



**Mémoire au ministère des Affaires francophones  
concernant la désignation des régions  
en vertu de la *Loi sur les services en français***

**Carl Bouchard  
Commissaire aux services en français de l'Ontario**

**Janvier 2025**

## Aperçu

Le ministère des Affaires francophones sollicite des commentaires sur le projet de modifier la liste des régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*<sup>1</sup>.

Les modifications proposées visent à refléter certains changements dans les limites municipales actuelles fusionnées de six régions : Hamilton; Stormont, Dundas et Glengarry; Essex; Chatham-Kent; Renfrew ; et Thunder Bay. Dans l'ensemble, les modifications élargissent plusieurs régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Les efforts entrepris par le Ministère soulignent le rôle important de l'Annexe de la *Loi sur les services en français* qui garantit l'accès à un grand nombre de services en français en région désignées. Cependant, nous observons que les modifications proposées ne tiennent pas compte de certaines fusions, changements de noms ou de limites de municipalités, ce qui signifie que, même si les modifications proposées sont approuvées et entrent en vigueur, la liste des régions désignées ne serait pas complètement à jour.

Nous profitons également de cette opportunité pour rappeler que plusieurs recommandations que nous avons émises antérieurement s'appliquent à la mise en œuvre des changements proposés par le Ministère.

Le présent mémoire contient ces observations et vise à aviser le Ministère afin que l'information fournie au public soit complètement à jour et facilement accessible.

## Rôle et compétence d'Ombudsman Ontario en matière de services en français

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2019, Ombudsman Ontario est chargé de la surveillance de l'application de la *Loi sur les services en français*. Le Commissaire aux services en français du Bureau de l'Ombudsman veille au respect des obligations du gouvernement en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ombudsman Ontario est indépendant du gouvernement, des partis politiques, des plaignant(e)s individuels(les) et des groupes d'intérêt.

---

<sup>1</sup> L.R.O. 1990, chap. F.32.

Pour nous acquitter de notre mandat, nous entreprenons des initiatives de sensibilisation, évaluons et analysons les plaintes du public et les tendances, menons des enquêtes relatives au respect de la *Loi sur les services en français*, rédigeons des rapports contenant des recommandations pour améliorer la prestation des services en français du gouvernement, et surveillons la mise en œuvre de ces recommandations.

La *Loi sur les services en français* de l'Ontario garantit le droit d'obtenir des services en français partout en province du siège ou de l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ainsi que dans leurs bureaux se trouvant dans les régions désignées de la province, ou desservant une telle région. La carte des régions désignées joue donc un rôle primordial pour le respect des droits linguistiques.

Les organismes gouvernementaux assujettis à la Loi incluent les ministères, les conseils, les commissions ou les personnes morales dont la majorité des membres ou des administrateur(trice)s sont nommé(e)s par la lieutenant-gouverneure en conseil, ainsi que les organismes désignés dans le Règlement de l'Ontario 398/93. Les régions désignées se trouvent dans une Annexe de la *Loi* et les nouvelles régions sont ajoutées par règlement.

Comme indiqué dans le *Rapport annuel 2023-2024 du Commissaire aux services en français*, l'Unité des services en français d'Ombudsman Ontario a reçu 395 plaintes et demandes de renseignements entre le 1er octobre 2023 et le 30 septembre 2024<sup>2</sup>. Ces dossiers ont soulevé des questions importantes sur les droits linguistiques des francophones en Ontario.

## **Assurer que la liste des régions désignées est complètement mise à jour**

Le Commissaire a vu d'un très bon œil les efforts déployés par le gouvernement pour mettre à jour la liste des régions désignées.

Dans notre *Rapport annuel sur les services en français 2019-2020*, nous avons identifié la désuétude de l'Annexe de la *Loi sur les services en français* comme un obstacle au respect de la Loi. En effet, l'information surannée nuit à la

---

<sup>2</sup> Rapport annuel du Commissaire aux services en français, 2023-2024, p. 18, en ligne : <https://www.ombudsman.on.ca/ressources/rapports,-cas-et-memoires/rapports-annuels/rapport-annuel-2023-2024-du-commissaire-aux-services-en-francais-de-l%E2%80%99ontario#FAITS%20SAILLANTS%202023-2024>.

compréhension des obligations des organismes gouvernementaux de fournir des services en français dans une région donnée<sup>3</sup>.

Pour y remédier, le ministère des Affaires francophones propose de mettre à jour une grande partie des régions désignées pour refléter les limites physiques actuelles de ces régions, à l'exception du comté d'Essex.

Les mises à jour proposées aux villes d'Amherstburg et d'Essex ne tiennent pas compte de toutes les fusions et de tous les changements de noms et de limites municipales. Selon les recherches que nous avons effectuées avec les informations historiques disponibles :

- **L'Annexe continue de faire référence à la Ville de Belle River, et aux cantons de Maidstone, Tilbury North et Tilbury West. Ces communautés ont été amalgamées et font maintenant partie de la Municipalité de Lakeshore. Belle River, Maidstone, Tilbury North et Tilbury West devraient être enlevés et remplacés par la totalité de la Municipalité de Lakeshore.**
- **L'Annexe continue de faire référence au canton de Sandwich South qui fait maintenant partie de la Ville, déjà désignée, de Tecumseh et de la Ville de Windsor, également désignée. Le nom du canton devrait être retiré puisque ses obligations font maintenant parties de ces deux autres régions.**
- **L'Annexe continue de faire référence au canton de Sandwich West qui fait maintenant partie de la Ville de LaSalle. Le canton devrait être enlevé et remplacé par la totalité de la Ville de LaSalle.**

Afin d'effectuer une mise à jour complète de la carte des régions désignées, le Ministère devrait employer une approche standardisée pour chaque mise à jour. À la lumière de nos recherches, nous suggérons au Ministère de consulter le ministère des Affaires municipales et du Logement afin de confirmer les emplacements détaillés de ces anciennes municipalités et de s'assurer que la nouvelle version de l'Annexe reflète l'information géographique exacte.

Cette approche standardisée ajouterait de la clarté et permettrait de communiquer de façon efficace là où les services en français du gouvernement de l'Ontario sont disponibles. Elle permettrait également d'effectuer les mises à jour futures nécessaires pour assurer l'exactitude de la carte.

---

<sup>3</sup> Rapport annuel de la Commissaire aux services en français, 2019-2020, p. 44, en ligne : <https://www.ombudsman.on.ca/ressources/rapports,-cas-et-memoires/rapports-annuels/rapport-annuel-2019-2020-de-la-commissaire-aux-services-en-francais-de-lontario#Loi%20sur%20les%20services%20en%20fran%C3%A7ais>.

Étant donné que le gouvernement propose des changements pour actualiser certaines régions désignées, nous suggérons qu'il entreprenne une révision complète de l'Annexe afin de fournir une mise à jour exhaustive, qui tient compte de toutes les fusions et de tous les changements de noms et de frontières des municipalités.

**Proposition:** Le Ministère devrait consulter le ministère des Affaires municipales et du logement afin d'assurer que la révision de l'Annexe de la *Loi sur les services en français* soit complète et fournisse une mise à jour exhaustive de la liste des régions désignées qui soit cohérente avec les noms et les limites des municipalités actuellement en vigueur.

## Élaborer un plan

Si le Ministère met en œuvre sa proposition, il devrait veiller au développement d'un plan complet pour implanter les nouveaux services en français qui devront être offerts.

Plusieurs recommandations de nos rapports annuels sur les services en français sont des pratiques exemplaires pour faciliter cette planification :

- **L'évaluation de la capacité;**
- **La formation du personnel de première ligne sur leurs obligations d'offrir des services en français, y compris l'offre active;**
- **Des lignes directrices pour les communications destinées aux publics par des organismes gouvernementaux (par exemple, des opportunités d'emploi et des communications dans les réseaux sociaux); et**
- **Des méthodes d'évaluation en fonction de critères spécifiques.**

La formation et l'évaluation devraient être organisées régulièrement, afin d'établir un dialogue continu entre les ministères et les organismes gouvernementaux dans les régions désignées. Ainsi, le ministère des Affaires francophones, dans son rôle d'appliquer la *Loi sur les services en français*, pourrait veiller à ce que les obligations linguistiques continuent d'être respectées.

**Proposition:** Le ministère des Affaires francophones devrait coordonner l'élaboration d'une stratégie pangouvernementale pour veiller à ce que les services en français couverts par la *Loi sur les services en français* soient offerts dans l'ensemble des régions désignées.

Le Ministère propose un délai de trois ans avant l'entrée en vigueur de la proposition actuelle, afin de donner aux ministères le temps de planifier la prestation de services en français dans ces régions désignées élargies. Compte tenu de ce délai, nous encourageons le Ministère à fournir, dans ses rapports annuels, des mises à jour sur les progrès accomplis. Nous encourageons également les autres ministères concernés à fournir des mises à jour régulières au ministère des Affaires francophones, ainsi qu'à inclure cette information dans leurs rapports au Conseil exécutif prévus par l'article 12.0.1 de la *Loi sur les services en français*.

**Proposition:** Le ministère des Affaires francophones devrait rendre compte de l'état d'avancement général de la mise en œuvre de sa proposition dans ses rapports annuels. L'ensemble des ministères concernés par cette proposition devraient rendre compte de leurs progrès auprès du ministère des Affaires francophones et dans leurs rapports au Conseil exécutifs prévus par l'article 12.0.1 de la *Loi sur les services en français*.

## Développer un répertoire numérique des organismes et régions désignées

Dans le *Rapport annuel 2023-2024 du Commissaire aux services en français*, nous avons identifié que de nombreux(euses) Ontarien(ne)s ne connaissent pas du tout la *Loi* (ni ses règlements) ni comment accéder aux ressources en français<sup>4</sup> : « *Idéalement, les francophones pourraient identifier facilement là où les services du gouvernement provincial sont offerts en français, et localiser ces services grâce à des solutions numériques. Il est d'autant plus important d'avoir ces informations que le français n'est pas une langue officielle de l'Ontario* »<sup>5</sup>.

C'est pourquoi nous avons recommandé que le ministère des Affaires francophones compile un répertoire numérique complet des services en français couverts par la *Loi sur les services en français* offerts directement à la population, ainsi que leur emplacement géographique, et que ce répertoire soit facilement accessible par le public.

---

<sup>4</sup> Rapport annuel du Commissaire aux services en français, 2023-2024, p. 8, en ligne : <https://www.ombudsman.on.ca/ressources/rapports,-cas-et-memoires/rapports-annuels/rapport-annuel-2023-2024-du-commissaire-aux-services-en-francais-de-l%E2%80%99ontario#Cinq%20ans%20de%20contributions%20%C3%A0%20la%20vitalit%C3%A9%20de%20la%20francophonie%20ontarienne>.

<sup>5</sup> Rapport annuel du Commissaire aux services en français, 2023-2024, p. 45, en ligne : <https://www.ombudsman.on.ca/ressources/rapports,-cas-et-memoires/rapports-annuels/rapport-annuel-2023-2024-du-commissaire-aux-services-en-francais-de-l%E2%80%99ontario#Recommandations%20du%20Commissaire>.

L'information recueillie dans le cadre de l'élargissement des régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* devrait également permettre au ministère des Affaires francophones d'évaluer la conformité des organismes gouvernementaux désignés dans le Règlement de l'Ontario 398/93, de mettre à jour l'information destinée au public sur l'emplacement de ces services, et de contribuer à construire le répertoire numérique recommandé.

**Proposition:** Saisir cette opportunité pour mettre à jour l'information qui est disponible au public non seulement sur les régions désignées, mais aussi sur les organismes gouvernementaux désignés en vertu du Règlement de l'Ontario 398/93, et créer un outil numérique complet qui permettrait au public d'identifier clairement où les services gouvernementaux couverts par la *Loi sur les services en français* sont disponibles.

## Conclusion

La proposition du ministère des Affaires francophones vise l'accroissement des services en français en Ontario. Ce mémoire se veut une contribution positive à l'atteinte de cet objectif pour améliorer la prestation de services en français en Ontario en suggérant l'adoption d'une approche standardisée pour la mise à jour de l'Annexe de la *Loi sur les services en français* et pour la communication claire des droits linguistiques dans ces régions.



---

**Carl Bouchard**  
Commissaire aux services en français de l'Ontario