



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

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

2021 • 2022


Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO



Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Nous sommes :

Un Bureau indépendant de l'Assemblée législative qui examine et règle les plaintes du public à propos des services fournis par les organismes du secteur public de l'Ontario. Ces organismes comprennent les ministères, les agences, les conseils, les commissions, les sociétés et les tribunaux du gouvernement provincial. Ils comprennent aussi les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services de la protection de l'enfance ainsi que les services en français. L'Ombudsman recommande des solutions aux problèmes administratifs individuels et systémiques.

Reconnaissance des territoires et engagement envers la réconciliation

Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario et de la Commissaire aux services en français s'effectue sur les territoires autochtones traditionnels de la province que nous appelons maintenant l'Ontario, et nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir travailler et vivre sur ces territoires. Nous tenons à souligner que Toronto, où est situé le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, est le territoire traditionnel de nombreuses Nations, dont les Mississaugas du Crédit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et abrite maintenant de nombreux peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

Nous croyons qu'il est important d'offrir une reconnaissance des territoires comme moyen d'attester, de respecter et d'honorer ce territoire, les traités, les premier(ière)s occupant(e)s, leurs ancêtres et le lien historique qu'ils(elles) conservent avec ce territoire.

Dans le cadre de notre engagement envers la réconciliation, nous offrons des occasions de formation pour aider notre personnel à mieux s'informer de notre histoire commune et des préjudices infligés aux peuples autochtones. Nous travaillons à établir des relations mutuellement respectueuses avec les peuples autochtones de la province, et nous continuerons à intégrer les recommandations de la Commission de vérité et réconciliation dans notre travail. Nous sommes reconnaissant(e)s de la possibilité qui nous est donnée de travailler dans l'Île de la Tortue.

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



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Décembre 2022

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 troisième 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} octobre 2021 au 30 septembre 2022.

J'appuie 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, ON
M5G 2C9

www.ombudsman.on.ca

-  @Ont_OmbudsmanFR et @Ont_Ombudsman
-  @OntarioOmbudsman
-  Ontario Ombudsman
-  OntOmbuds

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| MESSAGE DE LA COMMISSAIRE | 5 |
| L'AVENIR COMMENCE MAINTENANT | 5 |
| NOTRE TRAVAIL ET NOS MÉTHODES..... | 9 |
| À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN | 9 |
| RÔLE DE L'OMBUDSMAN | 9 |
| RÔLE DE LA COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS | 10 |
| CE QUE NOUS FAISONS | 11 |
| L'IMPORTANCE DES CAS | 11 |
| TRAVAIL PROACTIF | 13 |
| COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION | 14 |
| POUVOIR ENFIN ALLER AU-DEVANT DES FRANCOPHONES | 14 |
| À L'ÉCOUTE DES PRINCIPALES ORGANISATIONS FRANCOPHONES..... | 15 |
| AFFICHÉE DANS VOS JOURNAUX ET SUR VOS ÉCRANS | 15 |
| DU MATÉRIEL IMPRIMÉ DISPONIBLE POUR LE PUBLIC | 16 |
| MÉDIAS ET MÉDIAS SOCIAUX..... | 16 |
| FAITS SAILLANTS 2021-2022 | 18 |
| COUP D'OEIL SUR 2021-2022 | 20 |
| BILAN DE 2021-2022 | 22 |
| SOMMAIRE | 22 |
| DEUXIÈME RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS | 23 |
| RAPPORT D'ENQUÊTE : COUPES DANS LES PROGRAMMES DE LANGUE FRANÇAISE À L'UNIVERSITÉ LAURENTIENNE | 24 |
| MISE À JOUR SUR LES RECOMMANDATIONS – RAPPORTS ANNUELS 2019-2020 ET 2020-2021..... | 26 |
| TENDANCES DE CAS : COMMUNICATIONS..... | 28 |
| MÉDIAS SOCIAUX ET COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES..... | 28 |
| ANNONCES D'EMPLOI UNILINGUES..... | 30 |
| IDENTITÉ DE GENRE : VERS UN MONDE PLUS INCLUSIF..... | 32 |
| TENDANCES DE CAS : SERVICES EN PERSONNE ET TÉLÉPHONIQUES..... | 33 |
| UNE DÉSIGNATION CONFUSE : MISE À JOUR DU RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 398/93..... | 34 |
| TENDANCES DE CAS : SECTEUR DE LA SANTÉ..... | 36 |
| CARTES SANTÉ – MAINTENANT DISPONIBLES AVEC ACCENTS FRANÇAIS | 39 |
| TENDANCES DE CAS : COMMUNICATIONS ET SERVICES DES OFFICIER(ÈRE)S INDÉPENDANT(E)S DE LA LÉGISLATURE | 40 |
| CONCLUSION..... | 44 |
| ANNEXE..... | 45 |
| TOTAL DES CAS REÇUS PAR L'UNITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS..... | 46 |
| LISTE DES RECOMMANDATIONS, 2019-2022..... | 47 |
| À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE | 48 |
| CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS, 1 ^{ER} OCTOBRE 2021 – 30 SEPTEMBRE 2022..... | 51 |

L'avenir commence maintenant

Déjà le troisième Rapport annuel de la Commissaire aux services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario!

Quand je regarde le chemin parcouru depuis le 1^{er} mai 2019, je suis fière du travail que nous avons accompli. J'ai voulu faire de ce rapport un bilan et profiter de l'occasion pour regarder vers l'avenir avec les possibilités que présentent la *Loi sur les services en français* modernisée.



Depuis le 1^{er} mai 2019, l'Unité des services en français du Bureau de l'Ombudsman a traité plus de **1 000** cas (plaintes et demandes de renseignements). Nous avons contribué à résoudre de grands enjeux de longue date. Je pense par exemple aux alertes Amber qui sont maintenant bilingues, ainsi qu'aux cartes Santé et aux permis de conduire qui peuvent désormais contenir des caractères spécifiques à la langue française comme les accents.

Je pense également à la modernisation de la *Loi sur les services en français* qui reflète plusieurs des recommandations que j'ai formulées dans mon premier rapport annuel de 2019-2020. Je pense aussi à la Commission d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée qui, suite à notre intervention, a fait une place importante aux francophones de l'Ontario et a émis deux recommandations spécifiques aux enjeux qui touchent les francophones. Ce ne sont là que quelques-uns de nos accomplissements qui illustrent la valeur ajoutée de notre contribution pour protéger les droits linguistiques et améliorer la prestation des services en français en Ontario.

Nos interventions ont fait une différence dans la vie des gens et j'ai été touchée par vos commentaires. En voici quelques exemples :

« C'est parfait, on voit que ça marche et qu'il y a de nettes améliorations à chaque fois qu'on signale des manquements! »

- Un francophone de Toronto

« Merci beaucoup, bravo et beau travail. C'est totalement extraordinaire! »

- Une francophone de Toronto

« Je suis très heureuse des changements qui ont été apportés, très ravie du travail accompli; merci de me tenir informée des résultats. »

- Une francophone d'Ottawa

Cette année encore, nous avons été saisis d'enjeux importants que nous avons été en mesure de résoudre. L'Unité des services en français a reçu **277** cas entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 septembre 2022, dont plusieurs exemples se trouvent dans ce rapport.

J'ai également déposé notre premier rapport d'enquête formelle en vertu de la *Loi sur les services en français*, sur les coupes dans les programmes de langue française par l'Université Laurentienne. J'ai lancé cette enquête, qui a visé le ministère des Affaires francophones, le ministère des Collèges et Universités et l'Université Laurentienne, en réponse à une soixantaine de plaintes au sujet de l'impact de la situation financière

de l'université sur ses obligations en matière de services en français. Nous nous sommes penché(e)s sur les enjeux qui découlent de cette situation sans précédent au pays où on a vu une université se placer sous la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. J'ai émis 19 recommandations toutes endossées par les trois parties visées par l'enquête qui se sont engagées à en faire la mise en œuvre.

Cette année, nous avons également mis un accent particulier pour connecter avec vous toutes et tous, francophones de l'Ontario. Je suis allée à la rencontre, en personne et virtuellement, d'un grand nombre d'entre vous en participant à de nombreuses assemblées générales annuelles et événements de toutes sortes. Après deux années sans pouvoir se voir en personne en raison de la COVID-19, j'étais enthousiaste de reconnecter proactivement avec les communautés franco-ontariennes. Je vous ai rencontré(e)s, écouté(e)s, et je vous ai parlé de nos services.

Nous avons également développé des outils pratiques pour améliorer la compréhension de notre travail et évaluer les services en français, comme notre affiche sur l'Unité des services en français et une carte d'information sur notre « Boussole CSEF » - présentée dans mon rapport de 2020-2021. En plus, cet automne, j'ai mené cinq tables de participation citoyennes au cours desquelles j'ai consulté des parties prenantes francophones de toutes les régions de l'Ontario pour



31 mars 2022 : La Commissaire aux services en français Kelly Burke, lors de sa conférence de presse à propos de son rapport d'enquête sur les coupes aux programmes en français à l'Université Laurentienne, à l'Assemblée législative.

entendre leurs préoccupations, leurs idées et pour m'inspirer à toujours améliorer nos services et la qualité de nos interventions. Nous avons également lancé une campagne de promotion de nos services dans des publications régionales aux quatre coins de la province.

Je suis enthousiasmée de constater les fruits de nos travaux et je suis optimiste pour l'avenir.

Et l'avenir commence maintenant. En décembre 2021, le gouvernement a adopté des modifications à la *Loi sur les services en français (LSF)*. Une première modernisation significative de la Loi depuis son adoption en 1986. Dans sa modernisation de la *LSF*, le gouvernement a notamment remis aux ministres la responsabilité de rendre compte et faire rapport au Conseil exécutif de la mise en œuvre de la Loi et de la qualité des services pour leur ministère.

Depuis, mon équipe et moi œuvrons en vertu d'une loi modernisée. Ces modifications à la *LSF* reflètent l'esprit d'une **interprétation** large et libérale que méritent les droits linguistiques. **L'objectif** de son application demeure l'amélioration des services en français que doivent rendre les organismes gouvernementaux et les institutions de la législature au public **aujourd'hui** et **demain**.

Le français au Canada n'est pas qu'une autre tuile dans la mosaïque. C'est une langue officielle de notre pays, au cœur de l'identité canadienne, dans laquelle on retrouve toute une diversité d'expressions de l'identité francophone, en particulier en Ontario où réside la plus grande population francophone en dehors du Québec.

Les francophones ont des besoins et des défis qui leur sont propres. Bien que le français ne soit pas une langue officielle en Ontario, je considère, en tant que Commissaire aux services en français, que la sauvegarde du patrimoine exige un regard indispensable sur la volonté, le besoin, et la capacité des organismes gouvernementaux d'améliorer la prestation de services en français. Cela comprend de mettre l'accent sur les responsabilités précises qui incombent aux ministres pour la mise en œuvre de la *LSF* parmi leurs autres responsabilités et priorités gouvernementales.



Un exemplaire de la « Boussole CSEF, » disponible auprès de notre Bureau.

Dans ce contexte prometteur, il reste encore du travail à faire. Cette année, nous avons continué à traiter des cas de francophones dont les proches n'ont pas pu obtenir des services de santé vitaux dans leur langue. Nous avons également trouvé d'autres exemples de la façon dont la liste obsolète des organismes désignés en vertu de la *LSF* sème la confusion auprès des francophones. Et à un moment où le renforcement de la main-d'œuvre bilingue de la province est plus important que jamais, nous avons attiré l'attention sur le besoin d'afficher plus d'emplois de la fonction publique de l'Ontario en français. Il s'ensuit que j'exige une attention toute particulière de la part du gouvernement sur une planification robuste pour les services en français.

J'ai salué l'initiative du gouvernement de clarifier l'obligation de faire l'offre active de services prévue par la *Loi sur les services en français*, et j'ai accueilli la proposition de créer un nouveau règlement encadrant ce concept.

Les changements apportés à la *LSF* présentent de grandes opportunités. Dans ce rapport annuel, j'ai tenu à identifier les pistes à suivre pour en tirer profit.



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.

Rôle de l’Ombudsman

Le rôle de l’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 Ontariennes et des Ontariens. Il n’infirmes pas les décisions des représentant(e)s élu(e)s, et ne définit pas de politique publique, mais il fait des recommandations pour promouvoir l’équité, la transparence et la responsabilisation dans l’administration. Les recommandations de l’Ombudsman ont été massivement acceptées par le gouvernement, entraînant de nombreuses réformes.

L’Ombudsman fait paraître des rapports accompagnés de recommandations lorsqu’il mène des enquêtes individuelles et systémiques. Chaque année, 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.

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, le Bureau de l’Ombudsman a traité **25 161** cas (plaintes et demandes de renseignements), dont 40 % ont été réglés en une semaine et 52 % en deux semaines.

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 pour des services en français fournis dans certains hôpitaux, foyers de soins de longue durée et autres organismes désignés, relativement aux règlements pris en application de la *Loi sur les services en français*.

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 des Franco-Ontariens grâce à la prestation de services en français au siège ou à l'administration centrale d'un organisme gouvernemental et dans les régions désignées de la province.

Le rôle du (de la) Commissaire aux services en français a été établi en 2007 pour veiller au respect de la Loi, en examinant les plaintes du public, en menant des enquêtes, et en faisant des recommandations pour améliorer la prestation de services en français du gouvernement.

Conformément à la *Loi sur les services en français*, la Commissaire peut examiner les plaintes au sujet des services en français fournis 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 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. La Commissaire a le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative – c'est-à-dire sans plaintes – et de faire des recommandations dans le but d'améliorer la prestation des services en français. Ces 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.



25 octobre 2022 : La Commissaire Burke et le directeur des opérations de l'Unité des services en français, Carl Bouchard, entourés des membres de leur équipe. L'Unité est 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 dirige l'Unité des services en français – une équipe d'agent(e)s de règlement préventif et d'enquêteurs(teuses), qui est 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 des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes, et à les renseigner sur leurs droits, son travail s'articule autour de quatre secteurs en particulier :

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

L'importance des cas

Les cas – plaintes et demandes de renseignements – que nous traitons nous permettent de :

- Informer les Franco-Ontariens et les Franco-Ontariennes de leurs droits;
- Expliquer le rôle de la Commissaire, de l'Unité des services en français et de l'Ombudsman;
- Développer une perspective unique sur l'état des services en français en Ontario en obtenant directement de la population de l'information sur les défis rencontrés pour obtenir des services en français;
- Cerner des enjeux systémiques qui méritent de faire l'objet d'une enquête;
- Amasser et évaluer de manière objective des faits concrets découlant de l'impact sur les francophones des délais ou de l'impossibilité d'obtenir des services en français; à partir de ces faits, nous formulons des recommandations crédibles sur lesquelles s'appuyer pour apporter les corrections requises;
- Signaler au gouvernement de façon proactive des manquements dans les services en français, et établir un lien de confiance entre le gouvernement et le Bureau de l'Ombudsman;

- Démontrer des résultats concrets au bénéfice des francophones de l'Ontario;
- Promouvoir l'équité en matière de droits linguistiques; et
- Contribuer à l'amélioration de la prestation des services en français.

Notre statut d'institution indépendante et impartiale nous donne une relation privilégiée et unique avec les Ontariens et les Ontariennes. Le traitement de plaintes nous permet de recueillir 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 expériences 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.

Notre rôle est d'améliorer la gouvernance en faisant la promotion de l'équité et du respect des droits du public. Nous accueillons les plaintes de ceux et celles qui sentent que leurs droits ont été bafoués. Nous cherchons à bien comprendre le cas, à identifier les faits, et à mesurer l'impact du manque de services en français sur la vie quotidienne des gens.

Nos procédures et 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 cas de façon préventive et les enquêtes formelles ne sont pas la norme, mais plutôt l'exception. Ce processus de traitement des plaintes est constitué de pratiques exemplaires pour lesquelles les bureaux d'ombudsman sont reconnus internationalement.

Lorsque nous recevons une plainte, nous obtenons le consentement de son auteur(e) et nous communiquons ensuite 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 cas le plus rapidement possible avec les personnes directement impliquées.

À l'occasion, lorsque des cas peuvent être traités 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.

Avant de procéder à une référence toutefois, nous nous assurons qu'il y ait bien un mécanisme de traitement de plaintes, et un contact pour guider les plaignant(e)s.

Même lorsque nous n'avons pas l'autorité d'intervenir sur un cas en dehors de notre juridiction, nous cherchons des ressources auxquelles référer les gens 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 personnes qui ne sont pas satisfaites de la réponse reçue peuvent nous contacter à nouveau. Nous sommes là pour aider, en vertu de nos lois habilitantes et aussi en vertu du principe d'équité, lorsque raisonnable, que des lois s'appliquent ou non.

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, nous faisons la liaison; nous résolvons des plaintes; nous enquêtons, nous informons le gouvernement, nous faisons des recommandations, nous surveillons et nous 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. Il est aussi important de noter que la Commissaire, comme l'Ombudsman, a le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative, sans même avoir reçu de plaintes sur le sujet.

Nous tissons également des liens productifs et appropriés avec 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.

En plus de rencontrer et d'écouter les Franco-Ontariens et les Franco-Ontariennes 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 partis politiques d'opposition, ainsi que d'autres élu(e)s.



8 septembre 2022 : La Commissaire aux services en français, Kelly Burke (au centre), avec à sa droite le Commissaire aux langues officielles du Canada, Raymond Théberge, président sortant de l'Association, entourés de membres de l'Association internationale des commissaires linguistiques à Bilbao, Espagne.

La Commissaire s'entretient aussi de façon régulière avec ses homologues à travers le pays et le monde entier, comme les membres de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL), dont elle fait partie de l'exécutif. En septembre 2022, elle a participé à la conférence de l'AICL à Bilbao, en Espagne, la première conférence en personne de l'AICL depuis que notre Bureau l'a accueillie à Toronto en 2019. La Commissaire et ses collègues ont discuté de sujets très divers, dont l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les droits linguistiques et le rôle d'un(e) commissaire aux langues dans un bureau d'ombudsman.

Communications et sensibilisation

Mieux nous faire connaître, partager nos résultats et expliquer notre travail continuent d'être notre priorité pour amplifier le soutien que nous apportons auprès des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes. En 2022, ces actions ont pris de nouvelles formes.

Pouvoir enfin aller au-devant des francophones

Comme depuis son arrivée en poste en janvier 2020, la Commissaire a continué à échanger avec les membres du gouvernement de la province (**54** rendez-vous ont été effectués pendant la période couverte par ce rapport). À cela se sont ajoutées **51** rencontres virtuelles avec des homologues et des représentant(es) d'organismes canadiens et internationaux. La Commissaire a également eu **49** rencontres et échanges avec les parties prenantes franco-ontariennes et les organisations communautaires.

Entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 septembre 2022, la Commissaire a participé à plus de **20** évènements auxquels les organisations francophones l'ont conviée, dont huit en personne depuis juin 2022, au cours desquels elle a prononcé six discours. Elle a en outre enregistré cinq vidéos pour témoigner de son soutien aux parties prenantes et les féliciter pour leur travail en faveur de la communauté.

La Commissaire a participé à l'ouverture de sept assemblées générales annuelles d'organisations francophones qui se sont tenues en personne ou virtuellement tout au long du mois de septembre 2022. L'objectif était de se présenter à leurs membres et les féliciter pour leurs actions dans leurs secteurs respectifs, par exemple, femmes immigrantes, ainé(e)s, entrepreneur(euse)s et milieux économiques, et santé.

En septembre toujours, la Commissaire a participé aux cérémonies de lever du drapeau franco-ontarien devant l'Assemblée législative à Queen's Park à Toronto, en compagnie de l'Ombudsman Paul Dubé et du personnel de l'Unité des services en français, des représentant(e)s du gouvernement provincial et des partis d'opposition, et de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario qui organise l'évènement chaque année. Et elle a aussi pris la parole lors de la cérémonie de lever du drapeau franco-ontarien à Sarnia – un évènement historique, marquant la première célébration de ce genre depuis que la région est devenue une région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*.

De plus, elle a pris la parole lors d'évènements de réseautage à Penetanguishene ainsi qu'à Ottawa.

À l'écoute des principales organisations francophones

En septembre et octobre 2022, la Commissaire a entamé une série de cinq tables de participation virtuelles à travers la province (Nord, Centre, Est, Sud-ouest, et au niveau provincial). Ces tables ont réuni les directions générales d'organisations francophones, en ayant pour objectif de présenter notre travail, nos résultats, et d'expliquer notre traitement des cas. Plus encore, elles ont eu pour but d'écouter les préoccupations de ces organismes et les enjeux auxquels ils font face eux-mêmes, tout comme leurs membres.

Affichée dans vos journaux et sur vos écrans

Peu de temps après la publication du Rapport annuel 2020-2021 de la Commissaire, nous avons contacté plusieurs organismes francophones, qui ont informé leurs membres du travail de l'Unité des services en français via leurs bulletins électroniques et leurs sites Web au début de 2022.

Nous avons également publié une série d'annonces dans la presse écrite et numérique afin de couvrir tout le territoire de la province, pour mieux nous faire connaître par le public.

Cette campagne s'est déroulée de février à avril 2022. Elle a permis de toucher plus de **435 000** lecteurs et lectrices, dont plus de **500** se sont rendu(e)s sur notre site Web afin d'en savoir plus sur notre rôle et la façon dont nous contribuons à améliorer les services en français dans la province.

Du matériel imprimé disponible pour le public

Notre Bureau fournit également gratuitement des exemplaires imprimés des rapports et des brochures de la Commissaire (et de ceux de l'Ombudsman). En plus de la dernière version de notre affichette, nous avons créé en 2022 une version imprimée de la Boussole de la Commissaire aux services en français (ou Boussole CSEF) - présentée dans le rapport de l'an dernier. Cet outil bilingue fournit une référence pratique pour les quatre critères d'évaluation des services en français – en se concentrant sur les éléments de **C**ommunication, de **S**ervices, d'**É**quivalence, et de **F**acilité d'accès.

« Cet outil est clair, simple et peut être utilisé par tout le monde pour évaluer la « santé linguistique » de l'Ontario au regard de délivrance des services en français par le gouvernement. »

- Membre de la communauté francophone

Des copies de ces documents peuvent être demandées via notre site Web.

Médias et médias sociaux

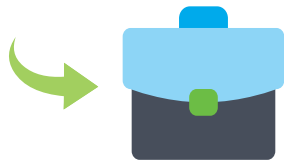
La Commissaire et l'Unité des services en français ont continué de dialoguer avec le public par le biais des médias d'information et des médias sociaux. Au cours de la période couverte par ce rapport, la Commissaire a donné 11 entrevues aux médias francophones, diffusées dans les journaux, à la radio et à la télévision.

Nous avons partagé ces nouvelles et d'autres sur notre travail, des vidéos de conférences de presse, des résumés de cas et des commentaires de la Commissaire sur les comptes de notre Bureau sur Facebook, Twitter, YouTube et LinkedIn. Chaque mois, nous partageons également des nouvelles sur l'Unité des services en français dans le bulletin électronique de l'Ombudsman, « Le chien de garde » (abonnez-vous via www.ombudsman.on.ca).

Des exemples de nos rapports, brochures, vidéos, et notre récente campagne de sensibilisation. Toutes nos ressources sont disponibles sur notre site Web.



FAITS SAILLANTS 2021-2022



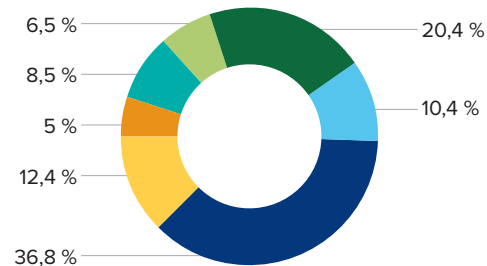
277
cas

Plaintes et demandes d'information reçues

1^{er} octobre 2021 – 30 septembre 2022

Types de cas reçus

- COMMUNICATIONS ÉCRITES
- SERVICES EN LIGNE
- SERVICES EN PERSONNE
- SERVICES AU TÉLÉPHONE
- MÉDIAS SOCIAUX
- SIGNALISATION
- AUTRES

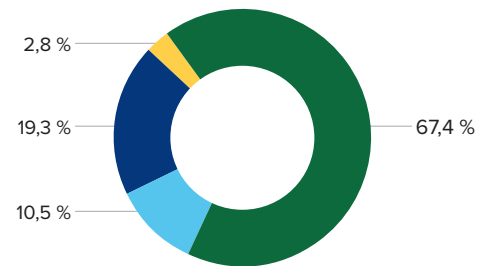


Disposition des cas clos

- EN VERTU DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS (LSF)*
- FÉDÉRAL, PRIVÉ, HORS DE L'ONTARIO
- SECTEUR PUBLIC HORS DE LA LSF**
- SOUMISSIONS D'INFORMATION

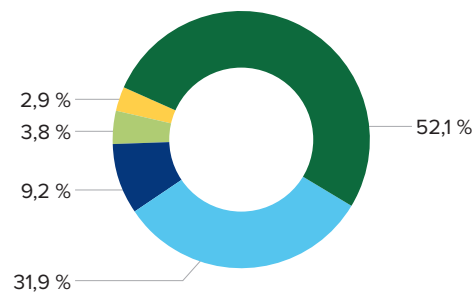
*Plaintes et demandes de renseignements à propos des ministères, des tierces parties et des organismes désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.

**Par exemple, municipalités, conseils scolaires et organismes non-désignés.



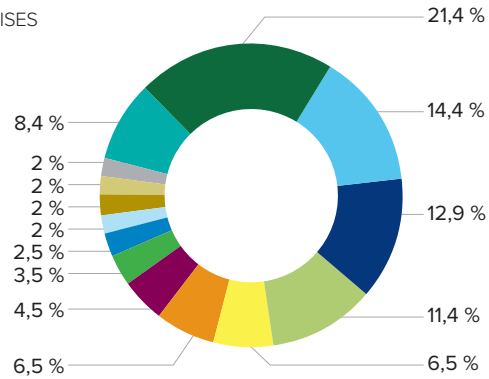
Disposition des cas clos en vertu de la Loi sur les services en français (LSF)

- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE NOTRE BUREAU
- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR NOTRE BUREAU
- RETIRÉS PAR LE/LA PLAIGNANT(E)
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE NOTRE BUREAU



Les organisations (assujetties à la LSF) les plus souvent visées par des cas

- MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES
- MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ
- MINISTÈRE DES TRANSPORTS
- ÉLECTIONS ONTARIO
- ORGANISMES DÉSIGNÉS – HÔPITAUX
- INSTITUTIONS DE LA LÉGISLATURE – AUTRES
- MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'IMMIGRATION, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
- MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL
- MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS
- MINISTÈRE DES FINANCES
- MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT
- MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES
- AUTRES*



*Voir l'Annexe de ce rapport pour une répartition de ces cas.

Communications et sensibilisation

Participation à des événements

23



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

51



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

49



54

Rencontres et échanges avec des ministres et sous-ministres, député(es), juges, autres ombudsmans et officier(ère)s de l'Assemblée législative

Vidéos, énoncés publiés et messages signés dans les médias sociaux

32



Entrevues médias

11

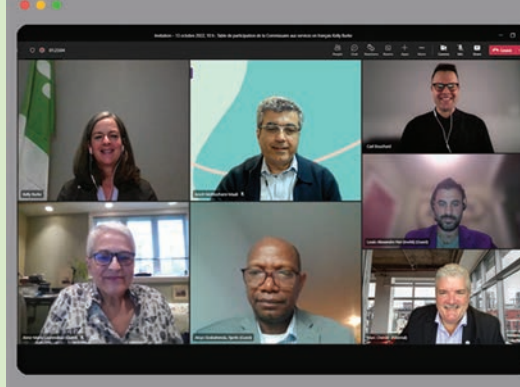


COUP D'OEIL SUR 2021-2022



1. 19 septembre 2022 : Kelly Burke et Florence Ngenzebuhoro, directrice générale du Centre francophone du Grand Toronto (CFGT), à l'Assemblée générale annuelle du CFGT, à Toronto. **2.** 22 septembre 2022 : La Commissaire Burke et Carl Bouchard, directeur des opérations de l'Unité des services en français (à gauche), rencontrent les membres de la direction de la Clé de la Baie, en marge de l'Assemblée générale annuelle de l'association, à Penetanguishene. **3.** 23 septembre 2022 : L'Ombudsman Paul Dubé (à droite) et la Commissaire Kelly Burke assistent au lever du drapeau lors de la Journée des Franco-Ontarien(ne)s en compagnie de membres de notre Bureau, à Queen's Park à Toronto. **4.** 22 septembre 2022 : Kelly Burke (à droite) et Carol Jolin (à gauche), alors présidente de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO), lors de la Journée de réflexion sur la santé en français organisée par l'AFO, à Toronto. **5.** 27 septembre 2022 : Kelly Burke en compagnie de Denis Laframboise (à gauche), président, et de Patrick Cloutier, directeur général (à droite) de la Société économique de l'Ontario (SÉO), lors d'un événement de réseautage de la SÉO, à Ottawa.

COUP D'OEIL SUR 2021-2022



6. 15 octobre 2022 : Des membres du personnel de notre Bureau accueillent les visiteur(euse) à notre kiosque à la Franco-Foire annuelle des affaires et services en français, organisée par l'Association canadienne-française de l'Ontario, Conseil régional des Mille-Îles, à Kingston. **7.** 25 septembre 2022 : De gauche à droite - Carl Bouchard, directeur des opérations de l'Unité des services en français, Mike Bradley, maire de Sarnia, et la Commissaire Burke, lors de la cérémonie de lever du drapeau franco-ontarien au Centre communautaire francophone de Sarnia-Lambton, à Sarnia. **8.** 10 juin 2022 : La Commissaire aux services en français, Kelly Burke, s'adresse aux participant(e)s du 42^e Congrès annuel de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario, à Toronto. **9.** 7 septembre 2022 : La Commissaire Burke s'exprime devant les délégué(e)s de la septième conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques à Bilbao, Espagne. **10.** Septembre-Octobre 2022 : La Commissaire convient les tables de participation virtuelles avec des parties prenantes des régions du Nord, Centre, Sud-Ouest de l'Ontario. *Une liste complète des principales activités de la Commissaire se trouve à l'Annexe de ce rapport.*

Sommaire

Au cours d'une période dominée par la levée graduelle des mesures sanitaires liées à la pandémie de COVID-19 et du retour en présentiel, notre Bureau a continué de se concentrer sur les enjeux de services en français soulevés par le public.

Cette période a également vu la publication du deuxième Rapport annuel de la Commissaire, en décembre 2021, dans lequel elle recommandait que les services gouvernementaux en français soient évalués en utilisant l'outil développé par notre Bureau, la Boussole CSEF.

En mars 2022, la Commissaire a rendu public son premier rapport d'enquête. Celui-ci se penchait sur les coupes aux programmes en français à l'Université Laurentienne, à la suite d'un grand nombre de plaintes.

Au total, l'Unité des services en français a reçu **277** cas (plaintes et demandes de renseignements) entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 septembre 2022.

Pour les organisations assujetties à la *Loi sur les services en français*, les cas que nous avons traités se regroupent comme suit :

Ministère des Services au public et aux entreprises (21,4 %) :

- Quatre cas sur cinq visent ServiceOntario
- Trois cas sur quatre chez ServiceOntario sont liées aux services en personne

Ministère du Procureur général (14,4 %) :

- Près des deux tiers des cas visent Tribunaux Ontario
- La moitié des cas chez Tribunaux décisionnels Ontario (dont la Commission de la location immobilière et le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario) sont liés aux services en personne

Ministère de la Santé (12,9 %) – excluant les hôpitaux désignés :

- La moitié des cas visent Santé Ontario

Ministère des Transports (11,4 %) :

- Près du tiers des cas visent Metrolinx
- Près du tiers des cas sont liés aux panneaux de signalisation sur les autoroutes
- Près du tiers des cas visent les permis de conduire y compris les tests

Deuxième Rapport annuel de la Commissaire aux services en français

La Commissaire Burke a publié son deuxième Rapport annuel en décembre 2021 pour la période du 1^{er} octobre 2020 au 30 septembre 2021, période encore dominée par la pandémie de COVID-19. Ce rapport s'est concentré sur les questions liées à la mise à disposition d'informations importantes sur la santé en français, les communications du gouvernement et les services directs qui continuaient d'être des sources principales de frustration des Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens.

Les cas présentés dans ce rapport illustrent que la capacité de répondre aux besoins spécifiques des francophones repose à la fois sur une planification adéquate et sur la bonne volonté du gouvernement. Elle a signalé une hausse de 15 % des cas par rapport à sa période de rapport précédente.

Pour aider le gouvernement à mettre en œuvre sa recommandation de 2020-2021 en faveur d'une planification plus solide des services en français, le dernier rapport de la Commissaire présentait un nouvel outil conçu par l'Unité des services en français, appelé la Boussole de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF). Cette Boussole aide les responsables à évaluer les services en français selon quatre critères : **C**ommunication, **S**ervices, **É**quivalence et **F**acilité d'accès.

La Commissaire a recommandé au gouvernement de se servir de cet outil pour faire son autoévaluation et développer des mesures de performance appropriées pour ses rapports sur les services en français. L'objectif de cette recommandation est d'aider les organismes gouvernementaux à remplir leurs obligations en vertu de la *LSF* afin de rendre positive l'expérience des francophones qui utilisent les services gouvernementaux en français. Cet outil servira au gouvernement afin d'obtenir des données probantes qui lui indiquent là où sa planification remplit ses objectifs, et là où elle doit être améliorée en vue d'offrir au public des services équivalents et sans délai.



7 décembre 2021 : La Commissaire Burke avec l'image de la « Boussole CSEF » sur la couverture de son Rapport annuel 2020-2021, à l'Assemblée législative.

En plus de recommander que les organismes gouvernementaux utilisent cette Boussole, la Commissaire a créé une série de vidéos expliquant le fonctionnement de cet outil, à partir de cas réels que nous avons résolus.

Jusqu'à présent, toutes les recommandations faites par la Commissaire ont été bien accueillies par le gouvernement.

« Je remercie la Commissaire pour son travail. Son engagement à communiquer avec notre gouvernement montre que ces services sont bien fournis. Notre gouvernement a été en mesure de répondre à toutes ces recommandations. Nous continuerons de travailler avec tous les ministères pour assurer des services en français. »

- Caroline Mulroney, ministre des Affaires francophones, lors de la période des questions à Queen's Park, le 7 décembre 2021

En décembre 2021, la province a pris des mesures pour moderniser la *Loi sur les services en français*. La Commissaire a souligné qu'elle accueillait favorablement la proposition, entre autres, de responsabiliser les ministres en ce qui concerne la mise en application de la Loi et la qualité des services en français, et pour prévoir la présentation de rapports au conseil exécutif.

Rapport d'enquête : Coupes dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne

En juin 2021, la Commissaire a ouvert une enquête sur les coupes dans les programmes de langue française par l'Université Laurentienne dans le cadre de sa restructuration financière et sur l'administration de la désignation de l'université par les ministères des Affaires francophones et des Collèges et Universités. Cette enquête a été déclenchée à la suite de la réception de **60** plaintes au sujet des coupes, dont certaines provenaient d'étudiant(e)s qui se retrouvaient sans moyen de poursuivre ou de terminer le programme d'études de leur choix en français.



L'enquête visait à déterminer si l'université, de même que les deux ministères, avaient respecté leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français (LSF)*, à la lumière de la désignation de l'université en vertu de cette Loi.

Le rapport de la Commissaire paru en mars 2022, *Renforcer la désignation : Un travail collaboratif*, a conclu que l'Université Laurentienne a manqué à ses obligations en tant qu'organisme désigné en vertu de la *LSF* en supprimant tous les programmes menant à deux maîtrises désignées. Le ministère des Affaires francophones a également manqué à son rôle en tant que ministère chargé de l'application de la Loi. Puis, le ministère des Collèges et Universités n'a pas respecté son rôle en tant que ministère parrain dans l'application de la *LSF*.

La Commissaire a formulé 19 recommandations afin de répondre aux enjeux et d'améliorer l'offre de services en français en vertu de la *LSF*. L'Université Laurentienne et les ministères ont tous accepté de mettre en œuvre l'ensemble des recommandations qui leur étaient adressées et se sont engagés à rendre compte de ses progrès à la Commissaire tous les six mois.

En septembre 2022, les trois instances nous ont partagé leurs progrès sur la mise en œuvre de ces dernières. Par exemple :

- Le ministère des Collèges et Universités élabore une politique interne qui renforcera le rôle du coordonnateur ou de la coordonnatrice des services en français;
- Le ministère des Affaires francophones travaille sur la mise à jour de la politique d'évaluation afin de garantir que des évaluations de conformité de tous les organismes désignés seront complétées de façon proactive; et
- Le ministère des Affaires francophones travaille sur l'établissement d'un protocole de conformité dans des situations où le gouvernement prendrait connaissance de la non-conformité d'un organisme au regard de sa désignation.
- L'Université Laurentienne continue de collaborer avec le ministère des Affaires francophones pour soumettre des rapports de conformité. L'université passera par un processus interne de consultation avant de faire tout changement qui pourrait avoir un impact sur sa désignation prévue au Règlement 398/93. Ce processus inclura également les ministères des Collèges et Universités et des Affaires francophones.

Nous reconnaissons les efforts que font les ministères et l'université pour répondre aux recommandations de la Commissaire, et nous continuons de suivre les progrès pour les mettre en œuvre.

Mise à jour sur les recommandations – Rapports annuels 2019-2020 et 2020-2021

Conformément à la *Loi sur les services en français*, la Commissaire doit présenter chaque année des recommandations pour l'amélioration de la prestation des services en français en Ontario. En 2019-2020, la Commissaire a présenté huit recommandations au gouvernement pour la planification de la prestation des services en français. Dans son rapport de 2020-2021, elle a émis une recommandation, soit que le gouvernement utilise la Boussole CSEF pour évaluer la qualité de ses services en français. (Toutes les recommandations se retrouvent à l'**Annexe** de ce rapport.)

En date du 30 septembre 2022, le gouvernement avait mis en œuvre deux de ces recommandations.

➤ **RECOMMANDATION 3 (2019-2020)** : 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.

Conformément aux recommandations de la Commissaire, le ministère du Solliciteur général a mis en place, en juillet 2021, les mesures suivantes pour assurer que les alertes Amber soient émises dans les deux langues :

- La Police provinciale de l'Ontario (PPO) a collaboré avec la Gendarmerie royale du Canada et la Sûreté du Québec pour ajouter au formulaire d'alerte Amber des champs pré-traduits qui ont éliminé le besoin d'une traduction exhaustive;
- En novembre 2021, la PPO a achevé les modifications du formulaire de soumission de l'alerte Amber et l'intégration des logiciels de traduction en français en éliminant la nécessité de longues traductions et rendant possible l'émission simultanée d'alertes Amber en anglais et en français; et
- La PPO a aussi désigné cinq de ses membres qui possèdent des aptitudes supérieures en français écrit pour servir comme renfort dans l'éventualité où le système automatisé ne soit pas disponible.

➤ **RECOMMANDATION 8 (2019-2020)** : 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.

En avril 2022, la ministre des Affaires francophones a déposé, à l'Assemblée législative, le premier rapport annuel sur les activités du ministère des Affaires francophones. Le rapport ne contenait toutefois pas d'information quant aux plans de services en français des ministères.

Nous continuerons de suivre les progrès faits par le gouvernement pour répondre aux recommandations de la Commissaire et de réitérer l'importance pour chaque ministère de développer un plan de services en français présenté au Conseil exécutif. Cependant, la Commissaire se dit optimiste sur l'avenir. Dans une communication adressée à la Commissaire en novembre 2022, la Ministre des Affaires francophones a indiqué :

« À l'instar de la Commissaire aux services en français, j'ai comme objectif prioritaire de déployer les moyens nécessaires pour l'amélioration continue des services en français et ainsi veiller à ce que l'offre de ces services fasse l'objet d'une planification rigoureuse. En mettant de l'avant la stratégie pour les services en français, notre gouvernement témoigne de sa volonté d'appuyer l'accès fluide à des services de qualité et ainsi répondre aux besoins des francophones sur le terrain.

« La modernisation de la *Loi sur les services en français* reflète cet engagement et ouvre la voie à des changements structurels nécessaires pour que les services soient disponibles en temps réel.

« La loi modernisée répond à bien des égards aux recommandations que la Commissaire a émises jusqu'à maintenant et démontre que notre gouvernement est prêt à prendre les mesures requises pour assurer la prestation de services en français de qualité pour les générations à venir et conforter ainsi la vitalité de nos communautés francophones. »

- Lettre à la Commissaire Burke de Caroline Mulroney, ministre des Affaires francophones, 3 novembre 2022

Les sections suivantes de ce rapport résument les tendances que nous avons observées dans les cas que nous avons examinés et qui sont illustrées par de nombreux exemples.

Note : Pour protéger la confidentialité des plaignant(e)s, nous anonymisons les résumés de cas. Les détails d'identification, y compris le genre, peuvent être supprimés ou modifiés.

Tendances de cas : Communications

Les cas qui sont liés aux communications représentent **44,3 %** de l'ensemble des cas reçus par l'Unité des services en français entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 septembre 2022. Les francophones ont soulevé auprès de notre Bureau de nombreux enjeux de communications écrites (par exemple, rapports, avis, formulaires, etc.) visant plusieurs organismes gouvernementaux et institutions de la législature.

Médias sociaux et communications électroniques

Les médias sociaux font maintenant partie de notre quotidien. Ils sont utilisés par le gouvernement pour communiquer directement avec la population dans le cadre de stratégies de communication. La *Loi sur les services en français* prévoit que chacun et chacune a droit à l'emploi du français pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la législature, et pour en recevoir les services en français.

En mars 2022, le gouvernement de l'Ontario a développé des lignes directrices relatives aux médias sociaux pour la fonction publique de l'Ontario, ayant pour but de fournir des directives au personnel sur la manière d'utiliser les médias sociaux de façon appropriée pour assurer la conformité aux lois en vigueur. Selon ces directives, les comptes de médias sociaux du gouvernement devraient entre autres respecter toutes les obligations prévues dans la *Loi sur les services français*, en fournissant du contenu et des éléments créatifs en français comme en anglais.

Cette année, nous nous sommes penché(e)s sur plusieurs cas en lien avec les médias sociaux. En voici quelques exemples :

Faire des liens en français

Une personne s'est plainte que certains comptes LinkedIn du gouvernement et de ses agences, dont celui du ministère des Transports et de Santé Ontario, contenaient un logo et un titre unilingues en anglais. Nous avons communiqué avec le Bureau du Conseil des ministres qui a complété un audit à l'échelle des ministères afin de s'assurer que tous les comptes soient conformes aux exigences de la *Loi sur les services en français*.

Dans un autre cas, un homme s'est plaint que les messages promotionnels sur LinkedIn d'Action Cancer Ontario (« ACO ») à propos de l'accès virtuel aux services de santé apparaissaient uniquement en anglais. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de Santé Ontario, l'agence responsable d'Action Cancer Ontario, qui a reconnu que les messages promotionnels d'ACO sur LinkedIn étaient seulement disponibles en anglais. À la suite de cette plainte et grâce aux discussions avec notre Bureau, Action Cancer Ontario a commencé à créer et à publier des messages bilingues sur LinkedIn.

Infolettre désormais bilingue

Un homme nous a informé(e)s que, malgré son choix de recevoir le bulletin électronique sur la Ligne Ontario produit par Metrolinx en français, l'infolettre lui était toujours envoyée en anglais par courriel toutes les semaines. Nos discussions avec Metrolinx, une agence gouvernementale relevant du ministère des Transports, ont permis d'apprendre que le bulletin électronique de la Ligne Ontario existait en anglais depuis février 2020, mais n'avait jamais été traduit en français. Grâce à notre intervention, l'infolettre est maintenant publiée en français chaque semaine. De plus, l'agence gouvernementale a engagé un coordinateur bilingue supplémentaire pour s'assurer que le contenu de l'infolettre soit bien traduit et revu chaque semaine. Nous avons également travaillé avec Metrolinx pour nous assurer que tous les hyperliens de l'infolettre en français menaient à du contenu en français.

Sans sous-titres

Une femme nous a signalé que les sous-titres en français avaient disparu des vidéos sur la page Facebook du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences intitulée « Lieux de travail de l'Ontario ». Bien que cette page soit en français, la majorité des vidéos sont en anglais et incluaient jusqu'alors des sous-titres en français.

Nous avons contacté le ministère qui nous a informé(e)s que les sous-titres avaient été remplacés par des sous-titres compatibles avec les nouvelles directives sur l'Accessibilité. Les sous-titres sur la vidéo n'apparaissaient plus automatiquement, obligeant l'ensemble des francophones à manipuler les paramètres de Facebook pour accéder aux fonctionnalités réservées aux personnes ayant des besoins d'accessibilité.

Suite à notre intervention, le ministère a rétabli le sous-titrage automatique français sur sa page Facebook.

Offres d'emploi unilingues

Dans son Rapport annuel 2019-2020, la Commissaire a recommandé que chaque ministère présente un plan de services en français au conseil exécutif. Ces plans doivent se pencher sur la planification pour avoir les ressources humaines nécessaires pour offrir des services en français à tous les niveaux.

Elle a relevé dans son Rapport annuel de 2020-2021 que l'accès à de la main-d'œuvre francophone devait demeurer une priorité pour offrir des services en français équivalents à ceux offerts en anglais à l'ensemble de la population et sans délai.

Les cas que nous avons traités nous démontrent que les francophones ont accès à un nombre limité d'informations sur les postes disponibles auprès des organismes gouvernementaux et des institutions de la législature. Le gouvernement nous a informé(e)s qu'il ne traduit que les annonces pour des postes désignés bilingues.

Par exemple :

« Help wanted » en deux langues

Un homme a déposé une plainte concernant Santé Ontario et ses offres d'emploi. Le lien pour appliquer transférait les candidat(e)s sur un site de tiers unilingue anglais. Le site et les annonces d'emploi étaient en anglais seulement. Un message à la fin de chaque description de poste indiquait que la version française serait disponible sous peu. Elle n'a jamais été disponible.

Santé Ontario a reconnu qu'il s'agissait d'un problème technique d'affichage et s'est également engagé à améliorer le processus. Chaque poste affiché à l'avenir sera évalué et on déterminera, au cas par cas, si le poste exige des connaissances en français. Les exigences seront fondées sur les obligations liées à la *Loi sur les services en français* et aux obligations de l'organisation. Une fois un besoin identifié, le poste sera affiché dans les deux langues.

Cette pratique est alignée avec la politique d'emploi et le guide pratique à l'intention des chef(fe)s sur la dotation et gestion des postes désignés bilingues de la fonction publique de l'Ontario, qui indique que pour les postes désignés bilingues : « l'offre d'emploi et la description du poste sont publiées en anglais et en français sur le site Web Carrières dans la fonction publique de l'Ontario et/ou sur un autre site Web de communication ou d'établissement d'un réservoir de main-d'œuvre. »

En ne communiquant en français que les postes désignés bilingues, le gouvernement ne communique pas aux francophones l'ensemble de ses opportunités d'emploi. Mais pendant ce temps, le gouvernement cherche à accroître sa capacité en ressources humaines possédant des compétences linguistiques en français. En novembre 2021, le ministère des Affaires francophones a lancé la Stratégie ontarienne pour les services en français, qui « met l'accent sur le renfort des capacités en matière de main-d'œuvre francophone et bilingue, et qui tire parti de modèles de prestation de services efficaces et novateurs pour élargir l'accès aux services en français. »

La stratégie avancée par le gouvernement inclut la modernisation de la *Loi sur les services en français* et les soutiens connexes, l'augmentation de l'accès à la main-d'œuvre francophone et bilingue dans les secteurs clés, et l'accroissement de l'accès aux services en français et aux nouveaux modèles de prestation de services.

La stratégie du gouvernement identifie des champs d'action pertinents pour l'offre de services en français :

- Formation et recrutement;
- Création de corridors d'immigration francophone et reconnaissance des accréditations professionnelles;
- Mise à profit de modèles existants de prestation de services communautaires; et
- Mise en œuvre de modèles de prestation novateurs fondés sur le numérique.

Dans le but d'attirer un plus grand nombre de francophones et de professionnel(le)s ayant des compétences linguistiques en français au sein des ministères et de leurs agences, la Commissaire fait la recommandation suivante :

➤ RECOMMANDATION 1 : Que le Secrétariat du Conseil du Trésor revoie la politique d'emploi de la fonction publique de l'Ontario pour que l'affichage en français ne se limite pas seulement aux postes désignés bilingues.

Identité de genre : vers un monde plus inclusif

La langue française évolue. Le gouvernement de l'Ontario a développé des ressources bilingues qui traitent des questions liées au genre en français. Dans ces ressources, le gouvernement de l'Ontario explique que :

« Depuis longtemps, le genre a été perçu selon un modèle binaire, homme-femme. Or, de nombreuses personnes en Ontario se considèrent non binaires : elles ne s'identifient pas comme homme ou femme, d'autres ont le sentiment d'être les deux, ni l'un, ni l'autre ou se situent quelque part dans le spectre du genre.

« Alors que la notion de genre évolue dans notre société, le gouvernement de l'Ontario doit s'adapter à ces réalités changeantes, tant sur le plan des politiques que sur le plan du langage, pour mieux tenir compte de la diversité des genres. »

Cette année, nous avons traité des cas de francophones qui souhaitent exprimer leur identité librement et qui se sont heurté(e)s à des obstacles administratifs que nous avons pu contribuer à résoudre. En voici un exemple :

Titre inclusif

Nous avons été contacté(e)s par une mère dont l'enfant avait affirmé son identité de genre comme étant féminine. Cette affirmation de son identité représentait un changement par rapport au genre qui lui a été assigné à sa naissance. L'enfant désirait changer de nom pour que ses documents légaux reflètent son identité.

L'enfant a entrepris la démarche de changement de prénom auprès du Bureau du registraire général. La mère et son enfant ont rempli ensemble les formulaires en français et ont rassemblé tous les documents requis afin de pouvoir soumettre la demande.

Un des documents requis était de produire une lettre émanant d'une personne connaissant l'enfant depuis au moins 12 mois, qui est membre d'un groupe professionnel admissible. L'école de l'enfant lui a fourni une lettre signée par une personne détenant le titre non-genré (approuvé par le conseil scolaire) de « Direction ».

Le Bureau du registraire général a refusé la demande de l'enfant, en expliquant que le titre « Direction » ne répond pas aux exigences d'un répondant; seulement le titre de « Directeur » ou « Directrice » d'une école aurait été accepté.

Nous avons contacté le Bureau du registraire général qui a réévalué la demande complète en urgence en reconnaissant le terme « Direction ». La demande a finalement été acceptée et le Bureau a émis un nouveau certificat à l'enfant, reflétant son changement de nom. En plus d'ajouter le titre « Direction » dans la liste des titres acceptés par le Bureau, celui-ci s'est également engagé à revoir cette liste afin d'y adopter un langage inclusif.

Tendances de cas : Services en personne et téléphoniques

Les cas que nous traitons relativement aux services en personne et téléphoniques représentent **49,2 %** de l'ensemble des cas que nous avons reçu entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 septembre 2022.

Voici trois exemples de cas que nous avons traités :

L'aide est en route

Un francophone qui souhaitait obtenir des renseignements pour renouveler sa plaque d'immatriculation a contacté notre Bureau lorsqu'il n'a pas obtenu de services en français de la part d'un bureau de ServiceOntario situé en région désignée. Nous avons soulevé la question avec le ministère des Services au public et aux entreprises, qui s'est assuré que le bureau de ServiceOntario recrute du personnel bilingue supplémentaire. Suite à notre intervention, le ministère a embauché deux employé(e)s bilingues en mesure d'offrir des services en français par téléphone et en personne à cette succursale, et ce, en tout temps.

Veillez réessayer plus tard

Nous avons reçu la plainte d'un francophone qui a contacté le ministère des Finances au sujet de l'impôt foncier provincial dans une région du Nord de l'Ontario non érigée en municipalité. L'homme nous a dit qu'il a dû attendre au téléphone pendant environ une heure avant de pouvoir parler à un/une agent(e) bilingue. Après l'appel, l'homme a essayé de rappeler en choisissant l'anglais, et on lui a répondu au bout de quelques minutes seulement. Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère des Finances, qui a expliqué que l'attente pour des services en français au téléphone avait été causée par un(e) employé(e) qui ne s'était pas débranché(e) correctement du système téléphonique. Un rappel des procédures à suivre a été fait auprès de

l'employé(e). De plus, le ministère s'est engagé à embaucher un(e) second(e) agent(e) bilingue à temps plein.

Un service spécialisé

Un grutier a tenté de joindre Métiers spécialisés Ontario (MSO) afin de demander des explications sur une facture; il n'a pas réussi à obtenir un service en français. Nous avons communiqué avec MSO afin de soulever cette question. À la suite de notre intervention, des corrections ont été apportées au système téléphonique afin de s'assurer que les client(e)s qui demandent un service en français soient uniquement dirigé(e)s vers des téléphonistes bilingues. D'autres agent(e)s bilingues ont été assigné(e)s à la réception des appels.

Une désignation confuse : mise à jour du Règlement de l'Ontario 398/93

Dans son rapport 2019-2020, la Commissaire a indiqué que le Règlement 398/93 qui liste les organismes désignés pour fournir des services en français n'était pas à jour. L'information souvent erronée communiquée au public rend difficile la possibilité d'évaluer les obligations de services en français d'organismes désignés, voire impossible dans certains cas.

Nous avons traité de nombreux cas où le Règlement 398/93 aurait dû nous guider, mais où il a plutôt soulevé de nombreuses questions souvent restées sans réponse.

Par exemple, une francophone qui travaille pour un organisme chargé de planifier pour des soins de santé en français nous a contactés pour nous confier qu'elle était incapable d'utiliser le Règlement 398/93 dans le cadre de son travail. Elle doit fournir des informations sur les fournisseurs de soins de santé en français de sa région et voulait consulter le règlement pour indiquer les fournisseurs qui ont des obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Elle nous a avisé(e)s que plusieurs des organismes gouvernementaux listés dans le règlement n'existent plus, ont changé de nom ou ont transféré certains des services désignés ailleurs. Selon elle, ces informations erronées sèment la confusion auprès des organismes qui ne savent plus s'ils sont désignés ou non, et auprès des francophones qui ne savent pas où ils et elles peuvent obtenir des services en français. De son côté, la femme nous a indiqué qu'elle devait se fier à d'autres sources d'informations et faire ses propres recherches pour identifier là où se trouvent les services en français.

Nous avons procédé à une revue informelle d'un échantillon d'organismes désignés identifiés dans le Règlement 398/93 et nous avons relevé des incohérences dans de nombreux cas.

Par exemple :

- Selon le Règlement 398/93, **l'Hôpital de Timmins et du district** est un organisme partiellement désigné pour certains services offerts au St. Mary's General Hospital et au Porcupine General Hospital.

Or, en réalité : Les sites de St. Mary's General Hospital et Porcupine General Hospital n'existent plus depuis 1996. En avril 1996, les hôpitaux ont été fusionnés et tous les services sont maintenant offerts par l'Hôpital de Timmins et du district sur un seul site.

- Selon le Règlement 398/93, **The Religious Hospitallers of St. Joseph of Cornwall**, est partiellement désigné pour des programmes et services exécutés entre autre par « Hotel Dieu Hospital ».

Or, en réalité : L'Hôpital Hôtel Dieu et l'Hôpital général de Cornwall ont été fusionnés en 2004 pour constituer l'Hôpital communautaire de Cornwall.

- Selon le Règlement 398/93, le **Laurentian Hospital** à Sudbury a une désignation complète.

Or, en réalité : Laurentian Hospital a fusionné avec deux autres hôpitaux (Sudbury General et Sudbury Memorial) en 2010 pour devenir Horizon Santé-Nord de Sudbury. L'ancien hôpital est maintenant sur le campus Ramsey Lake Health Centre de Horizon Santé-Nord.

- Selon le Règlement 398/93, **l'Hôpital général d'Ottawa/Ottawa General Hospital** est entièrement désigné et le Ottawa Civic Hospital Corporation possède une désignation partielle.

Or, en réalité: ces deux établissements n'existent plus. Ils sont regroupés depuis 1998 sous L'Hôpital d'Ottawa.

Ce manque de rigueur par rapport à l'exactitude des informations communiquées au public est un obstacle à l'accès aux services en français dans plusieurs domaines, dont la santé, la petite enfance, l'éducation, les services sociaux et communautaires et les soins de longue durée.

Comme le ministère des Affaires francophones est responsable de l'administration du Règlement 398/93, la Commissaire fait la recommandation suivante :

➤ **RECOMMANDATION 2** : Que d'ici le 30 septembre 2023, le ministère des Affaires francophones développe un plan, adressé à la Commissaire, pour mettre à jour le Règlement 398/93.

Tendances de cas : Secteur de la santé

Comme nous l'avons vu tout au long de la pandémie de COVID-19, le secteur de la santé continue d'être une source importante d'enjeux, soit un cas sur cinq visant des organismes assujettis à la *Loi sur les services en français*. Le secteur de la santé touche les gens dans leur intimité, dans leurs moments les plus vulnérables.

Le 11 juillet de cette année, le journal de l'Association médicale canadienne (*Canadian Medical Association Journal*) a publié une étude de onze chercheur(euse)s qui se penchent sur la concordance de la langue entre un(e) patient(e), son médecin et l'impact sur la qualité des soins et la sécurité des patient(e)s.

L'étude a établi que :

« [L]es patients qui ont reçu la plupart de leurs soins par un médecin parlant leur première langue ont obtenu de meilleurs résultats à l'hôpital, ce qui suggère que les disparités entre les groupes linguistiques pourraient être atténuées en fournissant aux patients des soins en accord avec la langue. [...]

« [Les francophones ayant reçu des soins concordants sur le plan linguistique étaient significativement moins susceptibles d'avoir une admission hospitalière néfaste ou de mourir à l'hôpital [...] que les francophones ayant reçu des soins discordants sur le plan linguistique. De plus, la durée moyenne du séjour à l'hôpital était de 7 % plus courte pour les francophones ayant reçu des soins concordants sur le plan linguistique. [Traduction] »

Être soigné(e) dans sa langue peut donc, dans certains cas, être une question de vie ou de mort. La Commissaire considère qu'on ne peut pas dissocier la qualité des soins de santé et la langue. Ils vont de pair. C'est un secteur crucial où le

gouvernement doit concentrer ses efforts pour abolir les obstacles à l'accès aux services en français.

Nous avons traité de nombreux cas cette année dans le domaine de la santé. En voici quelques exemples :

Services en français chez soi

Une femme nous a contacté(e) parce qu'elle n'arrivait pas à obtenir des services de soins à domicile en français pour son conjoint ayant perdu l'habileté de parler anglais en raison de problèmes de santé. Elle nous a expliqué que les services de soins fournis en français par le bureau de l'organisme local de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'étaient pas permanents. Elle a noté que souvent, un(e) préposé(e) aux soins bilingue reste en poste un an ou deux, puis est remplacé(e) par un(e) préposé(e) unilingue anglais. Pendant plus de six mois, son conjoint n'a reçu aucun service de soins en français.

Nous avons soulevé cet enjeu auprès de l'organisme local responsable du dossier de cet homme. L'organisme a entrepris des démarches auprès du fournisseur de services de soins à domicile pour assurer l'offre de services en français. La femme a confirmé que suite à notre intervention, son époux a reçu régulièrement des services de soins à domicile en français.

Chassé-croisé téléphonique

Une femme nous a dit qu'elle souhaitait obtenir un service de physiothérapie pour son père. Elle a été transférée à deux reprises au téléphone avant de parler à une employée bilingue lors d'un appel auprès du bureau de l'organisme de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de sa région. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de l'agence régionale de Santé Ontario, qui travaille en étroite collaboration avec le SSDMC.

L'agence s'est assuré que l'organisme SSDMC prenne des mesures correctives. Ces mesures incluent un cours de formation pour le personnel sur le traitement des appels en français et l'ajout de questions sur les services en français à son



22 septembre 2022 : La Commissaire Burke participe à la Journée de réflexion sur la santé en français, organisée par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, à Toronto.

sondage de satisfaction. Nous avons communiqué ces mesures à la femme, qui s'est dite heureuse de ce résultat.

Résultat positif

Un homme s'est plaint auprès de nous de l'absence de services en français dans une clinique de vaccination contre la COVID-19. La clinique était organisée et gérée par un hôpital partiellement désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*. Nous avons pris contact avec l'établissement, qui a reconnu que le recrutement et le déploiement du personnel sur place n'avaient pas tenu compte des services en français.

L'hôpital s'est engagé à tester le niveau de compétence linguistique des employé(e)s sur place, à fournir à l'avance une liste de personnel bilingue aux responsables de la clinique, et à partager en amont des instructions sur l'offre active de services en français, ainsi que sur la répartition du personnel bilingue à travers le site de vaccination.

« Please speak in English »

Un homme nous a partagé l'expérience vécue par sa famille alors que leur mère mourante était hospitalisée dans un hôpital désigné du Nord de l'Ontario.

À plusieurs reprises, lui et sa famille n'ont pas été en mesure d'obtenir de services en français lors de leurs visites auprès de leur mère. Ils et elles ont également remarqué que leur mère recevait très peu de services en français et ont même retrouvé une note qui demandait à leur mère : « **Please speak in English.** »

Leur mère est décédée quelques semaines après son admission à l'hôpital.

Nous avons communiqué avec différents membres de la direction de l'hôpital. À la suite de notre intervention, des mesures ont été prises afin, entre autres, de corriger l'absence de personnel bilingue à l'accueil. Puis un plan d'action a été élaboré comprenant :

- L'élaboration de normes sur l'offre active de services en français qui incluent l'identification de la langue de préférence des patient(e)s et visiteur(euse)s;
- L'assignation de personnel infirmier désigné bilingue lorsque requis;

- La mise en place de mesures de soutien pour aider le personnel non bilingue;
- La distribution des documents dans la langue des patient(e)s;
- La revue des pratiques de gestion des ressources humaines au sein du département, incluant l'évaluation des capacités linguistiques des employé(e)s;
- L'établissement des horaires du personnel bilingue;
- L'identification de personnel désigné bilingue pour chaque quart de travail; et
- La formation du personnel infirmier sur les attentes au niveau des services en français.

Ces exemples illustrent trois enjeux clés :

- L'importance de la reconnaissance que la définition de la qualité des soins prodigués aux francophones de l'Ontario doit inclure la capacité d'offrir des soins en français;
- L'importance de la planification des soins de santé en français; et
- L'importance de l'évaluation proactive du respect de la part des organismes gouvernementaux de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.

La Commissaire continue de réitérer l'importance d'une planification robuste pour l'offre de services en français qui tient compte des besoins des francophones et des ressources disponibles pour y répondre. Elle continuera de surveiller les progrès accomplis par le gouvernement pour répondre à la recommandation qu'elle a formulée dans son rapport annuel 2019-2020 afin que chaque ministère développe un plan de services en français présenté au Conseil exécutif.



La famille d'une femme francophone hospitalisée a fourni à notre Bureau cette photo d'une note qui aurait été laissée par le personnel de l'hôpital à son chevet.

Cartes Santé – maintenant disponibles avec accents français

Jusqu'en septembre 2020, il était impossible pour les francophones de l'Ontario d'obtenir un permis de conduire affichant correctement leur prénom ou leur nom de famille si ceux-ci comportaient des caractères spéciaux de la langue française (par exemple, ç, è, é, ê, ë). L'Ontario leur assignait par défaut des noms sans accent.

« Pour moi, c'est une question de respect de base [...] On a le droit d'être appelés par notre nom et d'avoir notre nom écrit correctement sur une pièce d'identité du gouvernement. »

- Un Franco-Ontarien cité par Radio-Canada, novembre 2019

Au fil des années, nous avons traité plusieurs plaintes concernant ces documents d'identification. Par exemple, un homme nous a contacté(e)s au sujet du manque d'accent sur la carte Santé de sa fille. Lorsqu'il s'est rendu à un rendez-vous médical pour elle, la secrétaire a prononcé le nom de sa fille en anglais. Il s'est senti déçu et explique que ça prêle également à confusion.

Nous avons rencontré à plusieurs reprises le personnel du ministère de la Santé ainsi que du ministère des Services au public et des entreprises afin de partager les enjeux soulevés par le public auprès de notre Bureau. Nos efforts ont contribué à ce que l'Ontario accepte finalement que les francophones puissent utiliser leur prénom et nom de famille avec accents.

En septembre 2020, le gouvernement a permis aux francophones de pouvoir utiliser leur nom en français sur leur permis de conduire en rendant possible l'inclusion des caractères de la langue française sur ce document officiel. En août 2022, le gouvernement a également étendu cette possibilité aux cartes Santé de l'Ontario. La ministre de la Santé a remercié la Commissaire et l'Unité des services en français pour ses contributions :

« Avec l'introduction des accents français sur les cartes Santé le 11 juillet 2022, les Franco-Ontariens pourront désormais voir leur nom reflété de façon appropriée sur toutes les cartes d'identité du gouvernement. Notre gouvernement demeure engagé à améliorer l'accès aux services gouvernementaux de première ligne en français afin de répondre aux besoins de la communauté franco-ontarienne. [...] J'aimerais saisir cette opportunité pour souligner votre importante contribution à la vitalité de la communauté francophone. »

- Lettre à la Commissaire de Sylvia Jones, vice-première ministre et ministre de la Santé, 23 août 2022

Tendances de cas : Communications et services des officier(ère)s indépendant(e)s de la législature

Il y a six officier(ère)s indépendant(e)s qui relèvent de l'Assemblée législative, soit le Directeur général des élections, la Vérificatrice générale de l'Ontario, la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, le Commissaire à l'intégrité, le Directeur de la responsabilité financière et l'Ombudsman. Leurs rapports jouent un rôle important pour informer les Ontariennes et les Ontariens des enjeux d'intérêt public par rapport aux agissements du gouvernement.

Les rapports, publications et communications des officier(ère)s destinés au public informent les Ontariennes et les Ontariens de conflits d'intérêts des élu(e)s, de la bonne administration des fonds publics et de la gestion des informations personnelles, par exemple. Ce sont des enjeux importants qui permettent aux ontariennes et aux ontariens d'être informé(e)s de la qualité de l'administration publique, des enjeux liés à la capacité des élus de prendre des décisions impartiales ou encore des enjeux liés aux informations personnelles qui sont partagées avec le gouvernement.

L'analyse objective et impartiale approfondie, les constats et les recommandations des officier(ère)s indépendant(e)s de la Législature destinés au public sont cruciaux pour la population. Les francophones doivent avoir accès à cette information de manière équivalente et sans délai à l'ensemble de la population pour pouvoir être informé(e)s au même titre que l'ensemble de la population.

Plus d'un cas sur 10 que nous avons reçu cette année étaient liés à l'offre de services en français de la part des officier(ère)s indépendant(e)s de la législature.

Le droit de vote – en français

La moitié de nos cas liés aux officier(ère)s indépendant(e)s visaient Élections Ontario et l'élection provinciale tenue en juin 2022. Notre revue de ces dossiers est toujours en cours. Élections Ontario a fait preuve d'une grande proactivité quant à l'offre de services en français en contactant l'Unité des services en français dès l'automne 2020 pour discuter de sa préparation pour la prochaine élection provinciale, et obtenir des pratiques exemplaires d'offre de services en français.

Élections Ontario a développé une planification pour l'offre de services en français et a travaillé avec des organisations francophones pour tenter de

recruter suffisamment de francophones pour assurer une offre soutenue de services en français dans le cadre de l'élection. Nous continuons à obtenir une bonne collaboration d'Élections Ontario dans le cadre du traitement de ces cas.

Accès à l'info équivalent

Une femme voulait une révision dans le cadre de son travail et a consulté le site du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP). En naviguant sur le site, la plaignante a remarqué que l'URL du site était en anglais et aussi qu'il y avait des oublis de traduction. Par exemple, l'URL de la page des contacts disait « Contact us » alors que le titre de la page lui-même disait « Pour nous joindre ». La plaignante s'est également rendue sur les comptes Twitter et YouTube du CIPVP et a remarqué que toutes les publications et vidéos du Commissaire sont en anglais uniquement.

À la suite de notre intervention auprès du CIPVP, ce bureau s'est doté d'une adresse en français pour la version française de son site Web et il a entrepris la tâche de remplacer tous les URL de ce site Web par des adresses en français. Le CIPVP s'est également doté d'une politique afin de communiquer avec les francophones en français pour ses communications verbales, écrites, contenu Web, publications et médias sociaux. Le Bureau a finalement adopté un plan pour améliorer son offre de services en français pour la traduction simultanée des futures webdiffusions et transcriptions des balados.

L'intégrité de la langue

Un homme a vu une publication sur Twitter, en français, du Bureau du commissaire à l'intégrité de l'Ontario qui indiquait que le dernier rapport du Commissaire à l'intégrité était disponible, avec un lien vers le rapport « Re: The Honourable Peter Bethlenfalvy, President of the Treasury Board ». Ce lien qui l'a redirigé vers la version en anglais du rapport, rédigé en vertu de la *Loi sur l'intégrité des députés* suite à une plainte par un député contre un autre. L'homme a contacté le Bureau du Commissaire à l'intégrité qui lui a confirmé que le document n'était disponible qu'en anglais. Il a également remarqué sur le site Web du bureau que la majorité des rapports publiés en vertu de la *Loi sur l'intégrité des députés* étaient en anglais uniquement et que seuls les rapports annuels étaient disponibles en français et en anglais.

Étant donné l'importance des questions soulevées par la situation, l'Ombudsman et la Commissaire aux services en français ont rencontré le Commissaire à l'intégrité pour en discuter. L'entretien avec le Commissaire fut très productif.

Que la *Loi sur les services en français* s'applique aux rapports en vertu de la *Loi sur l'intégrité des députés* ou non, le Commissaire à l'intégrité a reconnu l'importance des enjeux soulevés et s'est engagé à publier – règle générale – ses futurs rapports, communiqués de presse et sommaires exécutifs en français et en anglais simultanément parce que, selon lui, *c'est la bonne chose à faire*. Dans l'éventualité où le Commissaire ne serait pas en mesure de respecter son engagement en raison de circonstances hors de son contrôle et dans un nombre limité de cas, il s'engage à présenter un sommaire exécutif immédiatement, ainsi qu'une traduction complète dans les plus brefs délais. En plus, il s'est engagé à planifier dorénavant pour la traduction de tous ses rapports.

Vérification que le français y est

Un homme a remarqué une publication en français sur le compte Twitter du Bureau de la Vérificatrice générale annonçant la publication du rapport annuel concernant l'environnement. Ayant cliqué sur l'hyperlien qui l'a redirigé au site Web de la Vérificatrice générale, il a remarqué que le site en français ne contenait que le sommaire du rapport. Le texte intégral du rapport, ainsi que les annexes, n'étaient disponibles qu'en version anglaise.

Nous avons reçu trois autres plaintes similaires en lien avec la publication de rapports en anglais seulement de la part de la Vérificatrice générale. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de la Vérificatrice générale, qui a reconnu qu'elle publie généralement tous ses rapports dans les deux langues simultanément. Elle a expliqué qu'un problème de traduction avait mené à un délai et que cet enjeu était résolu. Elle a réitéré son engagement à continuer de publier ses rapports dans les deux langues.

La Commissaire aux services en français remercie les Officier(ère)s de la législature pour leur offre de services en français et pour leur prise en compte de la *Loi sur les services en français* dans le cadre de leurs exercices de planification stratégique respectifs.

CONCLUSION

La Commissaire aux services en français considère que le gouvernement a démontré un grand engagement envers les services en français en collaborant à la résolution des cas que nous avons traités cette année, en mettant en œuvre plusieurs des recommandations contenues dans son rapport d'enquête sur les coupes à l'Université Laurentienne, et en répondant à deux de ses recommandations formulées dans son Rapport annuel 2019-2020.

La Commissaire continuera de suivre les progrès faits par le gouvernement dans la mise en œuvre de l'ensemble de ses recommandations, en particulier le développement de plans de services en français par les ministères.

La Commissaire a émis deux nouvelles recommandations dans le cadre de ce Rapport qui touchent la prestation des services en français.

➤ **RECOMMANDATION 1 :** Que le Secrétariat du Conseil du Trésor revoie la politique d'emploi de la fonction publique de l'Ontario pour que l'affichage en français ne se limite pas seulement aux postes désignés bilingues.

➤ **RECOMMANDATION 2 :** Que d'ici le 30 septembre 2023, le ministère des Affaires francophones développe un plan, adressé à la Commissaire, pour mettre à jour le Règlement 398/93.

Ces deux nouvelles recommandations visent à aider le gouvernement à regarder vers l'avenir. La Commissaire continuera de suivre et de faire rapport sur les progrès du gouvernement pour y répondre.

ANNEXE

TOTAL DES CAS REÇUS PAR L'UNITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS



321

1^{er} mai 2019 au
31 mars 2020



110

1^{er} avril 2020 au
30 septembre 2020



351

1^{er} octobre 2020 au
30 septembre 2021



277

1^{er} octobre 2021 au
30 septembre 2022

L'Ombudsman s'est vu confier la responsabilité des services en français à compter du **1^{er} mai 2019**. Les cas reçus au cours des **11 mois** restants de cet exercice (jusqu'au 31 mars 2020) ont été rapportés dans le Rapport annuel 2019-2020 de l'Ombudsman.

Le premier Rapport annuel de la Commissaire aux services en français (2019-2020) a examiné ces cas, **ainsi que ceux reçus au cours des six mois suivants** (du 1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2021), faisant état de **431 cas reçus au cours de cette période de 17 mois**.

À partir de son rapport 2020-2021, les rapports annuels de la Commissaire examinent les cas sur la base d'une période de **12 mois** allant **d'octobre à septembre**.

LISTE DES RECOMMANDATIONS, 2019-2022

2021-2022

1. Que le Secrétariat du Conseil du Trésor revoie la politique d'emploi de la fonction publique de l'Ontario pour que l'affichage en français ne se limite pas seulement aux postes désignés bilingues.
2. Que d'ici le 30 septembre 2023, le ministère des Affaires francophones développe un plan, adressé à la Commissaire, pour mettre à jour le Règlement 398/93.

2020-2021

1. Que les services gouvernementaux en français découlant des plans des ministères pour l'offre de services en français soient évalués en utilisant la Boussole linguistique de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF).

2019-2020

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

À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE



Voici un aperçu des principales activités auxquelles la Commissaire a pris part virtuellement ou en personne du 1^{er} octobre 2021 jusqu'au 30 septembre 2022.

Toronto, le 22 octobre 2021 (virtuel) – Présentation sur la protection et la promotion des droits linguistiques en Ontario aux étudiant(e)s du cours de politique linguistique du Collège Glendon.

Toronto, le 12 novembre 2021 (virtuel) – Participation à l'inauguration de l'Université de l'Ontario français.

Toronto, le 22 novembre 2021 (virtuel) – Présentation sur les services en français aux membres de la Commission d'appel et de révision des professions de la santé lors d'une formation.

Paris, France, le 25 novembre 2021 (virtuel) – Participation à l'Assemblée générale annuelle de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie.

Ottawa, le 7 décembre 2021 – Entrevue radio avec Michel Picard, Unique-FM.

Ottawa, le 7 décembre 2021 – Entrevue radio avec Philippe Marcoux, à l'émission « Sur le vif, » Radio-Canada.

Toronto, le 7 décembre 2021 – Entrevue avec Gabrielle Sabourin, Téléjournal Ontario, Radio-Canada.

Toronto, le 7 décembre 2021 – Entrevue radio avec Serge Olivier, à l'émission « Dans la Mosaïque, » Radio-Canada.

Montréal, le 7 décembre 2021 – Entrevue radio avec Mario Dumont, QUB.

Toronto, le 2 février 2022 (virtuel) – Participation au comité consultatif provincial sur les affaires francophones.

Ottawa, le 24 février 2022 (virtuel) – Participation à la Soirée d'information pour parents organisée par Parents partenaires en éducation.

Toronto, le 26 février 2022 – Message vidéo pour le Gala du Mois de l'Histoire des Noirs 2022 organisé par le Centre francophone du Grand Toronto.

À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE

Ottawa, le 1^{er} mars 2022 (virtuel) – Allocution aux participant(e)s de la cérémonie d'ouverture de l'Institut national de développement professionnel en langue française.

Toronto, le 21 mars 2022 (virtuel) – Participation à un panel organisé par l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario et l'Association du Barreau de l'Ontario pour la Journée internationale de la Francophonie.

Toronto, le 25 mars 2022 – Message vidéo pour le Forum sur l'état des services de santé en français du Centre-Sud-Ouest organisé par l'Entité 3.

Ottawa, le 31 mars 2022 – Entrevue radio avec Michel Picard, Unique-FM.

Sudbury, le 31 mars 2022 – Entrevue radio avec Elsie Miclisse, à l'émission « Le matin du Nord, » Radio-Canada.

Ottawa, le 22 avril 2022 (virtuel) – Participation au symposium de l'Association du Barreau canadien pour les juristes d'expression française de la common law.

Toronto, le 28 mai 2022 (virtuel) – Allocution aux délégué(e)s du Congrès annuel de l'Association franco-ontarienne des conseils scolaires catholiques.

Toronto, le 10 juin 2022 – Allocution aux délégué(e)s du 42^e Congrès annuel de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario.

Toronto, le 14 juin 2022 (virtuel) – Allocution dans le cadre de la présentation « Bilinguisme au sein de nos institutions publiques et la responsabilité des juristes du secteur public » organisée par la Section des juristes du secteur public de l'Association du Barreau canadien.

Bilbao, Espagne, les 7 et 8 septembre 2022 – Allocution et Participation au panel « Quel rôle jouent les langues officielles dans le cadre des fonctions de l'Ombudsman ? » organisé par l'Association internationale des commissaires linguistiques lors de sa 7^e conférence annuelle.

Toronto, le 15 septembre 2022 (virtuel) – Allocution aux délégué(e)s du Congrès annuel du Mouvement ontarien des femmes immigrantes francophones.

Penetanguishene, le 15 septembre 2022 – Entrevue pour le magazine *Le Goût de vivre*.

Toronto, le 16 septembre 2022 (virtuel) – Table de participation citoyenne organisée par la Commissaire aux services en français avec l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario, la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario, la Société Économique de l'Ontario, Parents partenaires en éducation, et la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne.

À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE

Toronto, le 19 septembre 2022 – Participation à l'Assemblée annuelle générale du Centre francophone du Grand Toronto.

Toronto, le 20 septembre 2022 (virtuel) – Allocution aux délégué(e)s de l'Assemblée générale annuelle du Conseil de la coopération de l'Ontario.

Thunder Bay, le 21 septembre 2022 (virtuel) – Allocution aux délégué(e)s de l'Assemblée générale annuelle de l'Association des francophones du Nord-Ouest de l'Ontario.

Toronto, le 22 septembre 2022 – Allocution aux participant(e)s de la Journée de réflexion en santé organisée par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario.

Penetanguishene, le 22 septembre 2022 – Allocution aux délégué(e)s de l'Assemblée générale annuelle de La Clé de la Baie.

Penetanguishene, le 22 septembre 2022 – Entrevue radio avec Marc Lalonde, Radio Huronie.

Toronto, le 23 septembre 2022 – Participation au lever du drapeau franco-ontarien à Queen's Park.

Windsor, le 23 septembre 2022 – Entrevue radio avec Charles Lévesque, à l'émission « Matins sans frontières, » Radio-Canada.

Sarnia, le 25 septembre 2022 – Allocution aux participant(e)s de la cérémonie du lever du drapeau franco-ontarien co-organisé par la ville de Sarnia et le Centre communautaire francophone Sarnia/Lambton.

Ottawa, le 27 septembre 2022 – Allocution aux participant(e)s de l'évènement « 5 à 7 » organisé par la Société économique de l'Ontario en marge du Sommet national de la Francophonie économique en situation minoritaire présenté par RDÉE (Réseau de développement économique et d'employabilité) Canada.

Ottawa, le 28 septembre 2022 (virtuel) – Allocution aux délégué(e)s de l'Assemblée générale annuelle de la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario.

Toronto, le 29 septembre 2022 (virtuel) – Table de participation citoyenne organisée par la Commissaire aux services en français avec l'Association des communautés francophones de l'Ontario du Grand Sudbury, l'Association des francophones du Nord-Ouest de l'Ontario, et l'Association des francophones de Red Lake.

**CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES
À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS * ,
1^{ER} OCTOBRE 2021 – 30 SEPTEMBRE 2022****

| ORGANISATIONS | % |
|---|----------|
| MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES | 21,4 % |
| MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL | 14,4 % |
| MINISTÈRE DE LA SANTÉ | 12,9 % |
| MINISTÈRE DES TRANSPORTS | 11,4 % |
| ÉLECTIONS ONTARIO | 6,5 % |
| ORGANISMES DÉSIGNÉS – HÔPITAUX | 6,5 % |
| INSTITUTIONS DE LA LÉGISLATURE – AUTRES | 4,5 % |
| MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'IMMIGRATION, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES | 3,5 % |
| MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL | 2,5 % |
| MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS | 2 % |
| MINISTÈRE DES FINANCES | 2 % |
| MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT | 2 % |
| MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES | 2 % |
| MINISTÈRE DES SERVICES AUX AÎNÉS ET DE L'ACCESSIBILITÉ | 1,5 % |
| BUREAU DU CONSEIL DES MINISTRES | 1 % |
| MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS | 1 % |
| MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION | 1 % |
| MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS | 1 % |

*Les ministères, les tierces parties, et les organismes désignés en vertu de la LSF.

**Les organismes qui ont fait l'objet de moins de 1 % des cas ne sont pas répertoriés (total – 3,1 %).




Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

NOS VALEURS, NOTRE MISSION ET NOTRE VISION



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 des droits des enfants et des jeunes.



NOTRE VISION

Un secteur public œuvrant au service des citoyen(ne)s, dans l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect des droits.