



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

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

2022-2023



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.

Reconnaissance des territoires et engagement envers la réconciliation

Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario 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 de Credit, 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 cette partie de 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

Décembre 2023

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*, le Commissaire aux services en français par intérim, Carl Bouchard, et moi-même avons le plaisir de vous présenter le 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 2022 au 30 septembre 2023.

J'appuie les recommandations faites ici par le Commissaire 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 DU COMMISSAIRE	5
DES RÉSULTATS TANGIBLES	5
● NOTRE TRAVAIL ET NOS MÉTHODES	12
À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	12
RÔLE DE L'OMBUDSMAN.....	12
RÔLE DU(DE LA) COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS	13
CE QUE NOUS FAISONS.....	14
L'IMPORTANCE DES CAS.....	14
TRAVAIL PROACTIF	16
COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION	18
ÊTRE LÀ POUR TOUT LE MONDE	18
ALLER AU-DEVANT DES FRANCOPHONES DE TOUTE LA PROVINCE.....	18
UN TRAVAIL DE FOND	20
● FAITS SAILLANTS 2022-2023	22
● BILAN DE 2022-2023	24
SOMMAIRE.....	24
ENQUÊTES.....	25
PUBLICITÉ EXTÉRIEURE GOUVERNEMENTALE UNILINGUE	25
COUPES DANS LES PROGRAMMES DE LANGUE FRANÇAISE À L'UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	26
MISE À JOUR SUR LES RECOMMANDATIONS – RAPPORTS ANNUELS DE 2019-2020, 2020-2021 ET 2021-2022	27
TENDANCES DE CAS : COMMUNICATIONS ÉCRITES ET MÉDIAS SOCIAUX	29
LES SONDAGES ET CONSULTATIONS PUBLIQUES	30
MÉDIAS SOCIAUX	31
EXAMENS	33
TENDANCES DE CAS : SIGNALISATION.....	34
PANNÉAUX ROUTIERS	35
TENDANCES DE CAS : SERVICES EN PERSONNE ET TÉLÉPHONIQUES.....	37
LOI ET SÉCURITÉ.....	38
SERVICE ONTARIO ET CARTES D'IDENTITÉ	41
MINISTÈRE DES TRANSPORTS.....	43
ÉLECTION PROVINCIALE DE JUIN 2022	45
TENDANCES DE CAS : SECTEUR DE LA SANTÉ.....	45
TENDANCES DE CAS : RAPPELS DES PROCÉDURES	49
● CONCLUSION	52
● ANNEXE	54
CAS REÇUS PAR L'UNITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS.....	55
LISTE DES RECOMMANDATIONS, 2019-2023.....	56
CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS, 1 ^{ER} OCTOBRE 2022 – 30 SEPTEMBRE 2023	58
CAS REÇUS PAR RÉGION RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS, 1 ^{ER} OCTOBRE 2022 – 30 SEPTEMBRE 2023	59
À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE	60

Des résultats tangibles

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel du Commissaire aux services en français de l'Ontario 2022-2023. Le Commissaire joue un rôle important dans le soutien de la communauté francophone de l'Ontario. Il est chargé de surveiller le respect de la *Loi sur les services en français* et de recommander des moyens d'améliorer la prestation des services gouvernementaux en français.

Ce rapport couvre la période du 1^{er} octobre 2022 au 30 septembre 2023, et fait état d'une année historique pour la francophonie ontarienne, avec notamment l'entrée en vigueur du Règlement de l'Ontario 544/22 qui prescrit des mesures spécifiques à prendre dans le cadre d'une offre active de services en français. Cette année a aussi été marquée, pour l'ensemble des communautés francophones du pays, par la modernisation de la *Loi sur les langues officielles* fédérale.

Pour la période couverte par ce rapport, nous faisons état de **386** cas reçus, soit le total annuel le plus élevé depuis le 1^{er} mai 2019, date à laquelle le Bureau de l'Ombudsman a assumé la responsabilité de surveiller le respect de la *Loi sur les services en français* et de recommander des moyens d'améliorer la prestation des services gouvernementaux en français. Ce rapport est rempli d'exemples montrant comment l'application de la méthodologie de l'Ombudsman dans la résolution des plaintes a permis d'améliorer les services en français et de promouvoir efficacement les droits linguistiques en Ontario.

Vous verrez le mot « Résultat » tout au long de ce rapport, précisément parce que notre intervention et notre assistance, conformes à la méthodologie de l'Ombudsman, ont mené à de nombreux résultats positifs pour les francophones qui ont sollicité notre aide.

De plus en plus de francophones font appel à l'Unité des services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour résoudre les enjeux d'accès aux services gouvernementaux en français. Le travail que nous accomplissons chaque jour en tant que bureau indépendant, illustrant notre engagement à remplir cet important mandat, contribue à améliorer la prestation des services gouvernementaux en français, et je sais que les nombreux exemples contenus dans le rapport seront instructifs.



Carl Bouchard, Commissaire aux services en français de l'Ontario par intérim.



25 septembre 2023 : Des membres du personnel de l'Unité des services en français avec le Commissaire par intérim, Carl Bouchard, au Monument dédié aux Franco-Ontariennes et aux Franco-Ontariens, à l'occasion du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes, à Toronto. L'Unité est appuyée par les équipes des services juridiques, des communications, des technologies de l'information et des talents et de la culture de l'Ombudsman.

« Ce rapport est rempli d'exemples montrant comment l'application de la méthodologie de l'Ombudsman dans la résolution des plaintes a permis d'améliorer les services en français et de promouvoir efficacement les droits linguistiques en Ontario. »

Je suis d'autant plus heureux de présenter ce rapport cette année que nous accueillons maintenant le plus grand nombre de francophones jamais recensé en Ontario, avec plus de 650 000 personnes qui répondent à la définition inclusive de francophones. Plus de 30 000 personnes ont rejoint la francophonie ontarienne depuis le dernier recensement de 2016 et peuvent compter sur nous pour veiller à ce que leurs droits linguistiques soient respectés.

Cette période a également été marquée par le changement. Le 3 mars 2023, l'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, m'a confié la responsabilité d'assumer le mandat intérimaire de Commissaire aux services en français de l'Ontario, et je l'en remercie. Ma priorité, comme c'est le cas depuis que j'ai rejoint l'Unité des services en français en tant que directeur des opérations au début de l'année 2020, a été de continuer de démontrer l'engagement de l'Ombudsman et de l'ensemble de notre équipe à veiller au respect de la *Loi sur les services en français*. Je me suis également engagé à rester connecté avec les francophones de l'Ontario pour faire en sorte qu'appeler le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario devienne un réflexe quand leurs droits linguistiques ne sont pas respectés.

De mars à septembre, j'ai rencontré une soixantaine d'organismes francophones en Ontario; je me suis déplacé dans plusieurs régions dont celles d'Ottawa, de Sudbury, de Chatham-Kent, de la péninsule du Niagara et d'Orillia. J'ai fait des rencontres marquantes, j'ai entendu vos préoccupations, vos idées, vos visions pour la francophonie ontarienne. Je vous ai aussi démontré comment l'Unité des services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario est votre référence pour résoudre les enjeux auxquels vous faites face dans votre vie de tous les jours pour accéder à des services du gouvernement en français.

Non seulement vous nous avez fait confiance comme le montre un nombre record de cas, mais vous nous avez dit que nous avons été dignes de votre confiance, à travers maints témoignages positifs. Nous avons inclus des exemples de ces commentaires tout au long de ce rapport.

Selon le recensement de 2021, bien que le nombre de francophones en Ontario augmente, la proportion de francophones en Ontario diminue. Nous devons continuer nos efforts de sensibilisation et d'éducation pour établir des relations solides avec les organismes gouvernementaux, pour veiller à ce que les services en français demeurent à l'avant-plan des priorités de la province.

« Je suis fier de constater que notre approche mène à des améliorations concrètes, tel qu'illustré dans ce rapport. »

Nous avons fait preuve de diligence dans le suivi de toutes les recommandations émises dans nos Rapports annuels de 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022 dédiés aux services en français. Dans ce rapport-ci, vous verrez que le gouvernement de l'Ontario a pris des mesures pour mettre en œuvre de la totalité de ces recommandations. Vous verrez également que le ministère des Affaires francophones de l'Ontario, le ministère des Collèges et Universités et l'Université Laurentienne poursuivent la mise en œuvre de la totalité des 19 recommandations de notre rapport d'enquête de 2022 sur les coupes dans les programmes de langue française par l'Université Laurentienne dans le cadre de sa restructuration financière.

« Ces grands accomplissements nous permettent de regarder vers l'avant avec optimisme. »

En juillet 2023, j'ai lancé la deuxième enquête de notre Bureau en vertu de la *Loi sur les services en français*, visant à déterminer si le gouvernement de l'Ontario respecte ses obligations linguistiques lorsqu'il communique avec les Ontariennes et les Ontariens par le moyen de la publicité extérieure. J'ai lancé cette enquête de ma propre initiative, notamment suite à des cas portés à notre attention qui nous ont permis de remarquer que le français était absent de la publicité récemment diffusée, notamment sur certains des panneaux électroniques, des aubus et des autobus. Je me pose donc des questions sur la façon dont les organismes gouvernementaux communiquent avec les francophones de l'Ontario.

Dans le même esprit, notre équipe a récemment effectué un travail proactif approfondi sur plusieurs tendances de cas importantes que nous avons découvertes. Par exemple, l'année même où « l'offre active » de services en français est devenue obligatoire pour tous les services provinciaux, nous avons remarqué que les comptes de médias sociaux de plusieurs agences étaient encore en anglais uniquement. Notre examen de cette tendance a donné lieu à ma première recommandation dans ce rapport.

Notre examen d'une plainte concernant une vaste gamme de panneaux routiers unilingues dans toute la province a constitué un autre de nos projets proactifs. Cela a incité les ministères responsables à commencer à travailler pour résoudre le problème.

Finalement, cette année, nous avons identifié une tendance clé, non pas dans les sujets des cas que nous avons traités, mais dans la façon dont ils ont été résolus :

dans bon nombre d'entre eux, le vrai problème n'était pas que le service en français n'existait pas, mais plutôt que le personnel n'en avait pas connaissance ni n'était conscient de son obligation de le fournir. Cela m'a conduit au reste de mes recommandations cette année, qui, j'en suis convaincu, garantiront une prestation meilleure et plus efficace des services existants.

Ces recommandations découlent de cas que nous avons traités, et visent à résoudre les problèmes sous-jacents afin qu'ils ne se reproduisent plus. Si vous-mêmes, votre famille et vos ami(e)s avez été confronté(e)s à un manque de services en français, vous reconnaîtrez sans aucun doute les questions soulevées dans ces cas et en apprécierez les résolutions. J'espère que ce rapport, ainsi que les progrès que nous avons constatés en ce qui concerne les recommandations précédentes, vous encourageront à continuer à nous contacter, ou à le faire pour la première fois.

Bonne lecture!



Carl Bouchard
Commissaire aux services en français de l'Ontario par intérim

« Je suis très satisfaite de votre service et que le ministère s'est excusé auprès de moi pour cette situation. Je ressens un grand soulagement maintenant que j'ai reçu le document demandé. J'ai trouvé votre service rapide et efficace. Tout a été parfait et même au-delà de mes attentes! »

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



Pause-café spéciale

Ombudsman (Eddy & Osoy)
Visite de Carl Bouchard
 Commissaire aux services en français par intérim
 Mardi 16 mai à 15h



1. 31 mars 2023 : Le Commissaire par intérim Carl Bouchard s'adresse à des professionnel(le)s de la santé lors d'une réunion de l'agence locale de santé Entité 3, à Toronto. **2.** 26 avril 2023 : Lors d'un forum d'affaires à Ottawa organisé par la Fédération des gens d'affaires francophones de l'Ontario, de gauche à droite : Carline Zamar, directrice générale du Mouvement Ontarien des femmes immigrantes francophones; Laurence Dutil-Ricard, avocate chez Junction Law; le Commissaire par intérim Carl Bouchard; Geneviève Grenier, vice-présidente, Comptables professionnels agréés Canada. **3.** 17 mars 2023 : Carl Bouchard, Commissaire par intérim, prend la parole lors d'une célébration marquant la Journée internationale de la francophonie au collège Massey de Toronto. **4.** 13 avril 2023 : Le Commissaire par intérim Carl Bouchard (au centre) assiste à l'ouverture officielle des bureaux de la Société Économique de l'Ontario et la Fédération des gens d'affaires francophones de l'Ontario, à Toronto. **5.** 17 mai 2023 : Collage de photos de la visite du Commissaire par intérim et de notre personnel à la communauté des ainé(e)s des Centres d'Accueil Héritage, à Toronto. **6.** 24 mai 2023 : La direction de l'Université Laurentienne accueille le Commissaire par intérim Carl Bouchard (troisième à partir de la droite), à Sudbury.

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



7



8



9



10



11



12



13



14

7. 21 juin 2023 : Lors des cérémonies de remise des diplômes du Collège La Cité, de gauche à droite : la vice-présidente Lynn Casimiro, la présidente Lise Bourgeois, la directrice Hélène Grégoire et le Commissaire par intérim Carl Bouchard, à Toronto. **8.** 24 mai 2023 : Dominic Giroux, PDG de l'hôpital Horizon Santé-Nord (à gauche) et la Dre Nathalie Aubin accueillent le Commissaire par intérim Carl Bouchard, à Sudbury. **9.** 26 septembre 2023 : Le Commissaire par intérim Carl Bouchard en compagnie de membres de la Police provinciale de l'Ontario (PPO) et d'étudiant(e)s lors de la cérémonie de lever du drapeau franco-ontarien, au siège social de la PPO, à Orillia. **10.** 23 mai 2023 : Les étudiant(e)s du programme Techniques en environnement forestier et faunique du Collège Boréal accueillent le Commissaire par intérim Carl Bouchard, à Sudbury. **11.** 16 mai 2023 : Le Commissaire par intérim Carl Bouchard (au centre), lors d'une réunion interagences de l'agence locale de santé Entité 2, à St. Catharines. **12.** 19 septembre 2023 : Personnel de l'Unité des services en français aux Centres d'Accueil Héritage avec le directeur général adjoint Fabien Schneider (à droite), à Toronto. **13.** 23 mai 2023 : Le Commissaire par intérim Carl Bouchard rencontre Joanne Gervais, directrice générale de l'Association des communautés francophones de l'Ontario du grand Sudbury, à Sudbury. **14.** 29 juin 2023 : Personnel de l'Unité des services en français à la journée portes ouvertes du Conseil de la coopération de l'Ontario avec le directeur général Julien Geremie (au centre), à Toronto.

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'infirme 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 2022 et le 31 mars 2023, le Bureau de l'Ombudsman a traité **24 551** cas (plaintes et demandes de renseignements), dont 44 % ont été réglés en une semaine et 54 % 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 du(de la) Commissaire aux services en français

La *Loi sur les services en français* de l'Ontario est en vigueur depuis 1989. Elle définit les droits linguistiques des Franco-Ontariennes et des Franco-Ontariens 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*, le ou 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, le ou la Commissaire est totalement indépendant(e) du gouvernement, des partis politiques, des plaignant(e)s individuels(les) et des groupes d'intérêt. Il ou elle 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.

Le(la) Commissaire dirige l'Unité des services en français – une équipe d'agent(e)s de règlement préventif et d'enquêteur(euse)s, qui est appuyée par les équipes des services juridiques, des communications, des finances, des technologies de l'information et des talents et de la culture de l'Ombudsman.

Le(la) Commissaire et le(la) Directeur(trice) 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 le(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 les actions suivantes :

- Informer les Franco-Ontariens et les Franco-Ontariennes de leurs droits;
- Expliquer le rôle du(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 des

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 gouvernementaux, 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. Nous pourrions également conclure que la plainte est non fondée, et dans ce cas notre rapport impartial et indépendant, dans lequel nous exonérons l'organisme gouvernemental, pourrait bien servir à remonter le moral et la confiance du public dans les fonctionnaires concerné(e)s.

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 francophone 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.



24 octobre, 2023 : Le Commissaire par intérim Carl Bouchard représente notre Bureau lors d'une rencontre de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie, au Luxembourg.

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 vigilant(e)s. 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.

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 le(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, le(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.

Le(la) Commissaire s'entretient aussi de façon régulière avec ses homologues à travers le pays et le monde entier, comme membre de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) et l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

« On voit que ça marche et qu'il y a de nettes améliorations à chaque fois qu'on signale des manquements. »

Communications et sensibilisation

Il est essentiel pour mener à bien notre travail d'être à l'écoute des préoccupations de nos parties prenantes, de leurs suggestions, et aussi de célébrer avec elles leur travail et leurs accomplissements. Quant à nos actions de sensibilisation envers le plus large nombre de francophones à travers la province, elles visent à nous faire connaître auprès de l'ensemble des francophones de l'Ontario, en particulier ceux et celles nouvellement arrivé(e)s, pour promouvoir les droits linguistiques de l'Ontario et le rôle que nous jouons pour les protéger. Nos efforts visent à accroître le nombre de personnes qui nous contactent pour nous permettre de résoudre des enjeux d'accès aux services gouvernementaux en français. Nous travaillons également en étroite collaboration avec les organismes gouvernementaux, de manière proactive, afin de les appuyer dans leurs efforts d'amélioration de la prestation de leurs services.

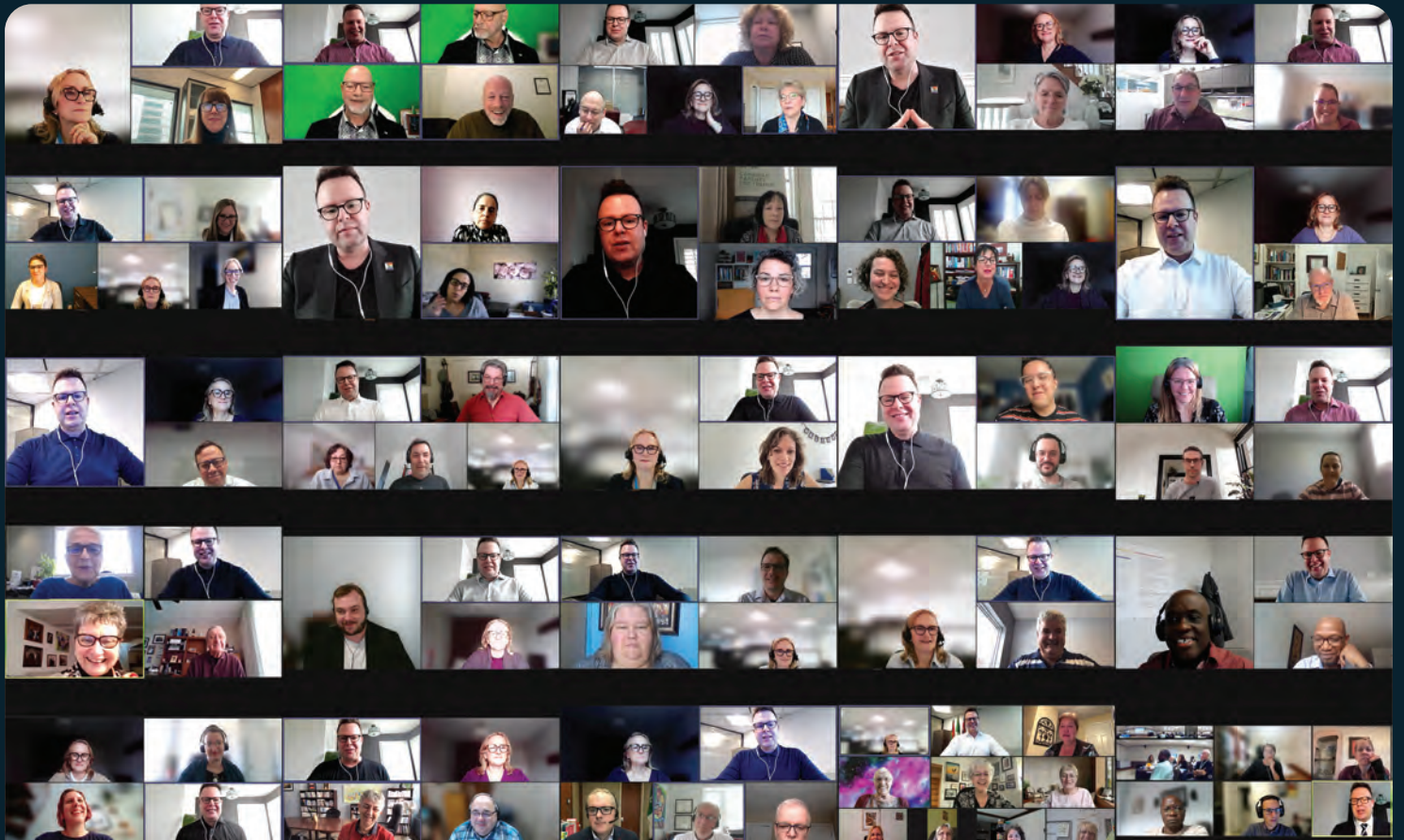
Être là pour tout le monde

Pendant l'année fiscale 2022-2023, du 1^{er} octobre 2022 au 30 septembre 2023, l'Unité des services en français a mis l'accent sur la proximité avec les francophones de l'Ontario et les organisations qui les représentent et dont ils et elles font parties, dans tous les secteurs. Les rencontres virtuelles et en personne, au nombre de **91**, ont augmenté de 80 % par rapport à la période précédente, où les échanges avaient été en partie limités par la COVID.

La francophonie ontarienne est diverse et plurielle et chacun et chacune doit savoir qu'il ou elle peut nous contacter au sujet de ses enjeux particuliers. Notre personnel a rencontré des représentant(e)s du secteur de l'éducation, de la santé, du milieu des affaires, de la justice, ainsi que des associations regroupant les ainé(e)s, les femmes, les groupes 2SLGBTQ+, les nouveaux(velles) arrivant(e)s, les diverses communautés ethnoculturelles, ainsi que des associations à vocation locale et territoriale. Nous poursuivons les contacts sans relâche, de notre propre initiative, comme sur invitation des parties prenantes.

Aller au-devant des Francophones de toute la province

Nous nous sommes déplacé(e)s, outre dans Toronto, à Ottawa, Sudbury, Orillia, Chatham, ainsi que dans la région de Hamilton-Niagara, pour assister à **28** rencontres et événements spéciaux francophones, un chiffre en hausse de 50 % par rapport à la période précédente. Ces événements ont rassemblé des publics variés, notamment juges et avocat(e)s, professionnel(le)s de la santé, de l'éducation, sénateurs, sénatrices, étudiant(e)s et membres de la Police provinciale de l'Ontario.



Ce collage présente une sélection des nombreuses rencontres virtuelles entre le Commissaire par intérim Carl Bouchard et des groupes d'intervenant(e)s franco-ontarien(ne)s entre mars et octobre 2023.

« Il est essentiel pour mener à bien notre travail d'être à l'écoute des préoccupations de nos parties prenantes, de leurs suggestions, et aussi de célébrer avec elles leur travail et leurs accomplissements. »

Un travail de fond

Pour faire avancer les dossiers en cours et traiter des sujets du moment, **60** rencontres de haut niveau ont eu lieu de manière régulière avec les membres du gouvernement et les haut(e)s fonctionnaires des ministères entre le 1^{er} octobre 2022 et le 30 septembre 2023.

Nous encourageons des relations productives avec les ministères et les agences du gouvernement, et l'équipe de l'Unité des services en français travaille sur un mode collaboratif et proactif pour aider à améliorer leurs services.

Voici quelques exemples de commentaires qu'ils ont partagés avec nous :

- « Vous avez rendu tout ce processus simple et sans complication et avez vraiment montré à quel point votre bureau peut soutenir efficacement les citoyen(ne)s de l'Ontario et le Ministère. » [Traduction]
- « Merci... cela nous aidera à surveiller et à chercher à améliorer nos services et notre conformité [à la *Loi sur les services en français*]. » [Traduction]
- « Tous nos échanges au cours des 18 derniers mois, sous forme de réunions, de courriels et de lettres ont été extrêmement fructueux pour nous, et nous apprécions la relation fluide que nos bureaux ont bâtie. » [Traduction]
- « Nos services en français ont grandement bénéficié de nos conversations, ce qui a eu un impact positif sur la communauté francophone de l'Ontario. » [Traduction]

De même, **20** rencontres entre commissaires se sont tenues, avec le Commissariat aux langues officielles du Canada (avec lequel un protocole d'entente a été signé), et avec nos homologues canadien(ne)s et de l'étranger, notamment à travers l'Association internationale des Commissaires linguistiques (AICL) et l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF), sur des sujets d'intérêt commun, et pour des échanges et partages de bonnes pratiques.

En plus de plusieurs messages sur les services en français publiés chaque semaine sur nos comptes de médias sociaux, il y a eu aussi **10** messages signés, **deux** énoncés sur notre site Web, et **15** entrevues avec les médias. Nous avons créé une nouvelle affichette expliquant les services de l'Unité des services en français, à la disposition de tous les organismes communautaires et gouvernementaux qui souhaitent se la procurer pour leurs membres et leur clientèle. Chaque mois, nous partageons également des nouvelles sur l'Unité des services en français dans le bulletin électronique de notre Bureau (abonnez-vous via www.ombudsman.on.ca).



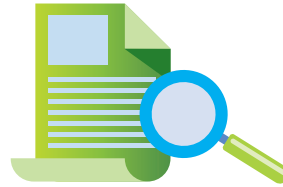
Ces affichettes ainsi que tous nos rapports peuvent être consultés sur notre site Web ou commandés auprès de notre Bureau.

« Un grand merci pour votre collaboration! C'est très apprécié! »

FAITS SAILLANTS 2022-2023

Plaintes et demandes d'information reçues

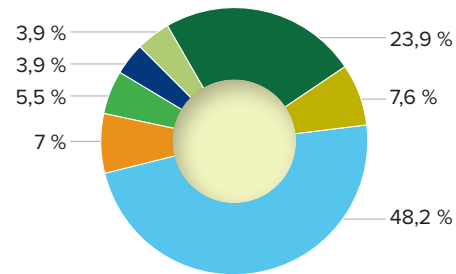
1^{er} octobre 2022 – 30 septembre 2023



386 cas

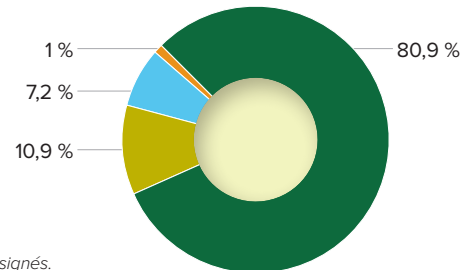
Principaux sujets des cas

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



Disposition des cas clos

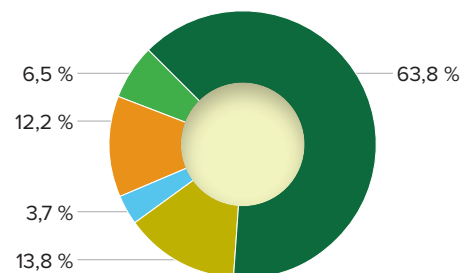
- EN VERTU DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS (LSF)*
- FÉDÉRAL, PRIVÉ, HORS DE L'ONTARIO
- SECTEUR PUBLIC HORS LSF**
- SOUMISSIONS D'INFORMATION



*Plaintes et demandes de renseignements à propos des ministères, conseils, commissions, personnes morales et organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français (LSF).
**Par exemple, municipalités, conseils scolaires et organismes non-désignés.

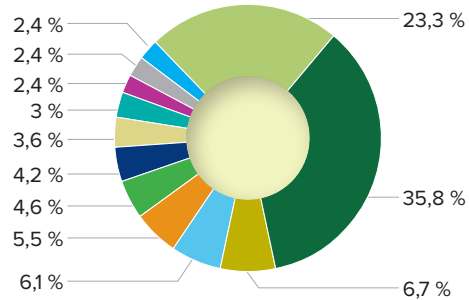
Disposition des cas clos en vertu de la Loi sur les services en français (LSF)

- 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 COLLÈGES ET UNIVERSITÉS
- MINISTÈRE DES TRANSPORTS
- MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES
- METROLINX
- ORGANISMES DÉSIGNÉS – SANTÉ ET SOINS DE LONGUE DURÉE
- MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL
- MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR
- MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL
- TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO
- AUTRES*



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

Communications et sensibilisation

28
Participation à des événements

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

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

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

15 Entrevues médias

12 Vidéos, énoncés publiés et messages signés dans les médias sociaux

Sommaire

Au total, l'Unité des services en français a reçu **386** cas (plaintes et demandes de renseignements) entre le 1^{er} octobre 2022 et le 30 septembre 2023.

Les sujets de plainte les plus fréquents ont été les services en personne (48,2 % de tous les cas reçus concernant les organismes assujettis à la *Loi sur les services en français*), les communications écrites (23,9 %), les services en ligne (7,6 %), les services téléphoniques (7 %) et les réseaux sociaux (5,5 %).

Les quatre organismes qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes ont été :

- Ministère des Collèges et Universités (**35,8 %**)
- Ministère des Transports (**6,7 %**)
- Ministère des Services au public et aux entreprises (**6,1 %**)
- Metrolinx (**5,5 %**)

Parmi les cas liés au ministère des Collèges et Universités (qui relèvent également du thème des « services en personne »), figuraient **115** plaintes et demandes de renseignements que nous avons reçues à la suite de l'annonce du Ministère du 30 juin, selon laquelle il ne financerait pas le projet de l'Université de Sudbury visant à créer une université autonome de langue française. Bien que ces cas aient été motivés par une décision politique du gouvernement – et que le Bureau de l'Ombudsman n'intervienne généralement pas dans de telles décisions – nous les examinons de près. Nous continuons de contacter directement les plaignant(e)s, comme c'est notre pratique habituelle, et nous étudions la question de savoir si notre Bureau et le Commissaire ont un rôle à jouer en matière de conformité à la *Loi sur les services en français*.

Notre implication auprès de ce Ministère s'est également prolongée avec le suivi de notre rapport et de nos recommandations de 2021 concernant notre enquête sur les coupes dans les programmes de langue française effectuées par l'Université Laurentienne lors de son processus de restructuration financière. Le Ministère, l'Université et le ministère des Affaires francophones ont tous fait état de progrès dans la mise en œuvre des recommandations de ce rapport.

Parallèlement, nos enquêteur(euse)s sont engagé(e)s dans notre toute nouvelle enquête, annoncée par le Commissaire par intérim en juillet 2023, sur les panneaux d'affichage uniquement en anglais et autres publicités gouvernementales extérieures. De plus, comme indiqué dans le **Rapport annuel de l'Ombudsman** (publié début

octobre 2023), ils(elles) participent à l'enquête de l'Équipe spéciale d'intervention de l'Ombudsman concernant les adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont hébergé(e)s de manière inappropriée dans les hôpitaux. L'enquête vise entre autres à déterminer si les services appropriés en français sont disponibles dans la communauté.

La majeure partie de notre travail continue avec la résolution de cas individuels et un travail proactif. Cette année, par exemple, nous avons examiné de manière proactive les comptes de médias sociaux d'une cinquantaine d'agences, dont beaucoup n'existaient qu'en anglais.

Nous avons également examiné en profondeur une plainte concernant quelque 600 panneaux routiers unilingues à travers la province – et nous continuons de travailler avec les ministères responsables pour résoudre le problème.

Comme toujours, tout au long de ce rapport, nous avons mis en lumière de nombreux cas que nous avons résolus – dont beaucoup ont abouti à des améliorations qui permettront d'éviter de futures plaintes.

Note : Pour protéger la confidentialité des plaignant(e)s, les données présentées sont anonymes. Les détails d'identification, y compris le genre, peuvent être supprimés ou modifiés.

Enquêtes

Publicité extérieure gouvernementale unilingue

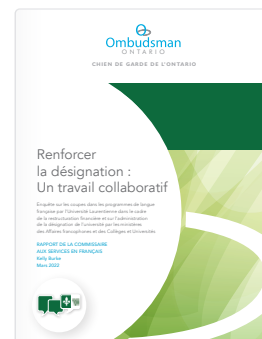
Le 6 juillet 2023, sur la base de plaintes reçues, le Commissaire par intérim a lancé une enquête systémique de sa propre initiative sur l'absence du français dans la publicité extérieure du gouvernement provincial. Nous avons remarqué que le français était absent dans de la publicité récemment diffusée, notamment sur différents panneaux électroniques, ce qui soulève des questions sur la façon dont les organismes gouvernementaux communiquent avec les francophones de l'Ontario.

Notre enquête vise à déterminer dans quelle mesure la *Loi sur les services en français* est respectée. Il s'agit de la deuxième enquête menée par l'Unité des services en français du Bureau de l'Ombudsman en vertu de la *Loi sur les services en français*. L'enquête est actuellement en cours. Nous continuons d'encourager toute personne qui dispose de renseignements pertinents sur cette enquête à nous contacter. Nous présenterons nos conclusions dans un rapport d'enquête lorsque celle-ci sera complétée.

Coupes dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne

Rapport : Renforcer la désignation : Un travail collaboratif, paru en mars 2022

Le point sur l'enquête : En juin 2021, l'Unité des services en français a commencé 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 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.



Notre rapport, publié en mars 2022, 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*. Le rapport comprenait 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 nous rendre compte de leurs progrès tous les six mois.

L'Université Laurentienne, le ministère des Collèges et Universités et le ministère des Affaires francophones ont fait des progrès importants vers la mise en œuvre des recommandations :

- Les trois parties ont accru leur collaboration;
- Les processus décisionnels ont été revus et améliorés pour tenir compte des obligations de chaque partie en vertu de la *Loi sur les services en français*;
- Une Vice-rectrice adjointe aux Affaires francophones et au développement de nouveaux programmes académiques a été embauchée par l'Université;

- De nouveaux outils de communication automatisés et des évaluations régulières de la conformité pour tous les organismes désignés ont été mis en place;
- Une politique interne qui renforce le rôle du(de la) coordonnateur(trice) des services en français a été mise en place par le ministère des Collèges et Universités; et
- Un groupe de travail interne avec pour objectif de soutenir la formation du personnel sur les questions relatives à la *Loi sur les services en français* a été mis en place au ministère des Collèges et Universités.

Nous continuons d'assurer des suivis réguliers auprès des trois parties tous les six mois jusqu'à la mise en œuvre satisfaisante de l'ensemble des recommandations.

« 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 nous rendre compte de leurs progrès tous les six mois. »

Mise à jour sur les recommandations – Rapports annuels de 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022

Conformément à la *Loi sur les services en français*, le(la) Commissaire doit présenter chaque année des recommandations pour l'amélioration de la prestation des services en français en Ontario. Notre pratique consiste à assurer un suivi de toutes les recommandations formulées par notre Bureau et à rendre compte publiquement de l'état de leur mise en œuvre.

Notre **Rapport de 2019-2020 (publié en décembre 2020)** a présenté huit recommandations au gouvernement pour améliorer la planification de la prestation des services en français dans la province. Les deux recommandations principales étaient que le gouvernement exige que chaque ministère produise un plan pour l'amélioration des services en français, et que la ministre des Affaires francophones rapporte annuellement sur la mise en œuvre de ces plans.



Notre **Rapport de 2020-2021 (publié en décembre 2021)** a présenté une seule recommandation, soit que le gouvernement utilise un nouvel outil, la « Boussole CSEF », pour évaluer la qualité de ses services en français. L'objectif de cette recommandation était d'aider les organismes gouvernementaux à obtenir des données probantes qui leur indiquent là où leur planification remplit ses objectifs, et là où la planification doit être améliorée en vue d'offrir au public des services équivalents et sans délai.

Notre **Rapport de 2021-2022 (publié en décembre 2022)** a présenté deux recommandations visant l'affichage en français d'un plus grand nombre d'offres d'emploi dans la fonction publique et la mise à jour du Règlement de l'Ontario 398/93, qui liste les organismes désignés offrant des « services publics » au sens de la *Loi sur les services en français*, qui ont l'obligation d'offrir des services en français.

En date du 30 septembre 2023, le gouvernement a accepté l'ensemble de ces recommandations et a démontré de grands progrès dans leur mise en œuvre.

Nous notons par exemple que :

- Le gouvernement de l'Ontario a modifié la *Loi sur les services en français* pour que chaque ministre fasse rapport au Conseil exécutif sur la mise en application de la *Loi sur les services en français* par son Ministère et sur la qualité des services en français fournis;
- En collaboration avec le Conseil du Trésor, le ministère des Affaires francophones a inséré un outil de planification des services en français dans le cadre du processus de planification pluriannuelle mené par le Conseil du Trésor. Ce processus compte maintenant une attestation de chaque sous-ministre indiquant que chaque ministère a un plan sur les services en français. Par cette nouvelle approche, le gouvernement a comme objectif d'intégrer la planification des services en français en amont dans les activités de planification stratégique menées à l'échelle du gouvernement;
- Le ministère des Affaires francophones encourage les ministères à utiliser la Boussole CSEF pour développer des mesures de performances;



- La fonction publique a commencé à afficher en format bilingue l'ensemble des offres d'emplois qui s'adressent au grand public sur son site Web Carrières; et
- Le ministère des Affaires francophones a développé un plan pour mettre à jour la liste des organismes désignés en vertu de la *LSF* dans le Règlement 398/93. Une partie des mises à jour a déjà été effectuée.

Ces résultats, qui découlent directement de nos recommandations, témoignent de l'influence positive que nous exerçons auprès du gouvernement et de la bonne collaboration qui existe sur l'ensemble de nos dossiers pour obtenir des résultats concrets pour les francophones de l'Ontario.

Tendances de cas : Communications écrites et médias sociaux

Les cas qui sont liés aux communications écrites – y compris les médias sociaux – représentent près de **29,4 %** des cas reçus entre le 1^{er} octobre 2022 et le 30 septembre 2023 concernant les organisations assujetties à la *Loi sur les services en français*. Les cas que nous avons traités concernent différents enjeux comme les rapports, avis, formulaires, publications, etc. visant plusieurs organismes gouvernementaux et institutions de la Législature.

En ce qui a trait aux communications écrites, les obligations des organismes gouvernementaux assujettis à la *Loi sur les services en français* sont dorénavant définies en vertu du règlement sur l'offre active en vigueur depuis le 1^{er} avril dernier (Règlement 544/22). Le règlement indique que « si un organisme ou une institution fournit au public un document en anglais contenant des renseignements au sujet de ses services, comme une brochure, un dépliant, un avis ou une communication par courriel, que ce soit sur support électronique ou matériel, une version française contenant les mêmes renseignements est également fournie en même temps et sur le même support. »

En ce qui concerne les médias sociaux, le règlement indique que « tout site Web, toute page Web, tout média social et tout autre contenu sur le Web que gère un organisme ou une institution et qui contiennent des renseignements au sujet de ses services doivent être consultables en français et en anglais ».

Voici quelques exemples de cas en lien avec ces obligations que notre intervention a permis de résoudre.

Les sondages et consultations publiques

Les consultations publiques font partie intégrante du processus de développement de politiques et de programmes de la fonction publique. Elles permettent de recueillir la rétroaction de la population ontarienne, incluant les diverses parties prenantes, face à des initiatives gouvernementales. Voici quelques exemples où des enjeux ont été soulevés auprès de l'Unité des services en français au sujet de l'offre de services en français dans le cadre de consultations publiques.

Notre avis compte aussi

Un employé francophone d'une municipalité de l'Est ontarien a reçu une invitation pour participer à un sondage, uniquement en anglais, sur la qualité des programmes de gestion des situations d'urgence municipaux et ministériels. L'objectif du sondage était de recueillir des renseignements sur l'efficacité des processus d'examen de la conformité et d'évaluation de la qualité des programmes de gestion des urgences. Cette initiative visait à donner suite aux recommandations du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario. Mis(e)s au courant de la situation, nous avons porté cet enjeu à la connaissance de l'organisation Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO), qui relève du Secrétariat du Conseil du Trésor.

● RÉSULTAT : La GSUO a rapidement rectifié la situation. Le sondage a été traduit et distribué et mis à la disposition des participants francophones en ligne dans les 72 heures suivant la distribution du sondage en anglais. La GSUO a envoyé un deuxième courriel d'invitation à participer au sondage en français et en anglais aux 444 municipalités de l'Ontario.

Avoir tous les éléments en main

Un francophone s'est plaint au sujet de l'annonce d'une consultation publique sur la réforme des règlements de l'industrie de l'immobilier sur la page en français LinkedIn du ministère des Services au public et aux entreprises. Le texte de l'annonce était en français, mais 4 des 5 documents explicatifs joints, soit des règlements portant sur le code d'éthique, les exigences pédagogiques et le comité de discipline, étaient en anglais seulement. Nous avons communiqué avec le Ministère qui nous a indiqué qu'en raison d'un échéancier serré, les documents explicatifs n'avaient pas pu être traduits à temps pour la consultation.

● RÉSULTAT : Le Ministère a reconnu que les documents explicatifs auraient tous dû être disponibles en français. Il s'est engagé à s'assurer, lors de la prochaine vague du processus de mise en place de ces nouveaux règlements, que la population francophone puisse y participer pleinement. Le Ministère a également

offert de communiquer avec le francophone en question afin de répondre à ses questions et de recueillir ses commentaires sur la réforme des règlements, une offre dont il a été ravi. Le Ministère s'est aussi engagé à réviser ses processus de consultation afin de remplir ses obligations en matière de services en français.

Médias sociaux

Une des mesures prescrites du règlement sur l'offre active (Règlement 544/22) vise directement les médias sociaux qui contiennent des renseignements sur les services offerts par les organismes gouvernementaux. Plus spécifiquement, le règlement stipule que le contenu de ces comptes doit être disponible en français. Les agences gouvernementales sont également tenues de garantir que tous les tiers qui fournissent des services en leur nom respectent les exigences de la *Loi sur les services en français*.

À la suite des différentes plaintes que nous avons reçues au sujet des médias sociaux, nous avons examiné une sélection aléatoire des comptes de médias sociaux des agences du gouvernement de l'Ontario. Nous avons revu les comptes de plus d'une cinquantaine d'agences sur cinq médias sociaux : Instagram, Facebook, X (twitter.com), LinkedIn et YouTube.

Nous avons observé que la majorité des comptes des agences que nous avons revus ne publient pas de manière systématique du contenu bilingue conformément au règlement.

Notre examen s'est concentré sur plusieurs aspects clés, à savoir le bilinguisme du nom du compte, de la biographie et des publications, y compris des vidéos et du texte sur les photos. Sur Facebook, la moitié seulement présentaient un compte avec des publications en français ou bilingues. Nous avons fait le même constat sur les comptes X et Instagram. En ce qui concerne YouTube, près du tiers des organismes proposent des vidéos en français ou avec des sous-titres en français. Il est à noter que pour de nombreux comptes ayant du contenu bilingue, le contenu n'est parfois pas équivalent en français, ou bien la publication bilingue comprend des photos ou vidéos uniquement en anglais.

Voici quelques exemples de cas reçus concernant les médias sociaux.

Deux langues mais pas de hasard dans ce jeu

Un francophone nous a contacté(e)s parce qu'il n'arrivait pas à consulter les versions françaises des publications de Lotto Max sur les trois comptes de médias sociaux (Facebook, Instagram et X) de la loterie. Ces publications n'étaient disponibles qu'en anglais. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de la Société des

loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) qui nous a informé(e)s que Lotto Max est une loterie nationale gérée par la Société de la loterie interprovinciale (SLI) détenue en partie par OLG.

● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, la SLI a approuvé que tous les comptes de médias sociaux des loteries (y compris Lotto Max) seraient dorénavant bilingues. La SLI a aussi développé un plan d'action dont la mise en œuvre en trois phases est presque terminée. Les francophones ont maintenant accès, dans leur langue, aux contenus des médias sociaux à l'échelle nationale pour les pages des loteries nationales (supervisées par la SLI) et aux contenus des médias sociaux d'OLG. Le plan d'action prévoit également la publication bilingue des contenus liés à d'autres loteries d'OLG (Proline, PlaySmart). Le francophone nous a remercié et était heureux de voir l'impact général positif de sa plainte.

La Place du français en Ontario

Un franco-torontois nous a contacté(e)s pour nous informer que le contenu du média social X du compte d'Infrastructure Ontario (@InfraOntario) concernant les plans du futur spa et parc aquatique et d'un stationnement en étage de la Place de l'Ontario était en anglais seulement. L'homme a fait des recherches pour savoir si les publications étaient disponibles en français ailleurs, mais il a constaté que toutes les publications d'Infrastructure Ontario, une agence gouvernementale, étaient uniquement en anglais.

● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, Infrastructure Ontario a créé un autre compte X exclusivement pour le contenu en français (@InfraOntariofr).

En vue d'améliorer l'offre de services en français et d'accroître la conformité des agences du gouvernement de l'Ontario par rapport au Règlement 544/22, le Commissaire recommande :


RECOMMANDATION 1 : Qu'au cours des 12 prochains mois, le ministère des Affaires francophones élabore et communique des lignes directrices à l'intention de tous les organismes gouvernementaux, tierces parties et institutions de la Législature, afin de garantir que tous les comptes de médias sociaux soient conformes au Règlement 544/22, et que le Ministère fournisse une copie de ces lignes directrices au Commissaire.

Examens

Au cours de la dernière année, l'Unité des services en français a analysé des cas concernant des examens et certifications professionnelles où les services en français offerts avaient un impact négatif sur les personnes qui devaient les passer. En voici deux exemples.


Des examens sans équivoque

Deux étudiantes francophones du nord ontarien nous ont contacté(e)s pour nous faire part de leurs inquiétudes face à la qualité de la version française de l'examen d'accréditation des préposé(e)s aux soins médicaux spécialisé(e)s d'urgence de l'Ontario. Selon les étudiantes, la version française de l'examen comportait des erreurs d'ordre grammatical et contextuel. Ces erreurs affectaient la compréhension du texte et menaçaient leur cheminement professionnel. En effet, lorsqu'un(e) préposé(e) échoue à l'examen, cette personne ne peut plus travailler et doit attendre avant de pouvoir reprendre l'examen. Les étudiantes nous ont dit craindre qu'un échec potentiel aurait un impact négatif sur leurs carrières. Ne pouvant plus attendre pour rejoindre le marché du travail, une des francophones a finalement décidé de passer l'examen en anglais. Afin de pouvoir comprendre le matériel de langue anglaise, elle a dû payer pour s'inscrire à des formations supplémentaires. Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère de la Santé, responsable de l'administration des examens théoriques des préposé(e)s.

 **RÉSULTAT** : Le Ministère nous a indiqué qu'un(e) deuxième traducteur(trice) allait se joindre à leur comité de gestion des examens théoriques. Aussi, une révision du contenu des examens en anglais et en français sera effectuée afin de s'assurer de l'uniformité du contenu. Finalement, toujours suite à notre intervention, le Ministère ajoutera une étape supplémentaire à son exercice de vérification des examens en français en utilisant les services de traduction du gouvernement de l'Ontario, afin de s'assurer que le contenu en français soit validé avant d'être utilisé. Notre Bureau va suivre ce dossier.

Examen en règle

Dans le cadre de son travail, un militaire francophone nous a contacté(e)s concernant un règlement de la *Loi sur la protection de l'environnement* qui n'est pas disponible en français. Il nous a expliqué que le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs de l'Ontario exige de passer un examen afin de pouvoir travailler avec certaines substances. Cet examen, offert par le gouvernement fédéral, est basé en grande partie sur le contenu du règlement provincial en question. Il était découragé parce que, n'ayant pas accès au règlement en français, il se trouvait désavantagé comparativement aux anglophones, d'autant plus que son travail était en jeu. Selon lui, ses résultats à l'examen fédéral en français risquaient d'être affectés négativement. Si la *Loi sur les services en français* n'oblige pas le gouvernement ontarien à traduire les règlements de l'Ontario, elle permet cependant au Procureur général de recommander la traduction de ces derniers. Nous avons donc contacté le Ministère pour soulever l'enjeu.

 **RÉSULTAT** : À la suite de notre intervention, le Ministère a entamé le processus de traduction du règlement touchant les substances qui appauvrissent la couche d'ozone et autres halocarbures.

Tendances de cas : Signalisation

Nous recevons régulièrement des plaintes de francophones concernant la signalisation gouvernementale – notamment la signalisation routière – uniquement en anglais. Beaucoup d'entre eux et elles ont même partagé des photos avec nous et nous ont demandé pourquoi ces panneaux ne sont pas bilingues.

La signalisation a fait l'objet de 3,9 % des dossiers que nous avons reçus concernant les organisations assujetties à la *Loi sur les services en français*.

Traduction en travaux

En se rendant à pied à son travail, un homme a remarqué des panneaux, uniquement en anglais, annonçant la construction de la station Corktown à Toronto pour la future ligne Ontario. Nous avons contacté Metrolinx, responsable de ce projet, qui nous a indiqué que les membres du personnel qui avaient conçu ces affiches temporaires de construction n'étaient pas au courant des règles de Metrolinx concernant l'usage du français dans ses communications, même temporaires, en régions désignées, comme Toronto. Metrolinx nous a indiqué avoir eu plusieurs rencontres internes avec les équipes responsables pour leur signaler ou leur rappeler l'importance des services en français.



Panneaux annonçant la station Corktown – les versions françaises (à droite) ont été ajoutées après notre intervention.

● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, de nouveaux panneaux avec du contenu dans les deux langues ont été installés. L’homme qui nous avait initialement contacté s’est dit satisfait de la résolution et de la rapidité de sa mise en œuvre.

Panneaux routiers


Les panneaux sur les routes et les autoroutes annonçant les conditions météorologiques, les fermetures de routes et autres alertes jouent un rôle crucial dans la sécurité routière en Ontario. Ils permettent aux Ontariens et aux Ontariennes de comprendre clairement les informations clés, réduisant le risque d’accidents. D’autres panneaux d’information générale annoncent des noms de lieux et des caractéristiques géographiques. Il est important que les Franco-Ontarien(ne)s aient un accès équitable aux informations importantes sur la sécurité routière, géographiques et culturelles contenues dans ces panneaux.

Une plainte, 600 panneaux

Notre Unité a été saisie d’un cas qui concerne plus de 600 panneaux de signalisation routière exclusivement en anglais dans le nord de l’Ontario par un francophone qui a communiqué avec nous après avoir parcouru plus de 800 kilomètres pour répertorier ces panneaux. Le contenu des panneaux variait depuis des avis sur les zones de construction jusqu’à des informations géographiques, en passant par des messages tels que « Keeping Ontario beautiful. »

Ce dossier a mis en lumière les défis intrinsèques liés à la prestation de services en français sur les routes de la province de l'Ontario et nous a mené à un examen approfondi des panneaux de signalisation. La première étape de notre travail a impliqué un recensement exhaustif et la localisation de chaque panneau pour déterminer s'il relevait de la juridiction municipale ou provinciale, ainsi que sa conformité à la *Loi sur les services en français*. Notre analyse s'est déroulée sur une période de plus de six mois. Il s'est avéré que plus de 70 % des panneaux étaient de nature municipale, ce qui a nécessité que nous procédions à des vérifications auprès de plusieurs municipalités pour comprendre leurs règlements en matière de bilinguisme.

Nous avons également contacté le ministère des Richesses naturelles et des Forêts et le ministère des Transports au sujet des panneaux en anglais uniquement qui identifient des éléments naturels comme des lacs ou des rivières.

 **RÉSULTAT :** À la suite de nos démarches, ces deux organismes se sont engagés à rendre douze panneaux bilingues.

Ce dossier a ouvert la voie à des améliorations tangibles en matière de signalisation bilingue en région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Cependant, les efforts vers une complète conformité et nos démarches demeurent en cours, compte tenu du grand nombre de panneaux, de l'envergure des changements à apporter et de la nécessité d'impliquer plusieurs parties prenantes provenant de ministères différents. Notre travail se poursuit et nous invitons les francophones de l'Ontario à nous contacter lorsqu'un panneau de signalisation est unilingue anglais.

Au-delà de ce dossier volumineux, nous travaillons aussi régulièrement sur des cas individuels. En voici d'autres exemples.

Manque de français à la French River

Un résident francophone du district de Sudbury nous a informé(e)s qu'un panneau annonçant la Rivière des Français sur l'autoroute 69 entre Parry Sound et Sudbury était en anglais seulement (« French River »). Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère des Transports.



Panneaux routiers près de Rivière des Français, avant (à gauche) et après notre intervention.

○ RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, le Ministère a installé un nouveau panneau portant l'inscription en version bilingue « Rivière des Français/ French River. » Le francophone nous a remercié et a applaudi notre intervention.

Tendances de cas : Services en personne et téléphoniques

Environ 55,2 % des dossiers que nous avons traités au cours de la dernière année concernant des organismes assujettis à la *Loi sur les services en français* avaient trait aux services en personne et par téléphone. Lorsque les francophones communiquent avec un organisme gouvernemental tel que ServiceOntario ou un ministère, ils(elles) s'attendent à obtenir des services en français de façon équivalente et sans délai. C'est pourquoi ils(elles) nous contactent et partagent avec nous des situations où la prestation de services en français n'était pas optimale.

Notre intervention a permis de résoudre plusieurs cas, par exemple :

Votre appel nous importe

Un homme a appelé le centre d'appel de la LCBO (Régie des alcools de l'Ontario) en décembre 2022, afin d'acheter un article en ligne. Il a demandé le service en français et a dû attendre un long moment avant d'obtenir un service unilingue anglais.

RESULTAT : Nous avons discuté de cet enjeu avec la LCBO qui a adopté un nouveau système d'aiguillage des appels en français vers des agent(e)s bilingues, embauché plus de personnel bilingue et permis aux francophones de laisser des messages en français pour être rappelé(e)s.

Loi et sécurité

En situation d'urgence, avoir des services disponibles en français peut sauver des vies. Les résultats que nous avons pu obtenir dans certains des dossiers que nous avons traités concernant de tels services contribueront à améliorer la sûreté et la sécurité des francophones de l'Ontario. Par exemple, ces dernières années, la Police provinciale de l'Ontario (PPO) a rendu bilingue le système En Alerte de l'Ontario (qui comprend les alertes Amber concernant les enfants disparu(e)s et d'autres notifications d'urgence), comme notre Bureau l'a recommandé – et cette année, elle a apporté des améliorations significatives à son traitement d'appels 911.

En septembre 2023, le Commissaire de la PPO, Thomas Carrique, s'est également engagé à faire flotter en permanence le drapeau franco-ontarien dans ses



Le 26 septembre 2023 : Le Commissaire de la Police provinciale de l'Ontario (PPO), Thomas Carrique (à droite), accueille le Commissaire par intérim Carl Bouchard lors du lever du drapeau franco-ontarien, à l'occasion du Jour des Franco-ontariens et des Franco-ontariennes, au siège social de la PPO, à Orillia.

détachements situés dans des zones désignées et a invité le Commissaire aux services en français par intérim au lever du drapeau franco-ontarien lors du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes. Le Commissaire Carrique a également rencontré plus tôt cette année l'Ombudsman et le Commissaire par intérim Bouchard pour discuter du plan de la PPO visant à respecter son obligation d'« offre active ».

Voici quelques exemples de résultats que nous avons obtenus dans des cas impliquant la Police provinciale de l'Ontario et Gestion des situations d'urgence Ontario.

Transferts en série

Une francophone de l'est ontarien nous a contacté(e)s pour nous partager son expérience alors qu'elle avait été témoin d'une situation pendant un séjour dans un camping. Elle souhaitait que la police intervienne parce que quelques individus semblaient embêter des personnes âgées. Elle a alors contacté le détachement local de la Police provinciale de l'Ontario (PPO) ainsi que le 911. Elle nous dit avoir subi de l'attente quand elle a demandé à avoir les services de la police en français. Le personnel du 911 la transférait au détachement local de la PPO où elle était mise en attente et ensuite transférée vers une messagerie vocale sans qu'elle puisse parler à quelqu'un. Nous avons soulevé ces deux enjeux auprès de la PPO et du ministère du Solliciteur général.

● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, la PPO a créé, pour les appels 911, une plateforme téléphonique séparée spécialement dédiée aux appels en français. La PPO a également révisé son processus et a apporté des changements sur la version française du message automatisé des appels en attente du 911 et de la ligne téléphonique du détachement local. La femme nous a remercié(e)s de notre intervention.

Vérifier le vérificateur

Un francophone, au chômage depuis longtemps, a fait une demande de vérification des antécédents judiciaires auprès de la Police provinciale de l'Ontario (PPO) dans le cadre d'un processus d'embauche pour un nouvel emploi. L'homme était impatient de pouvoir retourner sur le marché du travail. Il s'avère que la PPO utilise les services d'un fournisseur privé pour effectuer ces vérifications. Après avoir fait sa demande, le francophone a contacté à plusieurs reprises ce fournisseur, sans pouvoir recevoir de services en français. Nous avons contacté la PPO et le fournisseur de service. Ce dernier nous a indiqué que les deux agents bilingues, attirés à la vérification des antécédents judiciaires, n'étaient plus à leur emploi.

● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, la PPO a retrouvé la demande du francophone et lui a fait parvenir les résultats le même jour. La PPO a mis en place un processus temporaire afin d'offrir elle-même des services en français en attendant que le fournisseur privé puisse embaucher du personnel bilingue. Quelques mois après, nous avons reçu la confirmation que trois nouveaux(velles) agent(e)s bilingues de service à la clientèle ont été embauché(e)s.

Du brouillard sur les lignes

Alors qu'il roulait en pleine tempête hivernale en direction de Hamilton, un automobiliste a remarqué que la version en français des alertes d'urgence météo du gouvernement diffusées à la radio étaient brouillées et incompréhensibles. Les trois alertes avertissaient le public de s'abriter sur place et que le personnel d'urgence pourrait être incapable d'aider les personnes bloqué(e)s dans leur véhicule par la tempête de neige. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO) qui a indiqué que l'opérateur n'a pas correctement changé la langue dans le système pour la deuxième alerte, qui devait être en français. Par conséquent, les deux versions du messages (anglais et français) ont été lues en anglais par le système, rendant ainsi l'alerte en français incompréhensible.

● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, la GSUO a ajouté une étape supplémentaire dans les tests quotidiens du système des alertes pour garantir le bon choix de langue dans le système, avant la diffusion des alertes. La GSUO a aussi incorporé un rappel dans la formation des opérateurs et opératrices sur la fonctionnalité du choix de la langue.

Nous recevons également des plaintes concernant le manque de services en français dans les systèmes judiciaire et correctionnel ainsi qu'auprès des tribunaux administratifs. Les deux cas ci-dessous illustrent comment nous avons aidé un adolescent dans un centre de traitement pour jeunes sécurisé et un homme qui avait des difficultés avec la plateforme en ligne des tribunaux de l'Ontario.


Apprentissage adéquat

Un jeune francophone, résident dans un centre de traitement en milieu fermé sécurisé dirigé par un organisme désigné, avait de la difficulté à accéder à des services en français, y compris dans sa salle de classe. Le jeune avait soumis maintes demandes verbales et écrites afin d'être transféré dans l'aile bilingue du centre, ce qui lui avait été refusé. Nous avons soulevé l'enjeu avec le centre et avec le ministère des Services à l'enfance et Services sociaux et communautaires.

● RÉSULTAT : Le jeune francophone a pu avoir une conversation ouverte avec la direction du centre et il a apprécié d'être entendu. Il peut désormais identifier les membres du personnel qui sont bilingues pour avoir meilleures communications et il a également réintégré une salle de classe en français où il poursuit ses études.

Partir du bon pied

Un francophone, qui se représentait lui-même dans un litige, a reçu un courriel uniquement en anglais l'invitant à s'inscrire sur la plateforme CaseLines (utilisée par les tribunaux de l'Ontario) afin d'y téléverser ses documents pour une future audience. De plus, selon cette personne, la plateforme n'était pas disponible en français. Nous avons contacté le ministère du Procureur général. La plateforme était disponible en français, mais uniquement après avoir choisi une langue de préférence lors de l'inscription. Les francophones devaient choisir « Register » (en anglais) et ensuite spécifier « français » dans une deuxième page (lors de l'inscription au site).

 **RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, le Ministère a ajouté le choix de la langue sur la page d'accueil. Le Ministère s'est aussi assuré que le courriel d'invitation à s'inscrire à la plateforme soit dorénavant bilingue. Finalement, nous avons donné à l'homme les coordonnées d'une personne ressource bilingue offrant du soutien technique pour la plateforme.

ServiceOntario et cartes d'identité

ServiceOntario fournit aux Ontarien(nes)s de nombreuses sortes de cartes d'identité et de documents, notamment des permis de conduire, des cartes d'identité avec photo, des cartes Santé et des cartes Plein air. Nous recevons chaque année un nombre important de plaintes de personnes ayant eu des problèmes avec les services en français de ServiceOntario. Certaines d'entre elles étaient liées à l'incapacité de longue date du gouvernement à inscrire des caractères de langue française – tels que ç, è, é, ê, ë – sur ces cartes d'identité.

Les francophones dont les noms comportent ces caractères peuvent les faire figurer sur leur permis de conduire depuis septembre 2020 et sur leur carte Santé depuis août 2022. Cependant, nous continuons de traiter les plaintes liées à ces cartes d'identité et à d'autres. Par exemple :

C'est mon prénom

Une mère de l'est ontarien nous a contacté(e)s au nom de sa fille. Elle nous a expliqué que lorsque sa fille a déménagé, sa mère s'est rendue à une succursale de ServiceOntario pour commander une nouvelle carte-photo de l'Ontario avec

la nouvelle adresse. Contrairement à la précédente, la nouvelle carte-photo qu'elle a reçue ne contenait plus d'accent sur le prénom de sa fille. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de ServiceOntario qui nous a expliqué que l'erreur provenait du système informatique utilisé pour le renouvellement des cartes-photos qui est géré par le ministère des Transports.

RESULTAT : Le département responsable au ministère des Transports s'est engagé à procéder aux modifications pour corriger la situation. Entretemps, des instructions ont été envoyées par le bureau central de ServiceOntario à ses succursales pour l'émission de cartes-photos avec accents lorsque requis. À la suite de notre intervention, une nouvelle carte-photo a été émise avec l'accent dans le prénom de la fille.

Droit dans les yeux

Le détenteur francophone d'une Carte Plein air a remarqué que le champ indiquant la couleur des yeux sur sa carte (bilingue) était en anglais seulement ("brown"). Une Carte Plein air est une carte d'identité en plastique de format portefeuille délivrée par le ministère des Richesses naturelles et des Forêts qui autorise le détenteur à chasser et à pêcher en Ontario. Le francophone a donc contacté le Ministère afin que sa carte affiche « bruns » pour ses yeux.

RESULTAT : Nous avons soulevé l'enjeu auprès du Ministère, et à la suite de notre intervention, les Cartes Plein air sont dorénavant émises avec la version bilingue de la couleur des yeux des détenteur(trice)s.



Carte Plein air avec couleur des yeux unilingue seulement (à gauche), et bilingue après notre intervention.

Ministère des Transports

Nous recevons régulièrement des appels de francophones pour des enjeux de services en français relevant du ministère des Transports, qui offre une large gamme de services, depuis les tests de conduite jusqu'aux informations sur les conditions de conduite sur autoroutes. En voici quelques exemples.

Service à la demande

Un homme, venant du Québec, avait emménagé en Ontario et entrepris des démarches pour changer son permis de conduire. Il s'est rendu dans un Centre Test au Volant offrant des services en français, et a demandé d'être servi en français, ce qui lui a été refusé. Selon le Centre, il n'y avait aucune personne bilingue disponible à ce moment-là. Il a donc accepté d'être servi en anglais. Il nous a indiqué qu'aucune accommodation ne lui a été offerte pour accéder à des services en français. Nous avons contacté le ministère des Transports qui nous a expliqué qu'une personne bilingue était disponible ce jour-là, mais n'a pas été appelée pour servir l'homme.

● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, le Centre a revu les mécanismes en place pour assurer l'offre de services en français et cherche à recruter davantage de personnel bilingue pour couvrir les 60 heures ouvrables hebdomadaires. Nous continuons de faire des suivis réguliers.

Bibliothèque routière

Un francophone du nord de l'Ontario a appelé le 511 afin d'avoir des informations sur les conditions routières. Il a choisi d'obtenir ses informations en français. Les informations communiquées en français par le système automatisé étaient incompréhensibles. Il a donc choisi l'anglais qui offrait un meilleur service.

● RÉSULTAT : Notre Bureau a soulevé l'enjeu avec le ministère des Transports qui a reconnu avoir des difficultés avec le système automatisé en question et prévoyait d'établir un nouveau système. Le nouveau système, maintenant en place, inclut un protocole de vérification de la qualité. Le Ministère a également révisé la totalité de la bibliothèque de mots pré-traduits utilisés par le nouveau système, soit environ 21 000 entrées, afin que les bons termes soient utilisés. Enfin, un processus de partenariat avec tous les fournisseurs de données a également été mis en place pour vérifier la qualité des nouvelles données entrées sur le système.

Le langage du dépannage

Un franco-torontois nous a contacté(e)s pour nous dire que, sur la page Web du ministère des Transports consacrée au projet pilote des zones de dépannage, on indiquait que les entreprises de dépannage autorisées ont des autocollants unilingues anglais apposés sur leurs véhicules. Sur cette page, le Ministère invitait aussi les internautes à envoyer leurs messages à une adresse courriel unilingue anglaise, « TowZonePilot@ontario.ca ».

RÉSULTAT : Nous avons communiqué avec le ministère des Transports pour soulever ces deux enjeux. L'adresse courriel en anglais a été remplacée par un hyperlien dans le texte en français. Le Ministère a modifié l'autocollant afin de remplacer le texte « Tow Zone Pilot » par une icône sans texte et a fait installer ces nouveaux autocollants sur toutes les remorqueuses autorisées.



Autocollants « Tow Zone », avant (à gauche) et après notre intervention.

Le portail s'est ouvert

Une femme francophone devait subir une chirurgie et son médecin jugeait qu'il était risqué pour elle de conduire d'ici-là. Il a envoyé ses informations au Bureau de l'étude des dossiers médicaux des conducteurs du ministère des Transports afin de demander la suspension de son permis de conduire. La femme a reçu une lettre contenant un numéro d'identification personnel (NIP) afin de créer un compte sur le portail du Ministère pour pouvoir suivre l'évolution de son dossier. Cette lettre était en anglais et contenait un paragraphe, en français, qui indiquait la marche à suivre pour soumettre une demande pour obtenir la lettre en français. La francophone a trouvé ce processus compliqué pour les personnes ne comprenant pas bien l'anglais. Notre Bureau a soulevé l'enjeu auprès du Ministère.

RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, la lettre est désormais bilingue et envoyée aux conducteurs(trices) lors de l'envoi initial. Par la suite, ils(elles) peuvent choisir leur langue de préférence dès le premier accès au portail, ce qui permet l'identification linguistique du dossier pendant toute sa durée. La femme s'est dite très heureuse de notre intervention.

Élection provinciale de juin 2022

Au terme des élections générales, des francophones nous ont contacté(e)s pour nous faire part de manques de services en français. La quasi-totalité des cas visait l'offre de services en français en personne dans les bureaux de vote. Nous avons soulevé cet enjeu de manière proactive auprès d'Élections Ontario qui nous a indiqué son intention de mettre à jour sa politique sur les services en français, d'améliorer ses stratégies de communications, d'accroître la portée de son offre de services en français et de continuer ses efforts de recrutement et de formation d'employé(e)s et de bénévoles bilingues.

Tendances de cas : Secteur de la santé

Le secteur de la santé continue d'être une source importante de plaintes. Entre le 1^{er} octobre 2022 et le 30 septembre 2023, 9,1 % des cas concernant les organismes assujettis à la *Loi sur les services en français* visaient ce secteur (ministère de la Santé, ministère des Soins de longue durée, Santé Ontario, hôpitaux et organismes désignés).

La majorité des hôpitaux qui ont des obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* sont ceux désignés dans le Règlement 398/93. Une désignation peut être complète ou partielle. Dans le cas d'une désignation partielle, le Règlement indique les services/départements spécifiques où des services en français doivent être offerts au public. Il existe 24 hôpitaux désignés en Ontario, situés dans 13 des 26 régions désignées.

Voici quelques exemples de cas dont nous avons été saisi(e)s :

Patiente et comprise

Lorsqu'elle s'est présentée aux urgences d'un centre hospitalier désigné du Nord, une dame de la région a été accueillie par un membre du personnel qui lui posait des questions de dépistage de la COVID-19 en anglais seulement. Par la suite, à la réception, elle n'a pas eu accès à un service en français. Lorsqu'elle a demandé à un membre du personnel infirmier s'il parlait français, la dame nous a dit que « ça a créé toute une scène ». Nous avons communiqué avec le département des Relations avec les patients du centre hospitalier.

RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, le Service des urgences a procédé à une révision du dossier de la patiente et a pris les mesures suivantes :

- Rappel au personnel du Service des urgences du protocole à suivre lorsque des patients et patientes s'identifient comme francophones;
- Référence des membres du public au service de réception des appels situé à proximité, et où se trouvent des employé(e)s bilingues en permanence, en l'absence de personnel de dépistage bilingue;
- Affichage en anglais et en français aux points d'entrée de toutes les communications qui touchent au dépistage de la COVID-19; et
- Révision, par le département des Ressources humaines, des exigences en matière de services en français, afin d'inclure les responsabilités individuelles lors des sessions d'orientation des employé(e)s, incluant le personnel non bilingue.

Comment avez-vous trouvé notre service?

Une patiente d'un centre hospitalier désigné du Nord nous a confié que lors de ses nombreuses visites au centre, elle a remarqué plusieurs affiches uniquement en anglais, dont une qui disait « Tell us how we've done », ainsi que des affiches en français avec des fautes dont une qui indiquait « défense de vapoter », au lieu de « défense de vaper ».

RÉSULTAT : Quand nous avons porté l'enjeu à l'attention du centre, ce dernier a pris des mesures correctives dont l'introduction d'une nouvelle politique d'affichage qui vise à simplifier les messages-clés aux patient(e)s et à s'assurer d'offrir une expérience égale aux patient(e)s francophones et anglophones. Le centre a aussi effectué une révision de toutes ses affiches pour veiller à ce qu'elles répondent aux normes de qualité linguistique et graphique de l'établissement.

« Merci beaucoup pour tout le travail que vous avez accompli dans ce dossier. »

Posez-moi donc la question

Une francophone s'est adressée à nous pour partager l'expérience de son conjoint après que ce dernier ait subi une chirurgie cardiaque dans un centre hospitalier partiellement désigné. Son conjoint a reçu des appels de suivi en anglais de la part du chirurgien, des infirmières et de la physiothérapeute, en dépit de son insistance à recevoir des soins en français. Nous avons soulevé ces enjeux auprès des directions des différents départements touchés. Nous avons constaté que la langue de préférence indiquée dans le système informatique du centre hospitalier était l'anglais, une conséquence du fait que le formulaire de référence du patient ne demandait pas sa langue de préférence. L'anglais était donc assigné par défaut.

● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, la langue de préférence du patient a été modifiée dans le système informatique du centre. Un rappel de valider la langue de préférence a aussi été effectué auprès du personnel qui entre les données des patients à partir de ce formulaire. Afin d'éviter que la même situation ne se reproduise pour d'autres francophones, nous avons contacté Santé Ontario pour discuter du formulaire de référence. Santé Ontario a confirmé qu'un champ pour la préférence linguistique serait bientôt ajouté au formulaire. Nous continuons de suivre ce dossier.

Les francophones obtiennent aussi des services liés à la santé auprès d'autres organismes que des hôpitaux. En voici deux exemples.


Double encryptage

Un homme non-voyant francophone nous a contacté(e)s pour déplorer le fait qu'il avait reçu d'un centre de santé communautaire désigné du Nord des documents confidentiels et encryptés concernant sa santé en anglais seulement. Étant incapable d'ouvrir seul ces documents, cet homme a dû demander l'intervention d'un tiers, lui divulguant ainsi des données personnelles lors du déverrouillage des documents.



● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, un membre de l'équipe de travail social du centre, qui interagit avec le francophone depuis quelques années, a demandé au personnel infirmier de lui envoyer désormais des documents seulement en français, et non-encryptés, c'est-à-dire dans un format accessible pour ce francophone. En ce qui a trait aux messages de nature confidentielle, la direction générale du centre a demandé à son personnel que les communications soient lues au francophone par un membre de l'équipe de travail social.

Une évaluation en toute clarté

Un francophone a dû recourir aux services de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) à la suite d'un accident de travail. Il devait passer une évaluation médicale complète (physique et psychologique). La CSPAAT a référé le francophone à une clinique médicale unilingue anglaise pour passer l'évaluation avec l'aide d'interprètes. Il a refusé de s'y rendre parce qu'il ne voulait pas se retrouver dans une situation difficile puisqu'il s'agissait de l'évaluation psychologique qui serait, selon lui, très compliquée à faire avec des interprètes. Le francophone a donc soumis une demande auprès de la Commission afin d'être aiguillé vers une clinique médicale francophone. Sa demande lui a été refusée.

 **RÉSULTAT :** Notre Bureau a soulevé cet enjeu auprès de la CSPAAT qui a revu le dossier et la demande du francophone. La CSPAAT a remis à jour ses procédures pour les membres du public qui s'identifient comme francophones et la personne a pu passer son évaluation médicale complète en français. L'homme nous a dit être extrêmement heureux et soulagé que sa situation ait pu être résolue.

Il nous a remercié(e)s et a exprimé sa gratitude « que les services du Bureau de l'Ombudsman existent ». Il nous a aussi communiqué être « très reconnaissant que votre intervention auprès de la CSPAAT m'a permis de retrouver un nouveau souffle car j'étais fatigué de me battre. »

 **Quand je vous ai contactés pour ma plainte, j'étais tellement découragé que je m'attendais à ce que rien ne puisse être fait pour moi et qu'il n'y aurait aucun résultat [...] J'ai vraiment apprécié le service reçu de votre Bureau. C'est au-delà de mes attentes.** 

Tendances de cas : Rappels de procédures

Dans un nombre important de cas que nous recevons, qu'il s'agisse de communications ou de services en personne, nous constatons que les services en français sont effectivement disponibles, mais que le personnel en charge de les offrir ignore les procédures à suivre pour y accéder. Ces cas sont résolus régulièrement par un rappel de procédures. En voici quelques exemples :

Expansion de la traduction

Une francophone avait reçu un avis de construction de Metrolinx, en anglais seulement, envoyé par la poste aux locataires d'un immeuble résidentiel à Toronto. Sous le texte en anglais, on pouvait pourtant lire : « disponible en français ». L'avis concernait l'abattage d'arbres dans le quartier de la francophone dans le cadre de l'expansion de la ligne GO Lakeshore West. Elle a contacté notre Bureau et a indiqué qu'elle a trouvé que les services en français offerts par Metrolinx n'étaient « pas équivalents à ceux reçus par les anglophones ». Elle a ajouté qu'elle se « sent tout simplement frustrée ». Nous avons soulevé l'enjeu auprès de Metrolinx.

● RÉSULTAT : L'agence nous a informé(e)s qu'il s'agissait d'une erreur et qu'un rappel des obligations sur les services en français avait été fait à l'équipe. L'équipe responsable des avis nous a informé(e)s que tous les avis et affiches concernant cet enjeu étaient désormais imprimées en français.

Une véritable offre active

Un Torontois s'est rendu à une succursale de ServiceOntario située à l'ouest du centre-ville pour faire ajouter une cédille à son prénom sur sa carte Santé. Il a demandé à obtenir des services en français, mais la succursale l'a informé qu'il n'y avait aucun(e) agent(e) bilingue à ce moment-là. De plus, il a constaté la présence de plusieurs affiches en anglais uniquement. La Cité de Toronto est une région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*, ce qui fait que les organismes gouvernementaux qui y sont situés doivent offrir leurs services en français.

● RÉSULTAT : Nous avons soulevé l'enjeu avec ServiceOntario (qui relève du ministère des Services au public et aux entreprises) qui a procédé à une évaluation englobant les divers aspects des services en français offerts dans

ce bureau géré par un fournisseur privé qui offre des services au nom du gouvernement. ServiceOntario a procédé aux améliorations suivantes :

- Embauche d'un(e) nouvel(le) agent(e) bilingue;
- Rappel de l'obligation d'offrir activement les services en français auprès des client(e)s dès l'accueil : « Hello, Bonjour! Comment puis-je vous aider? » et diriger les francophones vers le personnel bilingue en service; et
- Disponibilité des affiches, des dépliants et des panneaux en français dans la succursale.

Continuité dans le travail

Dans le cadre de son emploi, un francophone a remarqué que la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) avait publié, uniquement dans la version anglaise de leur site Web, un avis d'une poursuite judiciaire. La CRTO nous a confirmé que cette absence de publication dans version française de leur site Web était une erreur. Selon la Commission, il y a eu un délai de publication sur la version française du site lors d'une mise à jour qui s'est déroulée à l'extérieur des heures de bureau, sans la présence d'un(e) traducteur(trice).

● RÉSULTAT : La Commission a rappelé les procédures à son personnel en ce qui concerne l'offre de services en français.

Comprendre la facture

À la suite d'un accident routier dans la région d'Ottawa, une francophone a reçu une facture de l'Unité des demandes d'incidents routiers du ministère des Transports. Elle a appelé l'Unité et a demandé à parler à une personne bilingue, sans pouvoir toutefois obtenir des services en français. Nous avons soulevé l'incident auprès de l'Unité qui nous a informé(e)s que l'employée unilingue anglophone qui avait pris l'appel était nouvelle et qu'elle ne connaissait pas bien les procédures.

● RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, l'Unité a pris les mesures suivantes dans le but d'améliorer l'offre des services en français :

- Rappel de procédure au personnel;
- Mise à jour, dans un manuel, de la procédure des services en français; et
- Recours à deux autres agents bilingues au sein de deux autres départements pour assurer une permanence des services en français.

Ces manques de connaissance des procédures de la part des employé(e)s des services publics conduisent à des plaintes, même si les services en français sont disponibles. Cet enjeu a été abordé dans notre premier Rapport annuel de 2019-2020 dans le cadre de la sixième recommandation : « 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. »

Afin d'améliorer l'offre de services en français, il est primordial d'assurer que les procédures et politiques pour accéder à ces services soient connus par l'ensemble du personnel chargé de l'offre de services en français, qu'il s'agisse des personnes francophones responsables de les offrir, ou des personnes unilingues anglophones responsables de diriger les francophones là où ils et elles pourront recevoir des services dans leur langue.

Le Commissaire recommande donc :



RECOMMANDATION 2 : Que le Conseil du Trésor requière que chaque ministère et organisme gouvernemental relevant de son mandat fournisse une formation régulière et des rappels à tout le personnel de première ligne lorsqu'il existe une obligation de fournir des services en français.



RECOMMANDATION 3 : Que, dans le cadre de ces exigences, le Conseil du Trésor requière de ces ministères et organismes gouvernementaux qu'ils attestent chaque année de leur conformité.



RECOMMANDATION 4 : Que, dans les 12 prochains mois, le Conseil du Trésor fournisse au Commissaire une copie de ces exigences et une confirmation de leur mise en œuvre.

CONCLUSION

Grâce à notre intervention, des centaines de francophones en Ontario ont pu obtenir des services en français de la part du gouvernement et de multiples organismes gouvernementaux ont pu améliorer leurs services en français.

Les francophones de l'Ontario nous ont remercié(e)s pour la qualité de nos interventions et ont été plus nombreux(ses) que jamais à faire appel à nos services.

Les grandes avancées faites par le gouvernement de l'Ontario, ses agences, tiers, les organismes gouvernementaux désignés par rapport à l'ensemble de nos recommandations témoignent de l'influence positive que notre Bureau exerce auprès du secteur public pour améliorer l'offre de services en français.

Comme l'exige la *Loi sur les services en français*, le Commissaire émet des recommandations visant l'amélioration des services en français en Ontario.

RECOMMANDATION 1 : Qu'au cours des 12 prochains mois, le ministère des Affaires francophones élabore et communique des lignes directrices à l'intention de tous les organismes gouvernementaux, tierces parties et institutions de la Législature, afin de garantir que tous les comptes de médias sociaux soient conformes au Règlement 544/22, et que le ministère fournisse une copie de ces lignes directrices au Commissaire.

RECOMMANDATION 2 : Que le Conseil du Trésor requière que chaque ministère et organisme gouvernemental relevant de son mandat fournisse une formation régulière et des rappels à tout le personnel de première ligne lorsqu'il existe une obligation de fournir des services en français.

RECOMMANDATION 3 : Que, dans le cadre de ces exigences, le Conseil du Trésor requière de ces ministères et organismes gouvernementaux qu'ils attestent chaque année de leur conformité.

RECOMMANDATION 4 : Que, dans les 12 prochains mois, le Conseil du Trésor fournisse au Commissaire une copie de ces exigences et une confirmation de leur mise en œuvre.

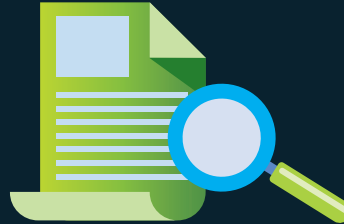
Ces quatre nouvelles recommandations se veulent des outils de réussite pour assurer une expérience positive de l'utilisation des services en français offerts par le gouvernement de l'Ontario. Notre Bureau va continuer de veiller aux progrès de la mise en œuvre de toutes nos recommandations et nous invitons tous ceux et toutes celles qui font face à des enjeux pour obtenir des services en français de la part du gouvernement de l'Ontario à communiquer avec nous.

« Je suis extrêmement content et soulagé que ma situation ait pu être résolue. Je suis très reconnaissant que votre intervention auprès de l'organisme gouvernemental m'a permis de retrouver un nouveau souffle car j'étais fatigué de me battre. Quand je vous ai contacté pour ma plainte, j'étais tellement découragé que je m'attendais à ce que rien ne puisse être fait pour moi. Mais le résultat est extraordinaire! »

ANNEXE

CAS REÇUS PAR L'UNITÉ
DES SERVICES EN FRANÇAIS

1 445
TOTAL



321

1^{er} mai 2019 au
31 mars 2020 (10 mois)

110

1^{er} avril 2020 au
30 septembre 2020 (6 mois)

351

1^{er} octobre 2020 au
30 septembre 2021

277

1^{er} octobre 2021 au
30 septembre 2022

386

1^{er} octobre 2022 au
30 septembre 2023

LISTE DES RECOMMANDATIONS, 2019-2023

2022-2023

1. Qu'au cours des 12 prochains mois, le ministère des Affaires francophones élabore et communique des lignes directrices à l'intention de tous les organismes gouvernementaux, tierces parties et institutions de la Législature, afin de garantir que tous les comptes de médias sociaux soient conformes au Règlement 544/22, et que le Ministère fournisse une copie de ces lignes directrices au Commissaire.
2. Que le Conseil du Trésor requière que chaque ministère et organisme gouvernemental relevant de son mandat fournisse une formation régulière et des rappels à tout le personnel de première ligne lorsqu'il existe une obligation de fournir des services en français.
3. Que, dans le cadre de ces exigences, le Conseil du Trésor requière de ces ministères et organismes gouvernementaux qu'ils attestent chaque année de leur conformité.
4. Que, dans les 12 prochains mois, le Conseil du Trésor fournisse au Commissaire une copie de ces exigences et une confirmation de leur mise en œuvre.

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).

LISTE DES RECOMMANDATIONS, 2019-2023

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.

**CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS
ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS*,
1^{ER} OCTOBRE 2022 - 30 SEPTEMBRE 2023****

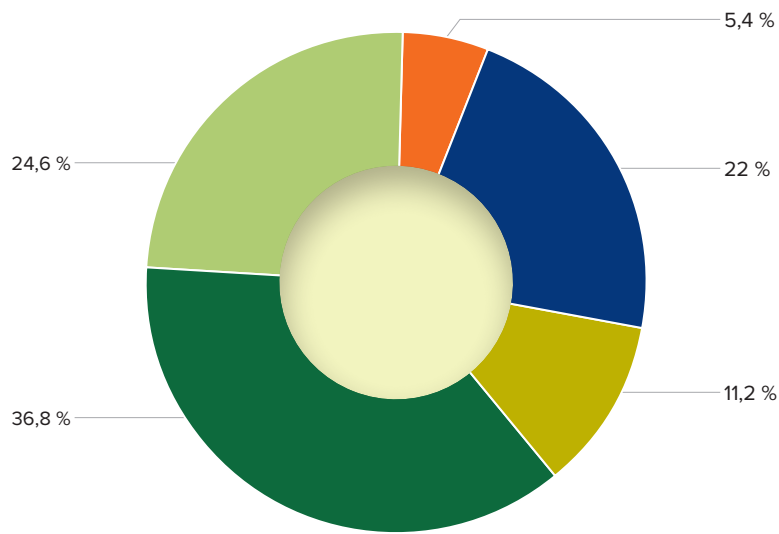
MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS	35,8 %
MINISTÈRE DES TRANSPORTS	6,7 %
MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES	6,1 %
METROLINX	5,5 %
ORGANISMES DÉSIGNÉS – SANTÉ ET SOINS DE LONGUE DURÉE	4,6 %
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL	4,2 %
MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT	3,6 %
MINISTÈRE DE LA SANTÉ	3,0 %
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	2,4 %
MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL	2,4 %
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO***	2,4 %
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'IMMIGRATION, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	2,1 %
MUSÉE ROYAL DE L'ONTARIO	2,1 %
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	1,8 %
ORGANISMES DÉSIGNÉS – SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE ET SERVICES COMMUNAUTAIRES	1,8 %
SANTÉ ONTARIO	1,5 %
MINISTÈRE DES AFFAIRES FRANCOPHONES	1,5 %
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	1,2 %
INSTITUTIONS DE LA LÉGISLATURE	1,2 %

*Les ministères, conseils, commissions, personnes morales et organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français.

**Les organismes qui ont fait l'objet de moins de 1 % des cas ne sont pas répertoriés (total – 10 %).

***Les cas concernant Tribunaux décisionnels Ontario (TDO) étaient auparavant attribués au ministre du Procureur général (MPG); depuis le 1er octobre 2022, ils sont rapportés séparément. Notre Rapport annuel de 2021-2022 indiquait que « près des deux tiers » des cas du MPG visaient TDO; en fait, c'était presque la moitié.

CAS REÇUS PAR RÉGION RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS, 1^{ER} OCTOBRE 2022 - 30 SEPTEMBRE 2023*



- NORD-OUEST : DÉLIMITÉE PAR PENETANGUISHENE, SUDBURY, KENORA, COCHRANE ET NIPISSING
- NORD-EST : DÉLIMITÉE PAR HALIBURTON, RENFREW, PEMBROKE ET HAWKESBURY
- EST : DÉLIMITÉE PAR KINGSTON, OTTAWA ET CORNWALL
- CENTRE : DÉLIMITÉE PAR BARRIE, CAMBRIDGE ET OSHAWA, INCLUANT LA VILLE DE TORONTO
- SUD-OUEST : DÉLIMITÉE PAR HAMILTON, NIAGARA FALLS, WINDSOR, SARNIA ET KITCHENER

*Tous les cas où un code postal est disponible.

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



Voici un aperçu des principales activités de sensibilisation –
virtuelles et en personne –
du 1^{er} octobre 2022 jusqu'au 30 septembre 2023.

Toronto, le 6 octobre 2022 (virtuel) – Table de participation citoyenne avec le Centre francophone du Grand Toronto, le Mouvement ontarien des femmes immigrantes francophones, l'Association des francophones de la région de York, l'Association des communautés francophones de l'Ontario à Toronto, et La Clé d'la Baie.

Toronto, le 13 octobre 2022 (virtuel) – Table de participation citoyenne avec Retraite en action, le Regroupement des Professionnels Nés ou Formés à l'Étranger, le Mouvement d'implication francophone d'Orléans, le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale et l'Association des communautés francophones d'Ottawa.

Toronto, le 17 octobre 2022 – Présentation sur la protection et la promotion des droits linguistiques en Ontario aux étudiant(e)s du cours de politique linguistique du Collège Glendon.

Ottawa, le 19 octobre 2022 (virtuel) – Présentation sur l'enquête sur les coupes dans les programmes de langue française par l'Université Laurentienne aux membres du Forum canadien des ombudsmans.

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

Ottawa, le 20 octobre 2022 – Entrevue radio à l'émission « Les malins », diffusée par Radio-Canada le 7 janvier 2023.

Toronto, le 27 octobre 2022 (virtuel) – Table de participation citoyenne avec l'Association des francophones de Kitchener-Waterloo, la Maison de la culture francophone du Niagara, le Réseau-femmes du sud-ouest de l'Ontario, le Centre communautaire francophone Sarnia-Lambton, le Centre communautaire francophone Windsor, et le Carrefour communautaire francophone de London.

Ottawa, le 28 octobre 2022 (virtuel) – Allocution aux étudiant(e)s du programme de pratique du droit à l'Université d'Ottawa pendant la Journée sur l'accès à la justice en français.

Winnipeg, le 31 octobre 2022 (virtuel) – Présentation avec la directrice générale du Secrétariat aux affaires francophones du Manitoba aux étudiant(e)s du cours de Droits linguistiques de la Faculté de droit de l'Université du Manitoba.

Toronto, le 9 novembre 2022 – Présentation sur l'Unité des services en français aux étudiant(e)s de l'Université de l'Ontario français.

Toronto, le 15 novembre 2022 (virtuel) – Présentation de l'Unité des services en français aux membres de la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario et Retraite en Action.

Sudbury, le 7 décembre 2022 – Entrevue radio avec l'émission « Jonction 11-17, » Radio-Canada.

Toronto, Windsor, le 7 décembre 2022 – Entrevue radio avec l'émission « Dans la mosaïque, » Radio-Canada.

Ottawa, le 7 décembre 2022 – Entrevue radio avec Unique-FM.

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

Toronto, le 7 décembre 2022 – Entrevue avec *Le Devoir*.

Toronto, le 7 décembre 2022 – Entrevue avec ONFR+.

Toronto, le 9 décembre 2022 – Entrevue avec « Juste », le magazine officiel de l'Association du Barreau de l'Ontario.

Toronto, le 23 février 2023 (virtuel) – Présentation de l'Unité des services en français aux membres du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires.

Toronto, le 9 mars 2023 – Entrevue avec ONFR+.

Toronto, le 9 mars 2023 – Entrevue avec Radio-Canada.

Sudbury, le 10 mars 2023 – Entrevue avec Radio-Canada.

Toronto, le 13 mars 2023 – Entrevue avec *Le Devoir*.

Toronto, le 17 mars 2023 – Allocution au collège Massey dans le cadre des célébrations marquant la Journée internationale de la Francophonie.

Toronto, le 20 mars 2023 – Participation à la Journée internationale de la francophonie organisée par l'Université de l'Ontario français.

Chatham, le 29 mars 2023 – Allocution pendant la Tournée de sensibilisation régionale auprès des professionnels bilingues des domaines de la santé et du mieux-être du sud-ouest de l'Ontario 2022-2023 organisée par l'Entité 1, l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario et Santé Ontario.

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

Toronto, le 31 mars 2023 – Allocution au Forum sur les soins de longue durée organisé par l'Entité 3.

Toronto, le 4 avril 2023 – Entrevue radio avec l'émission « Y a pas deux matins pareils, » Radio-Canada.

Ottawa, le 26 avril 2023 – Allocution au Forum franco-ontarien des affaires organisé par la Fédération des gens d'affaires francophones de l'Ontario.

Ottawa, le 8 mai 2023 – Témoignage au Comité permanent sénatorial des langues officielles (Étude sur les services de santé dans la langue de la minorité)

St. Catharines, le 16 mai 2023 – Allocution à la Table interagence organisée par l'Entité 2.

Toronto, le 16 mai 2023 – Visite et allocution aux Centres d'Accueil Héritage.

Sudbury, le 16 mai 2023 – Visite des lieux et rencontres à l'Association canadienne-française de l'Ontario du Grand Sudbury, le Collège Boréal, l'Université Laurentienne, l'Université de Sudbury et Horizon Santé Nord.

Sudbury, le 24 mai 2023 – Entrevue radio avec l'émission « Jonction 11-17, » Radio-Canada.

Sudbury, le 25 mai 2023 – Entrevue avec *Le Voyageur*.

Toronto, le 6 juin 2023 – Présentation sur l'Unité des services en français aux étudiant(e)s de l'Université de l'Ontario français.

Ottawa, le 10 juin 2023 – Message vidéo pour le Congrès annuel de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario.

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

Toronto, le 20 juin 2023 – Participation à la célébration pour la Fête nationale du Québec et les 50 ans du Bureau du Québec à Toronto.

Toronto, le 21 juin 2023 – Participation à la remise des diplômes du Collège La Cité.

Welland, le 18 septembre 2023 (virtuel) – Allocution au Congrès annuel du Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.

Toronto, le 20 septembre 2023 – Entrevue radio avec CHOQ-FM.

Toronto, le 25 septembre 2023 – Entrevue avec l'émission « Le Téléjournal Ontario », Radio-Canada.

Toronto, le 25 septembre 2023 – Participation au lever du drapeau franco-ontarien et dîner de célébration à Queen's Park.

Toronto, le 25 septembre 2023 – Participation au lever du drapeau franco-ontarien à l'Hôtel de ville de Toronto.

Orillia, le 26 septembre 2023 – Allocution en tant qu'invité d'honneur pour la cérémonie de lever du drapeau franco-ontarien au siège social de la Police provinciale de l'Ontario.




Ombudsman
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.