario.

Dans la section « Mesures immédiates mises en œuvre depuis le 12 janvier, » le plan d'action se penche sur les ressources en français :

- a) Tous les modèles de message d'alerte, dont les messages de fin d'alerte, sont maintenant disponibles en français.
- b) Tout le personnel du Centre provincial des opérations d'urgence a suivi une formation de remise à niveau sur les procédures de traduction en cas d'urgence.

Le rapport démontre aussi que malgré l'existence de procédures pour traduire l'alerte en urgence, ces procédures n'ont pas été suivies étant donné que la première alerte a été émise par erreur. Il en va de même pour la deuxième. Le rapport note également que la norme de service établie prévoit un temps de réponse de 30 minutes pour une telle traduction.

¹ https://www.mcscs.jus.gov.on.ca/french/Publications/Enqu%C3%AAtesurlesalertesd%E2%80%99urgencediffus%C3%A9sele12janvier2020_fr.html

Nous avons étudié soigneusement le rapport, ses conclusions et les mesures correctives déjà prises afin de déterminer s'il existe des préoccupations qu'il reste à résoudre concernant les services en français.

Dans l'éventualité qu'une alerte soit disséminée par erreur, la direction du Centre provincial des opérations a rappelé au personnel que les alertes devraient être envoyées en version bilingue en tout temps. En outre, les agent(e)s et les gestionnaires du Centre ont bénéficié d'une formation d'appoint par rapport à la dissémination des alertes d'urgences dans les deux langues pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise à l'avenir.

La Commissaire demeure préoccupée par le délai de traduction et nous continuons de travailler avec le ministère du Solliciteur général afin qu'il assure, en tout temps, une offre de services en français équivalente et sans délai dans le cadre d'émission d'alertes d'urgence.

Alertes Amber

Le Programme d'alerte Amber de l'Ontario est un système d'avertissement qui permet d'alerter rapidement le public en cas d'enlèvement d'enfants qui sont en danger imminent.

Les plaintes que nous avons reçues à propos des alertes Amber portent sur trois éléments principaux :

- L'alerte Amber a été diffusée en anglais uniquement, soit à la télévision, sur les téléphones portables ou dans les médias sociaux (Facebook ou Twitter) ;
- L'alerte Amber a été diffusée en format bilingue, mais avec un français de qualité moindre ou inacceptable. Ceci inclut les fautes d'orthographe et de syntaxe qui rendent difficile la compréhension du message en français ; et
- L'alerte Amber a été diffusée en français avec un délai d'une dizaine de minutes par rapport à l'alerte lancée en anglais.

Les plaignant(e)s nous ont dit que bien qu'ils et elles n'avaient pas d'information à partager avec les autorités, ils et elles considéraient inacceptable que des messages aussi importants que des alertes Amber ne soient envoyés qu'en anglais ou en français seulement après un long délai.

Nos recherches nous indiquent que le Centre des opérations provinciales de la Police provinciale de l'Ontario (PPO) est chargé de s'assurer que le processus d'activation de l'alerte Amber est correctement suivi, ainsi que de la traduction des alertes.

Avant 2016, la PPO disposait de ressources internes chargées de la rédaction et de la publication de la version française des alertes. La PPO fait actuellement effectuer la traduction par des professionnel(le)s externes. Ce changement de pratique et l'utilisation des services externes ont entraîné depuis des défis concernant le délai

de publication des alertes Amber en français qui font face aux mêmes délais de 30 minutes que les alertes nucléaires.

Nous avons également regardé ce qui se fait ailleurs : au Nouveau-Brunswick (la seule juridiction provinciale constitutionnellement bilingue du pays) et au Québec (la population francophone la plus nombreuse du pays). Dans les deux cas, le personnel impliqué dans l'émission d'alerte Amber est bilingue. Le Québec a également développé des gabarits :

- Une version courte et très brève sert à envoyer l'alerte sur les téléphones cellulaires. Ce gabarit ne requiert pas de connaissance approfondie du français ou de l'anglais pour le remplir.
- Une version plus longue qui est affichée sur Internet avec beaucoup plus de détails, qu'il est tout aussi facile à remplir dans les deux langues.

Dans le cas des alertes nucléaires et des alertes Amber, nous continuons de travailler avec le ministère du Solliciteur général afin qu'une solution soit identifiée et mise en œuvre.



RECOMMANDATION 3 : Que le ministère du Solliciteur général et la police provinciale de l'Ontario continuent leurs efforts visant à garantir une offre de services en français équivalente et sans délai dans le cadre d'émission d'alertes d'urgence.

Panneaux sur les lutrins des ministres

Nous avons reçu un grand nombre de plaintes au sujet des affiches unilingues en anglais utilisées par les ministres et le premier ministre sur les lutrins lors de leurs annonces publiques.

Selon les principes d'équité auxquels le Bureau de l'Ombudsman adhère, nous avons soulevé la question auprès du gouvernement.

À la suite de ces discussions, le Secrétaire du Conseil des ministres s'est engagé à ce que le gouvernement étende l'utilisation des inscriptions bilingues sur les lutrins à toutes les annonces faites par les ministres et le premier ministre, une mesure qui a été confirmée et qui est désormais en place.



Panneaux de signalisation

La signalisation sur les routes et les autoroutes de l'Ontario continue de faire l'objet de nombreuses plaintes. La plupart de ces plaintes sont au sujet des panneaux de signalisation sur les autoroutes de la province.

Suite à deux plaintes concernant des panneaux routiers électroniques unilingues en anglais sur l'autoroute 401 à Toronto, nous avons appris du ministère des Transports qu'il y a des moyens technologiques désuets dans le corridor de Mississauga à Durham, mais que de nouvelles technologies seront installées au plus tôt au printemps 2021. Entretemps, le ministère a entamé le processus d'approbation de messages bilingues. Nous continuons donc de suivre l'évolution du dossier.

Nous recevons également des plaintes en ce qui concerne beaucoup d'autres types de panneaux de signalisation. Par exemple, nous sommes intervenus auprès du ministère des Richesses naturelles et des Forêts (MRNF), après avoir reçu une plainte concernant les panneaux de stations de pisciculture unilingues en anglais dans des régions désignées bilingues.

Le ministère a fait une revue des panneaux affichés devant les stations de pisciculture dans la province et des documents mis à disposition pour le public dans les stations. Le ministère s'est rendu compte qu'en plus des panneaux à North Bay mentionnés dans la plainte et ceux de Sault Ste. Marie mentionnés dans les médias, le panneau de Hill Lake, au nord de Sudbury, était aussi unilingue anglais.

Le ministère a remplacé ces panneaux avec des panneaux bilingues. En ce qui concerne les documents mis à la disposition du public, le ministère a assuré la traduction en français de son Résumé sur l'empoisonnement par station et d'une carte sur l'Emplacement des stations



piscicoles et lieux d'empoissonnement. Ces deux documents sont maintenant disponibles en format bilingue, dans l'ensemble des stations de la province.

Finalement, le ministère a modifié son site Web pour rajouter que, dans une zone désignée, des visites en français peuvent être organisées.

Tendances de cas : Services gouvernementaux

Services au comptoir

Nous recevons un grand nombre de plaintes au sujet du manque de personnel bilingue aux comptoirs de ServiceOntario.

Les points de service désignés ont généralement des protocoles en place pour assurer la disponibilité de services en français, que ce soit par téléphone ou en personne. C'est quand ces protocoles ne sont pas suivis que nous recevons des plaintes. Des manquements dans l'offre active se produisent aussi dans les locaux de ServiceOntario.

- Dans un cas, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a dû rappeler ses obligations envers l'offre de services en français à une tierce partie qui opère un point de service au nom de ServiceOntario dans la région de Toronto. Suite à ce rappel, un agent bilingue supplémentaire a été embauché dans ce point de service et un plan de contingence a été élaboré pour assurer les services en français si le personnel bilingue est absent.
- Dans deux cas survenus à Ottawa, nos interventions ont mené à un engagement de passer en revue les politiques et procédures des points de service concernés afin d'assurer la présence continue de personnel bilingue.

Mais ServiceOntario n'est pas seul à faire face à ces enjeux. Nous avons également reçu des plaintes au sujet de succursales désignées pour offrir des services en français de la LCBO (la Régie des alcools de l'Ontario), au cœur de la ville d'Ottawa.

- Un homme s'est présenté à la caisse et l'employé de la LCBO n'a pas tenté de lui répondre en français. Au lieu de cela, l'employé a hurlé dans la succursale qu'un client avait besoin de services en français. Un employé bilingue est venu à la caisse, mais le client a été gêné par la manière dont l'interaction s'est déroulée. Nous avons contacté la LCBO qui nous a indiqué qu'un rappel des attentes de la LCBO quant aux services en français serait fait dans cette succursale.

- Dans un autre cas, un homme nous a expliqué qu'il s'est rendu dans une succursale de la LCBO pendant la période des fêtes. Lorsqu'il s'est présenté à la caisse, l'employée de la LCBO ne reconnaissait pas qu'il avait le droit d'interagir avec elle en français. Nous avons appris que la LCBO avait embauché l'employée en question à court terme pendant le temps des fêtes. Bien que la LCBO offre de la formation annuelle sur les services en français, les employé(e)s saisonniers ne reçoivent qu'une formation condensée. La LCBO a communiqué au plaignant que son programme de formation pour les employés de courte durée serait revu afin de renforcer l'offre de services en français. Notre Bureau a fait des suivis avec la LCBO, qui nous a informé(e)s que, dès la période des fêtes en 2020, la formation pour le personnel occasionnel inclura les mêmes informations sur les services en français que reçoivent les employé(e)s permanent(e)s.

Regardons deux autres exemples :

- Un homme s'est rendu dans un centre de Test au Volant à London avec son fils, qui voulait se présenter à l'examen théorique du permis de conduire, et a demandé des services en français qui, selon ce qui nous a été rapporté par le plaignant, n'ont pas été fournis. Nous avons donc entrepris des démarches auprès du centre. Le centre s'est engagé à continuer de s'assurer que des services en français soient offerts, même en l'absence d'un(e) employé(e) bilingue du service à la clientèle, soit en demandant l'aide d'un moniteur de conduite francophone, soit en appelant un autre centre capable de traduire au téléphone pour aider à offrir un service en français sur place.
- Un motocycliste qui avait récemment déménagé au Canada s'est plaint auprès de nous après avoir été obligé de se présenter à un examen de conduite pour obtenir son permis en Ontario, examen qu'il n'avait pas pu faire en français. Un examinateur anglophone lui avait été assigné, bien qu'il ait demandé d'avance à passer cet examen en français, dans un centre désigné de Test au Volant. Cet homme nous a dit qu'il avait échoué à l'examen parce qu'il n'avait pas compris les directives de l'examinateur, et il craignait devoir recommencer tout le processus depuis le début. Nous avons découvert que ce centre de Test au Volant n'avait pas d'examinateur certifié bilingue pour les examens de conduite de motocyclisme. À la suite de notre intervention, l'examen de conduite de cet homme a été reporté au calendrier avec un examinateur bilingue, envoyé par un autre centre de Test au Volant. Le ministère des Transports s'est aussi engagé à faire en sorte qu'il y ait des employés qualifiés.

La planification joue un rôle de premier plan afin d'assurer qu'il y ait suffisamment de main d'œuvre disponible pour offrir des services au public. La Commissaire recommande donc :



RECOMMANDATION 4 : Que le gouvernement planifie l'offre de services en français équivalente et sans délai là où le requiert la *Loi sur les services en français* et son règlement 284/11 sur les tierces parties.



RECOMMANDATION 5 : Que le gouvernement procède régulièrement à l'évaluation de sa capacité d'offrir des services en français en particulier pour les services de première ligne.



RECOMMANDATION 6 : Que le gouvernement s'assure que des mises à jour régulières soient faites au personnel, en particulier au personnel de première ligne, sur les politiques et les pratiques en matière de services en français.

Permis de conduire, carte santé, cartes-photos en français adéquat

L'absence des caractères de la langue française (par exemple, ç, è, é, ê, è) sur les permis de conduire et les cartes santé en Ontario est un enjeu de longue date. Il a été soulevé à plusieurs reprises au fil des ans par des plaintes ainsi qu'à l'Assemblée législative. De nombreux et nombreuses francophones ont vu leur nom altéré, contre leur gré.

Les plaignant(e)s nous ont notamment dit trouver inacceptable que les cartes d'identité plastifiées émises par le gouvernement de l'Ontario n'aient pas d'accents en raison des limites informatiques et nous ont dit qu'ils sentaient que le gouvernement leur manquait de respect.

Certain(e)s nous ont également parlé des conséquences de cette situation en dehors de l'Ontario. Par exemple, nous avons entendu l'histoire d'une personne qui n'a pas été en mesure de faire ajouter l'accent sur son nom sur un contrat de vente effectué au Québec parce que sa pièce d'identité de l'Ontario n'en contenait pas.

Cette personne trouvait injustifiable que le gouvernement de l'Ontario ne respecte pas l'orthographe indiquée sur son certificat de naissance et modifie son nom, avec pour conséquence que de futurs documents légaux pourraient ne pas refléter l'orthographe exacte de son nom.

Nous avons entrepris des démarches auprès du ministère des Transports et du ministère de la Santé afin de comprendre pourquoi il n'était pas possible de faire figurer des accents ou d'autres caractères propres à la langue française sur les permis de conduire, et pour trouver un remède à cette situation.

Nos efforts ont contribué à l'annonce faite par le gouvernement le 25 septembre 2020 que les permis de conduire et les cartes-photos contiendraient désormais des caractères de langue française.

« L'Ombudsman Paul Dubé était fatigué de se faire appeler M. Dubbeee. Il sera sûrement un des premiers à aller chercher sa carte. »

– La ministre des Transports, Caroline Mulroney, citée sur Twitter par #ONFR+, 25 septembre 2020

Il reste toutefois à inclure ces accents sur les cartes santé de l'Ontario et nous continuons nos efforts auprès du ministère de la Santé à ce sujet afin que les plaignant(e)s qui nous ont contacté puissent avoir accès au même service.



Le français dans les transports

Nous avons reçu des plaintes au sujet des services en français dans les trains et autobus GO dans la grande région de Toronto et d'autres services offerts par Metrolinx. Ces services sont offerts dans des régions désignées, ou lorsqu'ils sont fournis à bord des trains qui passent à travers de telles régions de façon régulière.

- Dans un cas, un homme qui prend le train tous les jours s'est plaint que les annonces de service faites par l'agent de bord n'étaient qu'en anglais, y compris les messages d'urgence ou de délai de service. Suite à nos démarches auprès de Metrolinx, nous avons confirmé que plusieurs messages standard, auparavant disponibles uniquement en anglais, avaient été enregistrés en français, notamment les messages d'urgence.
- Dans un autre cas, une étudiante francophone nouvellement arrivée au Canada n'a pas pu parler en français avec un contrôleur des titres de transport sur un train GO. Elle n'avait pas utilisé les bornes de paiement dans la station de train, croyant qu'il y aurait des bornes à l'intérieur du train. Elle a reçu une contravention sans que le contrôleur lui propose d'utiliser le système d'interprétation simultanée pour pouvoir communiquer avec elle. Ses démarches pour porter plainte directement à Metrolinx à ce sujet ont donné lieu à une réponse en anglais à son courriel en français.

Nous avons discuté avec Metrolinx qui nous a informé(e)s de son intention de revoir et d'évaluer les descriptions de postes et les pratiques de recrutement pour ajouter la langue française comme un atout pour certains postes. Metrolinx a également rappelé à ses employé(e)s du service de conformité les politiques et procédures déjà en place pour l'offre de services en français, par exemple l'utilisation du système d'interprétation simultanée. Metrolinx nous a également dit évaluer la possibilité d'ajouter de la formation sur le système d'interprétation simultanée pour le personnel à bord des trains.

Nous continuons à faire des suivis réguliers avec Metrolinx.

Lignes de téléconférence

Avec la pandémie et la nécessité de travailler de la maison, l'usage des lignes de téléconférence s'est accru dans les organisations. Nous avons reçu une plainte concernant le message d'accueil enregistré et les consignes de connexion à l'une des lignes de téléconférence de la Fonction publique de l'Ontario, parce qu'ils étaient en anglais uniquement.

Nous avons entrepris des démarches auprès du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, qui fournit les prestations de technologie de l'information aux différents ministères. La plainte a été résolue en une semaine, le message de la ligne de téléconférence concernée étant passé en mode bilingue.

Notre intervention a également contribué au projet de mise à jour de toutes les lignes de téléconférence de la Fonction publique de l'Ontario qui grâce à celui-ci, sont désormais bilingues anglais-français.

Accès à la justice en français

Depuis 2012, l'accès à la justice en français en Ontario fait l'objet d'un intérêt accru.

En 2012, le rapport *L'Accès à la justice en français*² du Comité de la magistrature et du barreau sur les services en français a été remis au Procureur général. Le rapport formulait une série de recommandations sur l'amélioration du système de justice pour les francophones. En 2015, le comité directeur de mise en œuvre des recommandations a publié son rapport de suivi : *Améliorer l'accès à la justice en français : Une réponse au rapport Accès à la justice en français*.³

Plusieurs avancées ont été faites. En 2015, le ministère du Procureur général a annoncé un projet pilote au palais de justice d'Ottawa dans le but d'assurer un accès rapide et fluide à la justice en français. Le projet s'est terminé en 2017 et la majorité des initiatives du projet pilote a été adoptée à titre permanent.

Le ministère du Procureur général a également mis en place un Comité du procureur général sur l'accès à la justice en français en 2018 et a lancé, en 2019, un partenariat avec la Cour supérieure de justice et la Cour de justice de l'Ontario dans les palais de justice de Sudbury pour trouver d'autres aspects à améliorer afin de faciliter l'accès des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes aux services des tribunaux et à la tenue d'instances judiciaires en français.

² https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/bench_bar_advisory_committee/

³ https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/fls_report_response/index.html

Nous avons tout de même reçu des plaintes concernant des manquements dans le secteur de la justice.

Parmi ces plaintes, un grand nombre ont trait au manque de personnel bilingue à la Commission de la location immobilière (CLI).

Le 9 janvier 2020, l'Ombudsman a annoncé une enquête sur les importants retards à la Commission de la location immobilière, le tribunal administratif qui règle les différends en matière de location résidentielle. L'enquête vise à déterminer si le gouvernement prend des mesures adéquates pour remédier aux retards et aux arriérés de dossiers. L'enquête porte aussi sur d'autres facteurs systémiques potentiels qui pourraient contribuer au problème, comme de récents textes de loi applicables, la formation, le financement et la technologie. Certaines des plaintes que l'Unité des services en français a reçues au sujet de la Commission de la location immobilière ont été intégrées dans cette enquête.

- Dans un cas, la Commission a assuré la présence d'un membre bilingue, d'un médiateur bilingue et des services d'interprétation pour les parties lors d'une audience par téléphone après qu'un locataire nous ait contacté concernant ses difficultés à avoir une audience bilingue après plusieurs mois d'attente.
- Dans un autre cas, des changements ont été apportés au système de téléconférence de la Commission afin d'assurer des messages dans les deux langues.

Nous avons également été informé(e)s de manquements à la Commission du consentement et de la capacité.



Dans un cas, une conférence relative à la cause a été tenue en anglais avec services d'interprétation. La raison pour laquelle la conférence relative à la cause s'est tenue en anglais et non devant un membre-avocat bilingue, est une conséquence du fait qu'il n'y avait, à ce moment-là, qu'un seul membre-avocat bilingue et que ce même membre devait présider l'audience sur le fond.

Selon les règles de pratique de la commission :

Le membre qui préside la conférence relative à la cause peut présider l'audition de la requête sur le fond, sauf si les parties ont tenté de régler les questions en litige lors de la conférence relative à la cause, auquel cas le membre ne peut y participer qu'avec le consentement de toutes les parties.

Le registraire de la commission nous a expliqué que la commission exerce sa discrétion pour assurer des procédures équitables et que dans ce cas en particulier, il a été déterminé que le membre-avocat bilingue ne devrait participer qu'à l'audience sur le fond. Selon ce que le registraire nous a communiqué, un deuxième membre-avocat bilingue a été nommé.

Lors de notre travail sur les différentes plaintes, nous avons aussi pu confirmer que Tribunaux Ontario, l'organisme qui chapeaute 14 tribunaux administratifs, a mis en place une politique sur les services en français afin d'assurer l'offre active des services en français à travers tous les tribunaux sous sa responsabilité. Tribunaux Ontario nous a aussi informé(e)s de son intention de standardiser les processus, de nommer conjointement des membres bilingues sur plusieurs tribunaux et de recruter de nouveaux membres bilingues. Ces efforts vont bon train et nous continuons de travailler sur ce dossier.



Les limites de la *Loi sur les services en français*

Nous avons reçu de nombreuses plaintes concernant des organismes qui, même s'ils ont l'air d'être un service gouvernemental, ne le sont pas selon les termes de la *Loi sur les services en français*.

Par exemple :

- Nous avons été informé(e)s que des sites Web appartenant à Ontario Power Generation et certains sites administrés conjointement avec des municipalités n'étaient disponibles qu'en anglais.
- Nous avons aussi reçu des plaintes de professionnels de la santé concernant les services en français offerts par leurs ordres professionnels.
- Nous avons aussi reçu une plainte au sujet du Conseil ontarien de l'immobilier. Une personne cherchait une formation en français pour devenir agent immobilier. Le seul programme collégial reconnu par le Conseil ontarien de l'immobilier est offert seulement en anglais par le collège Humber.

Dans les cas ci-dessus, la structure par laquelle les dirigeants des organismes sont nommés bloque l'application de la *Loi sur les services en français*. Nous ne pouvons donc pas intervenir directement en vertu de cette Loi.

Toutefois, la *Loi sur l'ombudsman* permet de pouvoir intervenir dans certaines situations, comme en ce qui concerne Ontario Power Generation. Grâce à notre analyse de ces situations au cas par cas par l'entremise de plaintes, les plaignant(e)s n'ont qu'une seule porte d'entrée pour voir leur plainte traitée, soit en vertu de la *Loi sur les services en français*, soit en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

CONCLUSION

L'importance d'une planification efficace

Au cours de ce rapport, nous avons parcouru quelques-uns des 431 cas que nous avons traités afin d'illustrer les tendances générales qui découlent des enjeux qui sont portés à notre attention.

Le **manque de planification** pour l'offre de services en français est la tendance la plus importante.

Nous avons démontré au cours de ce rapport que plusieurs enjeux pourraient être résolus avant même de faire l'objet de plaintes au moyen d'une planification robuste de l'offre de services en français.

Nous avons consulté la *Loi sur les services en français* afin d'identifier des pistes de réflexion. La Loi prévoit que chaque sous-ministre rend compte au Conseil exécutif de la mise en œuvre de la Loi et de la qualité des services en français dans son ministère.

La Loi prévoit également qu'un(e) coordonnateur(trice) des services en français soit nommé(e) au sein de chaque ministère du gouvernement. Elle prévoit aussi que ces coordonnateur(trice)s peuvent communiquer directement avec leur sous-ministre.

À la lumière des enjeux discutés au cours de ce rapport, la Commissaire soulève la question de l'utilisation la plus adéquate de ces ressources au sein du gouvernement :

« **Quelle forme prend cette reddition de comptes au Conseil exécutif ? Bien que le rôle des coordonnateur(trice)s des services en français ne soit pas défini expressément dans la Loi, il semble y avoir une idée de soutien aux sous-ministres dans leur rôle de reddition de compte auprès du Conseil exécutif. Ils et elles peuvent être de bonnes ressources pour soutenir une planification efficace.** »

– Kelly Burke, Commissaire aux services en français de l'Ontario

Nous avons fait des démarches auprès du gouvernement afin de comprendre comment les sous-ministres s'acquittaient de leurs obligations. Nos recherches nous ont permis de comprendre qu'il n'existait pas pour le moment de processus standard.

Nous avons également fait des recherches pour comprendre comment procédaient d'autres juridictions qui ont développé des mécanismes de reddition de compte sur l'offre de services en français.

Au Manitoba⁴, par exemple, la reddition de compte prend la forme de plans stratégiques pluriannuels des services en français dont les gabarits et les lignes directrices sont établis par le Secrétariat aux affaires francophones.

La *Loi de 2016 sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine* prévoit que :

11(2) Chaque entité publique énonce les éléments suivants dans sa proposition de plan :

- les priorités de la francophonie manitobaine relativement aux services en français qu'elle fournit;
- sa capacité de fournir des services en français;
- les services en français qu'elle prévoit fournir dans le cadre de ses politiques, de ses programmes et de ses services, notamment lorsqu'il s'agit de programmes et de services dispensés par des tiers pour son compte;
- les services en français que prévoient offrir les tribunaux administratifs rattachés à sa structure organisationnelle;
- les autres mesures qu'elle prévoit prendre en vue de favoriser l'épanouissement de la francophonie manitobaine et d'appuyer son développement;
- tout autre sujet fixé par règlement ou précisé par le ministre.

Au fédéral, la reddition de comptes prend la forme notamment du Rapport annuel sur les langues officielles⁵ présenté par Patrimoine canadien et qui rend compte des initiatives en matière de langues officielles par le gouvernement fédéral, incluant ses ministères et ses agences.

Pour que le gouvernement s'assure d'une bonne planification efficace des services en français, la Commissaire recommande :



RECOMMANDATION 7 : Que chaque sous-ministre dépose au Conseil exécutif un plan qui rend compte annuellement de la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*, et de la qualité des services en français pour le ministère dont il ou elle est responsable.

⁴ https://manitoba.ca/fls-slf/multi_year_strategic_fls_plans.fr.html

⁵ <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/valeurs-ethique/langues-officielles/rapports.html#:~:text=Rapports%20annuels%20sur%20les%20langues%20officielles%20En%20vertu,sein%20des%20institutions%20f%C3%A9d%C3%A9rales%20vis%C3%A9es%20par%20sa%20mission.>



RECOMMANDATION 8 : Que la ministre des Affaires francophones rende compte chaque année, dès le 1^{er} avril 2022, des plans déposés par les sous-ministres et de leur mise en œuvre par son obligation, en vertu de la *Loi sur les services en français*, de présenter au lieutenant-gouverneur en conseil et devant l'Assemblée, un rapport annuel sur les activités du ministère des Affaires francophones.

La Commissaire offre son soutien au gouvernement pour le conseiller dans l'élaboration de ces plans.

Loi sur les services en français

Dans ce rapport, nous avons identifié certaines des limites de la *Loi sur les services en français* qui ne s'applique pas :

- Aux élus ;
- Aux bureaux de santé publique locaux ;
- Aux organismes d'application délégués ; et
- À Ontario Power Generation.

La Commissaire a également partagé certaines autres limites lors du symposium virtuel Droit et langue française du Collège Massey de l'Université de Toronto le 25 septembre 2020 :

« Le règlement 398/93 (organismes désignés) n'est pas à jour ; ce qui fait que c'est difficile de suivre les obligations de services en français d'organismes désignés, voire impossible dans certains cas. Les régions de l'Ontario ont changé, il y a eu des fusions, et la carte des régions désignées, dans plusieurs cas, ne correspond plus aux régions actuelles. Il est donc difficile à plusieurs égards, de comprendre les obligations que le gouvernement s'est donné, d'où l'importance d'avoir des lois et des règlements à jour. »

La Commissaire conclut ce rapport sur l'importance de l'engagement du gouvernement de procéder à la modernisation de la *Loi sur les services en français* :

« J'accueillerai avec grand plaisir l'opportunité d'être consultée par le gouvernement afin de partager mon expérience quant à la surveillance de l'application de la Loi. »

– Kelly Burke, Commissaire aux services en français de l'Ontario

Liste des recommandations



RECOMMANDATION 1 : Que le gouvernement planifie systématiquement l'offre de services en français lors des points de presse.



RECOMMANDATION 2 : Que le gouvernement s'assure que la communication de tout renseignement relatif à la santé publique soit fournie en français simultanément avec l'anglais.



RECOMMANDATION 3 : Que le ministère du Solliciteur général et la police provinciale de l'Ontario continuent leurs efforts visant à garantir une offre de services en français équivalente et sans délai dans le cadre d'émission d'alertes d'urgence.



RECOMMANDATION 4 : Que le gouvernement planifie l'offre de services en français équivalente et sans délai là où le requiert la *Loi sur les services en français* et son règlement 284/11 sur les tierces parties.



RECOMMANDATION 5 : Que le gouvernement procède régulièrement à l'évaluation de sa capacité d'offrir des services en français en particulier pour les services de première ligne.



RECOMMANDATION 6 : Que le gouvernement s'assure que des mises à jour régulières soient faites au personnel, en particulier au personnel de première ligne, sur les politiques et les pratiques en matière de services en français.



RECOMMANDATION 7 : Que chaque sous-ministre dépose au Conseil exécutif un plan qui rend compte annuellement de la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*, et de la qualité des services en français pour le ministère dont il ou elle est responsable.



RECOMMANDATION 8 : Que la ministre des Affaires francophones rende compte chaque année, dès le 1^{er} avril 2022, des plans déposés par les sous-ministres et de leur mise en œuvre par son obligation, en vertu de la *Loi sur les services en français*, de présenter au lieutenant-gouverneur en conseil et devant l'Assemblée, un rapport annuel sur les activités du ministère des Affaires francophones.

Accomplissements du Bureau de l'Ombudsman en matière de services en français, 1^{er} mai 2019 - 30 septembre 2020

OBJECTIF	COMPLÉTÉ	EN COURS
Tenir la conférence annuelle de l'Association internationale des commissaires linguistiques.	✓	
Assurer la continuité des services aux francophones et aux parties prenantes.	✓	
Rencontrer des parties prenantes et le gouvernement pour expliquer le mandat, l'autorité et l'autonomie opérationnelle de la Commissaire, souligner les avantages et les opportunités, la vision de l'Ombudsman et de la Commissaire pour l'Unité des services en français, ainsi qu'écouter les préoccupations.	✓	
Mener un processus de sélection pour recruter et nommer un(e) Commissaire (à partir de janvier 2020) ayant l'expérience et les qualifications nécessaires pour remplir le rôle de veiller à ce que le gouvernement de l'Ontario offre des services en français conformément à la <i>Loi sur les services en français</i> .	✓	
Procéder à une évaluation organisationnelle.	✓	
Recruter.		✓
Standardiser les systèmes informatiques, les processus de soumission et de revue des plaintes, de résolution et d'enquête.	✓	
Assurer une orientation et une formation adéquates des nouveaux(elles) employé(e)s afin d'optimiser la cohésion organisationnelle.	✓	
Développer une approche stratégique pour : <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les possibilités d'amélioration sur l'offre de services en français dans le cadre de la juridiction de l'Ombudsman ; • Informer de manière proactive les parties prenantes sur les enjeux et les tendances, en vue de résoudre les problèmes et d'améliorer la gouvernance ; • S'engager auprès du gouvernement, ses agences et ses tiers sur la valeur et l'importance de la planification des services en français au stade de l'élaboration des politiques et des procédures ; • Entretenir des rapports avec d'autres commissaires linguistiques du monde entier pour partager des pratiques exemplaires ; et • Développer une stratégie de communications et la présence de la Commissaire sur les médias sociaux. 	✓	
Coordonner le déménagement des anciens locaux vers de nouveaux bureaux au sein du Bureau de l'Ombudsman.	✓	
Transition vers le travail à distance pendant la pandémie.	✓	
Produire le <i>Rapport annuel de la Commissaire aux services en français 2019-2020</i> soulignant les activités, les réalisations et les recommandations de la Commissaire pour l'amélioration des services en français.	✓	

À la rencontre et à l'écoute de la communauté franco-ontarienne

Voici un aperçu – non exhaustif – des activités d'engagement communautaire auxquelles la Commissaire a pris part depuis sa nomination en janvier, et jusqu'au 30 septembre 2020.



Toronto, le 15 janvier 2020 ▶ Conférence de presse à Queen's Park avec l'Ombudsman Paul Dubé pour l'annonce de la nomination de la Commissaire.

Ottawa, le 30 janvier 2020 ▶ Présence à l'inauguration de la Maison de la francophonie d'Ottawa.

Toronto, le 26 février 2020 ▶ Présence à la conférence de presse pour le lancement officiel de l'Université de l'Ontario français.

Toronto, le 6 mars 2020 ▶ Membre du panel d'un événement de service public organisé par le ministère du Procureur Général pour souligner la Journée internationale de la femme 2020.

Mississauga, le 11 mars 2020 ▶ Participation à la Table de concertation régionale organisée par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO) pour le centre-sud-ouest.

Sudbury, le 12 mars 2020 ▶ Participation à la Table de concertation régionale organisée par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO) pour le nord.

Ottawa, le 20 juin 2020 ▶ Message vidéo présenté à l'Assemblée générale annuelle de Parents Partenaires en éducation, qui s'est tenue en ligne.

Toronto, le 30 juin 2020 ▶ Entrevues médias avec Radio-Canada, ONFR+ et Le Droit suite à la publication du Rapport annuel de l'Ombudsman.

Toronto, le 3 septembre 2020 ▶ Message vidéo présenté à l'Assemblée générale annuelle de Reflet Salvéo-Entité 3.

Toronto, le 21 septembre 2020 ▶ Message vidéo présenté à l'Assemblée générale annuelle du Centre Francophone du Grand Toronto.

Toronto, le 25 septembre 2020 ▶ Message vidéo présenté à l'occasion du lever de drapeau virtuel organisé par l'AFO pour célébrer la Journée des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes.

Sudbury, le 25 septembre 2020 ▶ Message vidéo présenté à l'occasion du lever de drapeau virtuel organisé par l'Université de Sudbury, l'Université Laurentienne et l'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) du Grand Sudbury, pour célébrer la Journée des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes.

Toronto, le 25 septembre 2020 ▶ Membre du panel « L'équité pour les francophones : accès à la justice » dans le cadre du Symposium 2020 Droit et langue française organisé par le Collège Massey de l'Université de Toronto.




Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO