

## **Rapport annuel de la Commissaire aux services en français 2019-2020** **Faits saillants**

### **Cas reçus - en chiffres**

**431** cas reçus entre le 1<sup>er</sup> mai 2019 et le 30 septembre 2020

- 321 cas reçus entre le 1<sup>er</sup> mai 2019 et le 31 mars 2020
- 110 cas reçus entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2020

### **Jurisdiction des plaintes**

Juridictionnelles : 52 %    Non-juridictionnelles : 35 %    En cours d'analyse : 13 %

### **Les 5 organisations le plus souvent visées par des plaintes**

Secrétariat au Conseil des ministres : 29 %

Ministère de la Santé : 13 %

Ministère du Solliciteur général : 12 %

Ministère du Procureur général : 12 %

Ministère des Transports : 10 %

**Pour toutes les informations sur les plaintes, voir pages 18-19**

**Les recommandations de la Commissaire Burke : Voir Annexe, page 45**

### **Faits saillants des plaintes et des cas individuels - comment l'intervention de l'Unité des services en français a aidé :**

- Nos efforts ont contribué à la mise en œuvre, le 16 avril, de la traduction simultanée pour les points de presse quotidiens du gouvernement liés à la pandémie (p. 23).
- *Le Portail de jumelage des ressources humaines dans le domaine de la santé*, lancé le 7 avril par le ministère de la Santé, n'était disponible qu'en anglais, mais quelques jours après nos interventions, le site était disponible en français également (p. 23).
- Le site Web du Centre régional de santé de North Bay affichait ses avis concernant la COVID-19 en anglais seulement, mais suite à nos échanges, il a engagé des services de traduction externes (p. 24).
- Le 30 septembre, le gouvernement a présenté son plan *Protéger les Ontariens : Se préparer à de futures vagues de COVID-19* en anglais seulement. Nous l'avons soulevé auprès du ministère et dès le lendemain, le plan était disponible en français (p. 24).

- Après que nous ayons communiqué avec le bureau du Médecin hygiéniste en chef, il a émis une note de service à l'ensemble des bureaux de santé publique locaux afin de les encourager à offrir des services en français (p. 24).
- Le processus de transfert d'appels au 911 vers des agents bilingues ou vers le centre intégré de répartition d'ambulances le plus proche et doté d'agents majoritairement bilingues a été précisé et amélioré suite à nos interventions (p. 28).
- Le ministère du Solliciteur général a fait certaines améliorations aux alertes d'urgence provinciales et aux alertes Amber, afin d'assurer l'offre de services en français lors de l'émission de ces alertes (p. 30).
- Le Bureau du Conseil des ministres s'est engagé à utiliser des inscriptions bilingues sur tous les lutrins utilisés par les ministres pendant leurs annonces (p. 31).
- Les panneaux de signalisation électroniques sur les autoroutes de la province font l'objet d'améliorations pour les rendre bilingues (p. 32).
- De nouveaux panneaux bilingues dans les stations de pisciculture dans des régions désignées ont remplacé des panneaux unilingues en anglais (p. 32).
- Dans certains points de service de ServiceOntario, nos interventions ont abouti à un engagement de passer en revue les politiques et procédures afin d'assurer la présence continue de personnel bilingue (p. 33).
- La LCBO s'est engagée à renforcer la formation de ses employés saisonniers et l'offre de services en français dans certaines succursales (p. 34).
- Des centres de Test au Volant se sont engagés à s'assurer que des services en français soient offerts, même en l'absence d'un(e) employé(e) bilingue (p. 34).
- Nos démarches ont contribué à l'annonce faite par le gouvernement que les permis de conduire et les cartes-photos contiendraient désormais les caractères spécifiques de la langue française (p. 36).
- Metrolinx a rappelé à ses employé(e)s du service de conformité les politiques et procédures en place pour l'offre de services en français, par exemple l'utilisation du système d'interprétation simultanée (p. 37).
- Nos interventions auprès du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ont contribué à rendre disponibles les lignes de téléconférence de la Fonction publique de l'Ontario en version bilingue (p. 38).
- La Commission de la location immobilière a assuré, suite à nos interventions, la présence d'un membre bilingue, d'un médiateur bilingue et des services d'interprétation pour les parties lors d'une audience par téléphone (p. 39).
- Tribunaux Ontario a mis en place une politique afin d'assurer l'offre active des services en français dans tous les tribunaux sous sa responsabilité, a promis de standardiser les processus, de nommer conjointement des membres bilingues sur plusieurs tribunaux, et de recruter de nouveaux membres bilingues (p. 40).