



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

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

2020 | 2021




Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO



Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

NOUS SOMMES :

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

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

NOS VALEURS :

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

NOTRE MISSION :

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

NOTRE VISION :

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

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

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

Décembre 2021

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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 12.5 de la *Loi sur les services en français*, la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, et moi-même avons le plaisir de vous présenter le deuxième Rapport annuel sur les activités de notre 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 2020 au 30 septembre 2021.

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

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



Paul Dubé
Ombudsman

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

www.ombudsman.on.ca

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

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE	5
NOTRE TRAVAIL ET NOS MÉTHODES.....	9
À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	9
RÔLE DE L'OMBUDSMAN	10
RÔLE DE LA COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS	11
CE QUE NOUS FAISONS	12
L'IMPORTANCE DES PLAINTES.....	12
TRAVAIL PROACTIF	15
COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION	16
FAITS SAILLANTS 2020-2021	18
COUP D'ŒIL SUR 2020-2021	20
BILAN DE 2020-2021.....	21
SOMMAIRE	21
PREMIER RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS	22
LA BOUSSOLE LINGUISTIQUE DE LA COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS (BOUSSOLE CSEF).....	24
TENDANCES DE CAS – COMMUNICATIONS ET SERVICES CONCERNANT LA PANDÉMIE DE COVID-19.....	27
COMMUNIQUÉS SUR LA CRISE SANITAIRE	27
TESTS COVID-19, CLINIQUES DE VACCINATION ET BUREAUX DE SANTÉ PUBLIQUE	30
COMMISSION SUR LA COVID-19 DANS LES FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE	31
TENDANCES DE CAS – COMMUNICATIONS DU GOUVERNEMENT	33
ALERTES AMBER : MAINTENANT BILINGUES	34
MISE À JOUR DES RÈGLEMENTS EN VERTU DE LA <i>LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS</i>	36
SANTÉ ONTARIO	37
TENDANCES DE CAS – SERVICES GOUVERNEMENTAUX.....	37
SERVICE ONTARIO	38
ACCÈS À LA JUSTICE EN FRANÇAIS	40
ENQUÊTE SUR LES COUPES À L'UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	41
CAS SÉLECTIONNÉS.....	42
CONCLUSION	46
ANNEXE.....	47
TOTAL DES CAS REÇUS PAR L'UNITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS.....	47
LISTE DES RECOMMANDATIONS	48
CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA <i>LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS</i> , 1 ^{ER} OCTOBRE 2020 – 30 SEPTEMBRE 2021	49
À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE	50

Prendre soin de la santé linguistique de l'Ontario

Ce rapport est le deuxième Rapport annuel de la Commissaire aux services en français présenté par le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario. Alors que nous faisons le bilan de cette année, nous sommes plus que jamais motivé(e)s par l'opportunité que nous avons, même en cette période touchée par la pandémie COVID-19, de trouver des solutions efficaces aux enjeux dont nous sommes saisis.



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

L'Unité des services en français de notre Bureau existe depuis plus de deux ans et demi, et nous avons aidé des centaines de personnes à avoir accès à des services en français.

Nous avons reçu **351 cas entre le 1^{er} octobre 2020 et le 30 septembre 2021**. Ce nombre représente une augmentation de 15 % du nombre de cas comparativement à l'an dernier. Plus de 68 % de ces cas sont actuellement résolus.

Tout au long de la crise sanitaire, nous avons travaillé assidûment afin de maintenir des liens solides avec les francophones de l'Ontario et résoudre des enjeux d'importance. Nous avons poursuivi nos efforts d'intégration et de développement de l'Unité des services en français au sein du Bureau de l'Ombudsman, et de promotion des droits linguistiques en Ontario.

En 2020-2021, la santé a été la priorité principale pour notre province et pour le monde entier. Nous avons continué d'être témoins d'un monde en pleine évolution, une conséquence directe de la pandémie qui affecte toutes les sphères de notre quotidien.

La santé linguistique est aussi affectée par la pandémie de la COVID-19. J'ai eu plusieurs occasions de discuter des enjeux linguistiques liés à la crise sanitaire avec mes collègues au niveau fédéral, et du Nouveau-Brunswick, du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest. J'ai également pu en discuter avec mes homologues de l'Association internationale des commissaires linguistiques. Force est de constater que les enjeux auxquels font face les communautés de langues officielles en situation minoritaire sont semblables d'une juridiction à une autre.

Les commissaires linguistiques et ceux et celles en charge de la protection linguistique jouent un rôle de premier plan pour assurer la protection des langues fragilisées et pour assurer que les gouvernements planifient, renforcent et améliorent les services dans la langue ou dans les langues minoritaires.

Comme vous le verrez dans ce rapport, nous avons reçu bon nombre de plaintes liées à la difficulté ou l'impossibilité d'obtenir des services en français dans des domaines qui ont un impact direct sur la santé et la sécurité des francophones de l'Ontario.

Par exemple, en janvier 2021, nous avons reçu plusieurs plaintes suite à des mesures de confinement annoncées par le gouvernement, incluant le prolongement de la fermeture des écoles, émises parfois en anglais seulement, ou en version française après des délais importants.

La pandémie a aussi mis en évidence les limites de la *Loi sur les services en français*, en particulier le fait que les bureaux de santé publique locaux, et plusieurs fournisseurs de services impliqués dans le dépistage et la vaccination, en sont exclus. Les limites de la *Loi sur les services en français* suscitent des enjeux importants pour les services en français et ces enjeux peuvent avoir un impact significatif sur la santé et la sécurité du public.

Malgré ces limites, nous avons travaillé proactivement avec le Médecin hygiéniste en chef de l'Ontario, les ministères et les agences pour trouver des solutions et réitérer l'importance pour les francophones de recevoir des informations de santé dans leur langue. Ce rapport contient des exemples de solutions constructives développées grâce à notre intervention.

Dans les mois à venir, je porterai une attention particulière à la manière dont le gouvernement inclura dans les plans de services en français des ministères cette recommandation que j'ai formulée dans mon rapport 2019-2020 : « Que le gouvernement s'assure que la communication de tout renseignement relatif à la santé publique soit fournie en français simultanément avec l'anglais. »

Il est important de mentionner que l'évaluation de la santé linguistique de l'Ontario ne se limite pas aux services de santé. Comme le démontre ce rapport, nous avons reçu de nombreuses plaintes au sujet des communications du gouvernement et des services directs souvent absents en français, ou de qualité très inférieure. Nous avons également reçu un nombre substantiel de plaintes à propos des coupes dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne. J'ai donc lancé ma première enquête formelle, afin d'évaluer si l'Université et les ministères impliqués ont rempli leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.

L'an dernier, j'ai communiqué que la majorité des plaintes que nous avons traitées auraient pu être évitées avec une bonne planification. J'ai émis huit recommandations au gouvernement, dont la responsabilité pour chaque ministère de produire un plan

 Nous avons reçu bon nombre de plaintes liées à la difficulté ou l'impossibilité d'obtenir des services en français dans des domaines qui ont un impact direct sur la santé et la sécurité des francophones. 

pour les services en français, et le fait que ces plans soient inclus dans le rapport annuel de la ministre des Affaires francophones sur les affaires de son ministère remis à l'Assemblée législative de l'Ontario, dès avril 2022.

Tout récemment, en novembre 2021, le gouvernement a dévoilé son plan de modernisation de la *Loi sur les services en français* ainsi que sa stratégie pour les services en français. J'ai accueilli favorablement la proposition, entre autres, de responsabiliser les ministres en ce qui concerne la mise en application de la Loi et la qualité des services en français, et pour prévoir la présentation de rapports au conseil exécutif.

Dans l'esprit d'aider le gouvernement à planifier pour ces rapports, je recommande dans ce Rapport annuel l'utilisation d'un outil développé par notre Bureau pour évaluer les services en français. **Il s'agit de la Boussole de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF).** L'outil est basé sur la définition d'offre active incluse dans le formulaire de désignation développé par le ministère des Affaires francophones. C'est ce qui a guidé nos travaux et notre réflexion pour ce rapport.



Les plaintes que nous avons reçues illustrent des thèmes récurrents, soit que les services du gouvernement sont souvent absents ou de mauvaise qualité, ou ne sont pas prêts pour pouvoir être utilisés sur le champ, soit que l'expérience de l'utilisation de ces services est frustrante. Si bien que des francophones qui en sont capables finissent par utiliser l'anglais pour des raisons pratiques. Il s'agit là encore d'exemples concrets d'un manque systématique de planification de la part du gouvernement. Ce sont également des exemples de son manque d'information de ce qui se passe sur le terrain au sujet de la disponibilité et de la qualité des services fournis pour son compte.

Là où s'applique la *Loi sur les services en français*, les communications du gouvernement et les services en français devraient être équivalents à ceux offerts à la population générale, et sans délai.

C'est précisément là que peut intervenir utilement la Boussole CSEF. Il s'agit d'un guide basé sur quatre critères : **C**ommunication, **S**ervices, **É**quivalence et **F**acilité d'accès. Ces critères permettent de voir où se situent les services en français à un moment précis, comparativement à l'objectif d'avoir des services équivalents et sans délai pour les francophones.

« Les plaintes que nous avons reçues illustrent des thèmes récurrents, soit que les services du gouvernement sont souvent absents ou de mauvaise qualité... »

« L'évaluation est une étape cruciale pour assurer une bonne planification permettant de bien répondre aux besoins des francophones. » »

Nous expliquerons davantage la Boussole CSEF au long de ce rapport, en donnant des exemples concrets de son utilisation.

À plusieurs égards, il s'agit d'une suite logique à mon premier rapport, dans lequel nous avons identifié les failles dans la planification de la part des ministères ontariens pour les services en français.

L'évaluation est une étape cruciale pour assurer une bonne planification et en faire un exercice évolutif, qui permet de bien répondre aux besoins spécifiques des francophones.

Lorsque nous évaluons les services en français, nous regardons à la fois les obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et les obligations morales que nous avons toutes et tous pour protéger le patrimoine culturel francophone pour les générations futures. C'est une responsabilité provinciale et nationale qui me tient à cœur. Avec près des deux tiers des francophones en contexte minoritaire établis en Ontario, la province est non seulement le cœur économique du pays, elle est également le poumon de la francophonie canadienne.

C'est ainsi qu'on peut s'assurer d'une bonne santé linguistique : en travaillant à la fois de manière préventive, continue, et en apportant un soin particulier aux enjeux qui le nécessitent.

Nous avons d'ailleurs eu le privilège de recevoir plusieurs commentaires positifs suite à nos interventions. Vous avez été nombreux et nombreuses à nous remercier et j'ai tenu à souligner certains des commentaires que nous avons reçus dans ce rapport. Mille mercis à vous toutes et tous.

J'invite les francophones et le gouvernement à continuer de communiquer avec nous, à nous fournir les faits pertinents et les opportunités d'être des catalyseurs de changements positifs pour renforcer les services en français en Ontario.

Ensemble, prenons soin de notre santé linguistique!

Bonne lecture,



Kelly Burke

Commissaire aux services en français de l'Ontario



24 septembre 2021 : La Commissaire Burke et le maire de Toronto, John Tory (à gauche), au lever du drapeau franco-ontarien à l'Hôtel de Ville de Toronto.

NOTRE TRAVAIL ET NOS MÉTHODES

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.



Paul Dubé, Ombudsman de l'Ontario, et Kelly Burke, Commissaire aux services en français.

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

Toutefois, nous pouvons recevoir les plaintes 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*.

Notre Bureau traite plus de 20 000 plaintes par an, dont la plupart sont résolues sans enquête officielle. L'Ombudsman fait paraître des rapports accompagnés de recommandations lorsqu'il mène des enquêtes individuelles et systémiques. Chaque année, en juin, il publie également un Rapport annuel qui comprend des statistiques sur les plaintes et les faits saillants dans tous les secteurs d'activités de notre Bureau – y compris l'Unité des 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 citoyennes et citoyens.

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

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

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

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

Rôle de la Commissaire aux services en français

La *Loi sur les services en français* de l'Ontario est en vigueur depuis 1989. Elle garantit les droits linguistiques des Franco-Ontariennes et des Franco-Ontariens grâce à la prestation de services en français par le gouvernement provincial dans des zones désignées de la province.

Le rôle du(de la) Commissaire aux services en français a été établi en 2007 pour examiner les plaintes du public et veiller au respect de la Loi.

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

En tant que membre du Bureau de l'Ombudsman, la Commissaire est totalement indépendante du gouvernement, des partis politiques, des plaignant(e)s individuels(les) et des groupes d'intérêt. Comme l'Ombudsman, la Commissaire a le pouvoir de faire des recommandations et utilise la persuasion morale – et non l'autorité légale – pour s'assurer qu'elles sont acceptées. 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.

« Je pense qu'on a une Commissaire forte et compétente, qui comprend très bien les défis des services en français. Je dirais même que la capacité d'enquêter [sur] les plaintes est renforcée en étant au sein du Bureau de l'Ombudsman. »

– Caroline Mulroney, ministre des Affaires francophones, citée par Radio-Canada, le 4 novembre 2021

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 ressources humaines de l'Ombudsman.

La Commissaire et le Directeur des opérations de l'Unité des services en français sont membres de l'équipe de haute direction de l'Ombudsman.

Ce que nous faisons

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

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

L'importance des plaintes

Les plaintes nous permettent de mettre en œuvre les actions suivantes :

- Informer les Franco-Ontariens et les Franco-Ontariennes de leurs droits;
- Expliquer le rôle de l'Unité des services en français;
- 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;
- 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; et
- Promouvoir l'équité en matière de droits linguistiques.

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

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

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

Nous cherchons à bien comprendre chaque plainte, 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 pour traiter les plaintes sont adaptées à chaque plainte individuelle et visent une résolution rapide et efficace des plaintes avec les personnes directement impliquées, selon nos principes de règlement préventif. Nous résolvons la majorité de nos plaintes de façon préventive et les enquêtes formelles ne sont pas la norme, mais plutôt l'exception.

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 plaintes le plus rapidement possible avec les personnes directement impliquées.



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

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 au sein de l'organisme pour guider les plaignant(e)s. Même lorsque nous n'avons pas l'autorité d'intervenir sur une plainte en dehors de notre juridiction, nous cherchons tout de même des ressources auxquelles référer les gens pour tenter d'obtenir un service.

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

Toutefois, nous demeurons aux aguets. Les personnes qui ne sont pas satisfaites de la réponse reçue peuvent revenir nous voir. Nous sommes là pour aider, et nous cherchons une résolution, lorsque raisonnable, en vertu des lois habilitantes et des principes d'équité.

Ce processus de traitement des plaintes est constitué de pratiques exemplaires pour lesquelles les bureaux d'ombudsman sont reconnus internationalement. Cette approche nous permet également de traiter les plaintes des citoyen(ne)s dans des délais raisonnables. L'an dernier, le Bureau de l'Ombudsman a traité **20 015** plaintes dont 34 % ont été réglées en une semaine et 50 % en deux semaines.

Les plaintes nous permettent aussi d'avoir des conversations fondées sur des faits concrets. Les faits sont des catalyseurs de changements. Avec des faits, nous pouvons souligner au gouvernement, ses agences et ses tiers là où les améliorations sont nécessaires. Ce sont des recommandations qui reposent sur des faits probants qui nous permettent de persuader moralement avec autant de succès.

« Quand on porte plainte, on ne sait pas ce qui peut arriver. Je suis reconnaissante et constate qu'il faut garder la tête haute et être fière de notre culture francophone. Je vous remercie pour les démarches. »

– Message du public

Travail proactif

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

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

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

Entre le 1^{er} octobre 2020 et le 30 septembre 2021, la Commissaire a eu plus de **60** échanges avec la majorité des ministères, de nombreux(euses) fonctionnaires et plusieurs membres et officier(ière)s de l'Assemblée législative de l'Ontario.

En plus de rencontrer et d'écouter les Franco-Ontariens et les Franco-Ontariennes ainsi que les multiples associations francophones à travers la province, la Commissaire communique régulièrement avec la ministre des Affaires francophones, le premier ministre de l'Ontario, les partis politiques d'opposition, ainsi que d'autres élu(e)s.

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

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

Communications et sensibilisation

La pandémie de la COVID-19 continue de contraindre les organisations à avoir recours de manière quasi systématique aux vidéoconférences et aux événements en ligne en général, ainsi qu'à l'enregistrement de vidéos.

 Je suis toujours impressionnée par votre efficacité et la façon dont vous avez le pouvoir de changer les choses. 

– Message du public

Dans ce contexte, la Commissaire a poursuivi sans relâche ses activités d'éducation et de promotion sur les droits linguistiques, tant auprès des membres du gouvernement qu'auprès des différents intervenant(e)s de la communauté francophone et de ses membres.

Au total et pendant la période couverte par ce rapport, la Commissaire a participé à **15** événements à titre d'invitée d'honneur et de conférencière ou de panéliste. Elle a participé à **57** rencontres virtuelles avec des homologues et des représentant(e)s d'organismes canadiens ou internationaux, et a eu l'opportunité de **37** rencontres et échanges en ligne avec les parties prenantes franco-ontariennes et les organisations communautaires. Le 24 septembre 2021, elle a prononcé un discours en personne sur l'esplanade de l'Hôtel de Ville de Toronto, à l'occasion du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes.

Dans le même temps, la Commissaire – appuyée par notre équipe des communications – a enregistré **deux** vidéos à la demande de parties prenantes et elle a publié **trois** énoncés sur des sujets d'actualité sur notre site Web. Enfin, elle a posté **25** messages signés de sa part sur les médias sociaux, et elle a participé à **huit** entrevues média, avec des journalistes de la presse écrite et de la radio, en plus des questions des journalistes régulièrement adressées au Bureau.



Nos publications et ressources en ligne sur les services en français comprennent notre brochure-affiche (disponible auprès de notre Bureau) et une série de courtes vidéos de questions-réponses de la Commissaire.

FAITS SAILLANTS 2020-2021

Plaintes et demandes d'information reçues

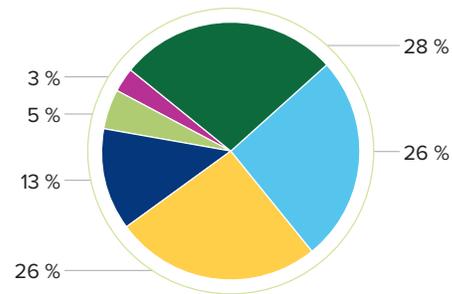
1^{er} octobre 2020 – 30 septembre 2021

351
cas



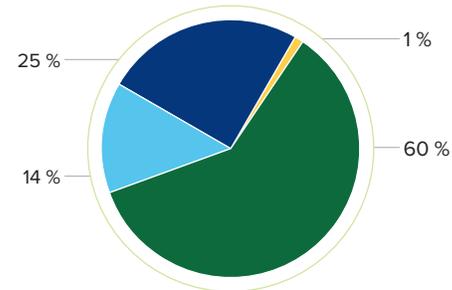
Types de cas reçus

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



Disposition des cas clos

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

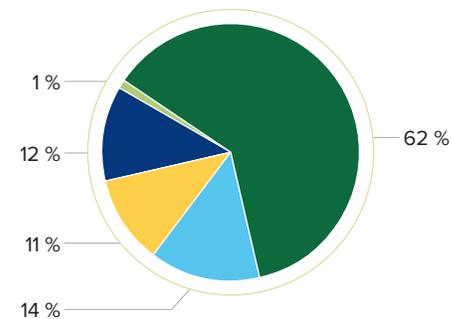


*Plaintes et demandes de renseignements à propos des ministères, des tierces parties et des organismes désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.

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

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

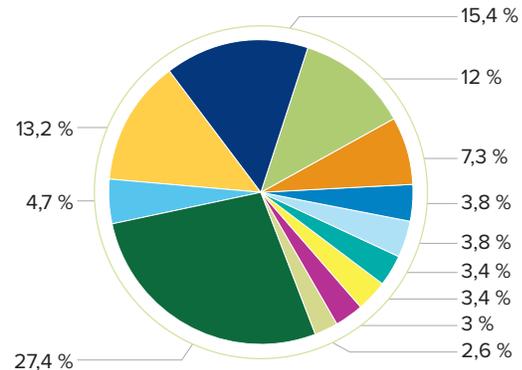
- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE NOTRE BUREAU
- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR NOTRE BUREAU
- RETIRÉS PAR LE/LA PLAIGNANT(E)
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE NOTRE BUREAU



FAITS SAILLANTS 2020-2021

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

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ
- MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS
- MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL
- MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION
- MINISTÈRE DES TRANSPORTS
- BUREAU DU CONSEIL DES MINISTRES
- MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
- MINISTÈRE DES FINANCES
- ORGANISMES DÉSIGNÉS – UNIVERSITÉS
- ORGANISMES DÉSIGNÉS – HÔPITAUX
- AUTRES*



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

Communications et sensibilisation



COUP D'ŒIL SUR 2020-2021

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Aujourd'hui, la Commissaire Burke a discuté avec ses homologues au fédéral et au Nouveau-Brunswick des recommandations récemment émises par le @CLOduCanada pour faire en sorte que les langues officielles soient pleinement respectées en temps de crise @CLOduNB



2020-11-16

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

« Un service équivalent et sans délai » : Dans son rapport annuel, la Commissaire aux services en français Kelly Burke recommande que chaque ministère dépose un plan pour l'amélioration des services en français. Lisez le rapport ici : [#onfr](http://ow.ly/Jlg750CHt8t)



2020-12-10

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Je remercie le Club Canadien de Toronto pour l'organisation de la webémission d'hier, et les participant(e)s pour leurs nombreuses questions : ow.ly/r1PL50DfVtj. Les enjeux qui touchent notre communauté sont l'affaire de tous et toutes. Communiquez avec mon Bureau! (KB)



2021-01-22

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

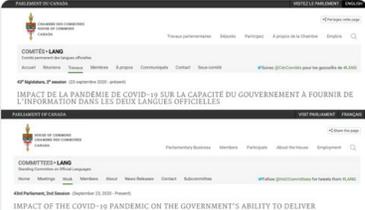
Merci @ajejo_justice @OBALawyers @LawSocietyLSO de m'avoir invitée à participer à cette discussion approfondie sur les langues officielles et les services en français, dont l'enregistrement va suivre prochainement. (KB)
[#JournéeInternationaleDeLaFrancophonie](https://www.youtube.com/watch?v=Uj8t8E8B0R)



2021-03-24

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

AJD 15h30-La Commissaire aux services en français invitée à comparaître devant le Comité permanent des langues officielles - Chambre des communes du Canada pour partager son expérience sur l'offre de SEF de la part du gvt pendant la pandémie Webdiffusion [ow.ly/XM2850E8B0R](https://www.youtube.com/watch?v=Uj8t8E8B0R)



2021-03-25

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Lisez le message de la Commissaire aux services en français Burke à l'occasion de la #JournéeInternationaleDeLaFrancophonie 2021 : « Une célébration qui permet aux francophones de la province et du monde entier d'exprimer leur appartenance identitaire » : [ow.ly/Zlrf50E3Eo6](https://www.youtube.com/watch?v=Zlrf50E3Eo6)



2021-03-30

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

#JournéesDesFrancoOntariens : lisez l'énoncé de la Commissaire Burke. « La Loi sur les SEF est le fondement de la francophonie de l'Ontario [...]. Il faut en prendre soin pour protéger et améliorer les droits linguistiques des générations futures. » ombudsman.on.ca/ce-que-nous-fa..



2021-03-30

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Les Commissaires Burke et Théberge @CLOduCanada font une présentation sur la surveillance des droits linguistiques cet après-midi à des étudiant(e)s de @GlendonSPIA avec le Centre de recherche sur le contact des langues et des cultures, @RobartsCentre @CanLangMuseum @Marco_Fiola



2021-10-22

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

#JournéeDesFrancoOntariens : La Commissaire Burke a prononcé un discours sur l'esplanade de l'Hôtel de Ville pour la levée du drapeau co-organisée avec l'ACFTO-Toronto et @TorontosMayor, Coun. Jennifer McKelvie, @EdithDumont1, @tudoralex1s1. À voir ici : youtu.be/6MAcEGHrjH4



2021-09-24

Sommaire

Au cours d'une période encore dominée par la pandémie de COVID-19, notre Bureau a continué de se concentrer sur les questions liées à la mise à disposition d'informations importantes sur la santé en français. Cette période a également vu la publication du premier Rapport annuel de la Commissaire, rapport accompagné de huit recommandations pour permettre au gouvernement de planifier les services en français de manière systématique et de faire rapport régulièrement sur l'état de ces plans.

En juin 2021, la Commissaire a ouvert la première enquête formelle dirigée par l'Unité des services en français, sur les coupes aux programmes en français à l'Université Laurentienne, à la suite d'un grand nombre de plaintes.

Au total, l'Unité des services en français a reçu **351** cas entre **le 1^{er} octobre 2020 et le 30 septembre 2021**.

Pour les organisations assujetties à la *Loi sur les services en français*, les cas que nous avons traités le plus souvent étaient :

Organismes désignés par la *Loi sur les services en français* (32,1 %) :

- La plupart de ces cas étaient reliés aux coupes à l'Université Laurentienne.
- 4,7 % des cas portaient sur des hôpitaux désignés avec une majorité touchant les services en personne.

Ministère de la Santé (15,4 %) :

- Le quart des cas concernait Santé Ontario, dont 40 % à propos des services en ligne.
- Un cas sur cinq concernait Santé publique Ontario.

Ministères des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (12 %) :

- Neuf cas sur 10 portaient sur ServiceOntario, dont 75 % à propos des services en personne.

Les sections suivantes de ce rapport résument les tendances que nous avons observées dans les plaintes que nous avons examinées – illustrées de nombreux exemples de cas. D'autres cas sélectionnés* – ainsi que certains cas où la *Loi sur les services en français* ne s'appliquait pas de manière explicite, mais pour lesquels nous avons travaillé avec les organismes concernés de trouver des résolutions possibles – se trouvent vers la fin du rapport.

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

Premier Rapport annuel de la Commissaire aux services en français

La Commissaire Burke a publié son premier Rapport annuel le 10 décembre 2020 lors d'une conférence de presse à Queen's Park diffusée en direct sur notre site Web. Elle a fait huit recommandations, exhortant le gouvernement à améliorer la planification de la prestation de services en français dans tous les ministères, afin d'éviter de futures plaintes.



« La majorité des plaintes que nous avons traitées auraient pu être résolues si une planification adéquate pour l'offre de services en français avait été faite. La pandémie a exacerbé ces enjeux, et a mis en lumière la nécessité pour le gouvernement d'évaluer la manière dont la planification s'effectue pour l'offre des services en français, »

— La Commissaire Burke s'adressant aux médias à Queen's Park, le 10 décembre 2020.

Ses deux recommandations principales étaient que le gouvernement exige que chaque ministère produise un plan pour l'amélioration des services en français. Elle recommandait également à la ministre des Affaires francophones de rapporter annuellement sur la mise en œuvre de ces plans dès le printemps 2022.

Tel que mentionné dans le rapport, en vertu de la *Loi sur les services en français*, chaque sous-ministre est responsable devant le Conseil exécutif de la disponibilité et de la qualité des services en français au sein de son ministère. La Loi prévoit également que des coordonnateurs(trices) des services en français aident les sous-ministres à s'acquitter de leurs obligations. Cependant, nous avons constaté qu'aucun processus normalisé n'était en place pour aider les sous-ministres à s'acquitter de leurs obligations.

La ministre a répondu immédiatement après le rapport de la Commissaire que le gouvernement adapterait un « mécanisme existant » pour soumettre un rapport annuel à l'Assemblée législative. Elle a également remercié la Commissaire Burke pour son « excellent travail et ses recommandations. »

Les autres recommandations de la Commissaire portaient sur la bonne gestion des ressources humaines, la vérification régulière des capacités et des connaissances du personnel, et les stratégies de diffusion simultanée de l'information dans les deux langues. (La liste complète se trouve en **annexe** de ce rapport.)

Afin de suivre de près la mise en œuvre de ces recommandations, la Commissaire et la haute direction de son équipe ont rencontré régulièrement des haut(e)s dirigeant(e)s au sein de la fonction publique, et notamment la sous-ministre responsable des Affaires francophones. La Commissaire a également rencontré la nouvelle secrétaire du Conseil des ministres, Michelle DiEmanuele, afin de réitérer l'importance de la planification pour protéger et promouvoir les services en français.

En novembre 2021, le gouvernement a présenté les détails de sa réforme de la *Loi sur les services en français*, dont certains répondaient aux recommandations de la Commissaire :



10 décembre 2020 : La Commissaire Burke présente son premier Rapport annuel, à l'Assemblée législative, à Toronto.

« [Si les changements étaient adoptés], il incomberait aux organismes gouvernementaux, y compris les ministères, et les institutions aux termes de la Loi, de s'assurer que les services soient aisément accessibles en vertu du principe de l'offre active prévu par le projet de loi. [...]

Changements pour améliorer l'accès et la qualité des services en français :

[...]

- Créer de nouveaux outils de responsabilisation pour mieux prescrire la prestation de services et de communications en français
- Accroître la responsabilité en matière de traduction des règlements gouvernementaux d'intérêt public
- Exiger de tous les ministres qu'ils fassent rapport sur la mise en œuvre de la Loi et la qualité des services pour appuyer un rapport d'étape annuel de la ministre des Affaires francophones à l'Assemblée législative [...] »

– Extrait du communiqué de presse du ministère des Affaires francophones, le 5 novembre 2021

La Commissaire a réagi sur Twitter pour indiquer qu'elle a bien accueilli la réforme annoncée « et je vais revoir en détail et avec beaucoup d'intérêt tous les changements proposés. »



La Boussole linguistique de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF)

Comme indiqué dans le message de la Commissaire, nous avons développé La Boussole CSEF comme un outil pour aider le gouvernement à planifier et à évaluer les services en français.

L'évaluation est une étape cruciale pour l'application d'une lentille francophone. La Boussole CSEF est un outil pratique dont les points de repères permettent de guider le gouvernement par rapport à l'objectif d'offrir des services équivalents et sans délai.

Notre Bureau a développé cet outil en fonction de notre expérience avec des centaines de cas où des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes ont décrit les nombreuses façons dont ils et elles ont été touché(e)s par un manque de services fournis au bon moment et de bonne qualité dans leur langue. C'est un outil construit à partir de leur expérience vécue.

La Boussole CSEF permet d'identifier là où la planification du gouvernement pour les services en français répond aux besoins spécifiques des francophones, et là où des améliorations sont nécessaires.

Elle est composée des principaux points de repères que nous utilisons lorsque nous évaluons la qualité du service rendu à la population francophone :

► **C – Communication** : Les services sont-ils bien identifiés, communiqués et connus de la population?

► **S – Services** : Les services sont-ils disponibles et prêts à être offerts en tout temps?

► **E – Équivalence** : Les services sont-ils équivalents à ceux offerts à la population générale?

► **F – Facilité d'accès** : L'expérience des francophones est-elle positive?

Dans de nombreux cas que nous traitons, le service ou la communication fournis par le gouvernement répondent à certains de ces critères, mais pas à tous. Il est particulièrement fréquent que les organismes gouvernementaux ne planifient pas l'Équivalence et la Facilité d'accès. Par exemple, une traduction française d'une communication peut être fournie des heures – voire des jours – plus tard que la version anglaise. Ou bien un service en personne en français peut être disponible seulement à des heures limitées ou par téléphone (après une longue attente), et peut être de mauvaise qualité.

Les sections suivantes de ce rapport présentent plusieurs exemples de la mise en œuvre de la Boussole, utilisée pour évaluer les enjeux soulevés dans les cas individuels que nous avons traités en 2020-2021.

Cet outil diagnostique pourrait ainsi guider le gouvernement en identifiant les secteurs qui nécessitent une attention plus particulière, afin que les francophones puissent vraiment avoir accès à des services dans leur langue, tel que prescrit par la Loi.

ÉTUDE DE CAS : La mise en œuvre de la Boussole CSEF

Pas de protection pour le français

Une femme a contacté le Centre d'appels pour la protection des animaux de l'Ontario (qui relève du ministère du Solliciteur général) afin de porter à leur attention un cas de maltraitance qu'elle avait observé. Elle a tenté à plusieurs reprises, sans succès, de parler avec un agent bilingue. De plus, la femme, qui n'avait pas accès à l'Internet, a affirmé ne pas avoir obtenu un formulaire de plainte en français de leur part. Elle était frustrée par cette situation et a décidé de partager son expérience avec nous.



ÉVALUATION		
	Communication : Les services sont-ils bien identifiés, communiqués et connus de la population?	Non
	Services : Les services sont-ils disponibles et prêts à être offerts en tout temps?	Oui – l'organisme avait la capacité en ressources humaines nécessaire pour répondre aux appels.
	Équivalence : Les services sont-ils équivalents à ceux offerts à la population générale?	Non
	Facilité d'accès : L'expérience des francophones est-elle positive?	Non

La Boussole nous indique que trois des critères n'étaient pas remplis, ce qui a orienté notre action. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de l'organisme, qui a ensuite mis en place un nouveau système téléphonique automatisé. Ce système comprend une option pour les services en français redirigeant directement les appels en français vers des agent(e)s bilingues. Le système permet que la disponibilité des services soit bien identifiée, que les services puissent être utilisés en tout temps, qu'ils soient équivalents et que l'expérience des francophones soit positive. Pour ce qui est du formulaire de plainte, suite à notre intervention, le document a été envoyé par la poste.

Tendances de cas – Communications et services concernant la pandémie de COVID-19

Les problèmes liés à la pandémie ont naturellement été une priorité pour les Ontariens et les Ontariennes et leur gouvernement au cours de la dernière année. Bien que ce domaine puisse être complexe en raison de certaines limites de la *Loi sur les services en français* à l'égard de certains organismes, nous avons pu régler des plaintes et améliorer les services aux francophones en soulevant ces questions auprès des responsables concerné(e)s. Nous avons souvent été en mesure d'identifier des lacunes dans la communication et les services gouvernementaux et nous avons souligné l'impact sérieux que celles-ci ont eu sur les personnes qui nous ont contacté(e)s.

Voici quelques résumés des principaux problèmes liés à la pandémie que nous avons soulevés, et des exemples des solutions que nous avons pu trouver.

Communiqués sur la crise sanitaire

Dès le début de la pandémie de COVID-19, la Commissaire Burke a signalé – et les dirigeant(e)s provinciaux(ales) l'ont admis – que l'information sur la santé publique en temps de crise doit être aussi rendue disponible en français, sans délai. Les deux premières recommandations de son Rapport annuel de l'année dernière étaient :

- Que le gouvernement planifie systématiquement l'offre de services en français lors des points de presse.
- Que le gouvernement s'assure que la communication de tout renseignement relatif à la santé publique soit fournie en français simultanément avec l'anglais.

En janvier 2021, nous avons été contacté(e)s par plusieurs personnes au sujet des retards de publication de la version française des communiqués de presse du gouvernement en lien avec des nouvelles mesures contre la COVID-19.

Les 7 et 12 janvier, les communiqués de presse en français ont été publiés 4 à 7 heures après la version anglaise.

Plusieurs des personnes qui nous ont contactées étaient :

- Des parents qui estimaient que non seulement toutes les informations devraient être disponibles en même temps dans les deux langues, mais surtout les informations concernant les écoles et les consignes de restrictions. Une mère a soulevé le fait que les consignes en anglais n'étaient pas claires et qu'elle voulait avoir accès à l'information en français pour s'assurer de bien les comprendre.
- Des porte-paroles au sein de leur communauté, de leurs familles ou dans leurs milieux de travail qui ont la responsabilité, professionnelle ou personnelle, de relayer les informations communiquées par le gouvernement. Ils et elles ont exprimé de la frustration de devoir attendre que la version française sorte, et que cela retardait le travail de communication requis de leur part.

En somme, les personnes qui nous ont contacté(e)s nous ont exprimé une frustration du fait que le gouvernement semblait utiliser l'état d'urgence comme justification pour ne pas respecter ses obligations en matière de communications dans les deux langues. Ces francophones s'attendaient à ce que l'état d'urgence élève la priorité donnée à l'obligation du gouvernement de communiquer dans les deux langues. Les francophones estiment, avec raison, qu'il est d'autant plus important en temps de crise sanitaire d'avoir accès aux informations en français, sans délai, pour les rassurer et les garder au courant des consignes successives.

Nous avons soulevé la question auprès du Bureau du Conseil des ministres qui a identifié des enjeux liés à la planification et la coordination pour l'émission des communiqués de presse en situation d'urgence. Dans un cas, l'exercice de traduction n'a été entamé qu'une fois le communiqué de presse en anglais publié.

Dans son dernier Rapport annuel, la Commissaire a relevé que la majorité des enjeux liés aux communications en français pourraient être résolus, voir prévenus, avec une meilleure planification. La Commissaire s'attend à ce que le Bureau du conseil des ministres tienne compte de ces retards en mettant en œuvre les recommandations contenues dans son rapport de 2019-2020.

Nous avons également pu régler plusieurs plaintes concernant le manque de services en français liés à la pandémie en les soulevant auprès des ministères de la Santé et de l'Éducation. Par exemple :

- Nous avons été contacté(e)s par une personne qui voulait accéder à la version française d'un portail de prise de rendez-vous destiné au dépistage de la COVID-19 pour les élèves et enseignant(e)s asymptomatiques. Bien que le portail ait été commandé dans les deux langues par le ministère de l'Éducation pour desservir les 72 conseils scolaires de la province, il n'était disponible qu'en anglais. Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère de l'Éducation, qui a retiré le site Web en anglais et a choisi un nouveau fournisseur de service ayant la capacité d'offrir des services en français.

ÉTUDE DE CAS :

La mise en œuvre de la Boussole CSEF

Isolement linguistique

Une personne nous a contacté(e)s après avoir reçu un appel en anglais du ministère de la Santé de l'Ontario. Le ministère effectuait ces appels auprès des voyageur(euse)s placé(e)s en isolement préventif après un voyage à l'étranger pour s'assurer qu'ils et elles respectaient bien les conditions de leur mise en quarantaine (comme le rappel de ne pas sortir de leur domicile, le suivi des tests de dépistage, etc.). Cette personne a demandé d'être servie en français, ce qui lui a été refusé.

ÉVALUATION		
	Communication : Les services sont-ils bien identifiés, communiqués et connus de la population?	Non
	Services : Les services sont-ils disponibles et prêts à être offerts en tout temps?	Non
	Équivalence : Les services sont-ils équivalents à ceux offerts à la population générale?	Non
	Facilité d'accès : L'expérience des francophones est-elle positive?	Non



La Boussole montre qu'aucun des quatre critères n'était présent et c'est ce qui a orienté notre intervention. Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère qui a identifié que le gouvernement fédéral était en charge de la collecte initiale des données des voyageur(euse)s à l'aéroport. Ces données étaient ensuite partagées à la province qui effectuait les suivis. Suite à notre intervention, le ministère a collaboré avec le gouvernement fédéral pour obtenir les préférences linguistiques des voyageur(euse)s et a revu ses politiques et ses procédures pour les contacter dans leur langue de préférence.

Tests COVID-19, cliniques de vaccination et bureaux de santé publique

Dans son Rapport annuel 2019-2020, la Commissaire a soulevé que la *Loi sur les services en français* ne s'applique pas aux bureaux de santé publique locaux sur lesquels nous n'avons donc pas juridiction. Ces bureaux ne correspondent pas à la définition d'organisme gouvernemental en vertu de la *Loi sur les services en français*. De plus, comme l'a souligné l'Ombudsman Paul Dubé dans son Rapport annuel en juin 2021, les bureaux de santé publique ne sont pas non plus soumis à une surveillance indépendante, ni par notre Bureau, ni par l'Ombudsman des patients de la province.

Ces mêmes bureaux ont cependant joué un rôle de premier plan pour administrer les centres de vaccination contre la COVID-19. Nous avons reçu **27** plaintes visant les bureaux de santé publique locaux, ce qui représente près de 8 % du total des plaintes que nous avons reçues.

Malgré les limites de la *Loi sur les services en français*, nous avons pu compter sur le soutien du Médecin hygiéniste en chef de la province, de Santé Ontario, du ministère de la Santé et de certaines municipalités pour résoudre en partie quelques-uns de ces enjeux. En voici quelques exemples :

- Nous avons été contacté(e)s par une mère qui avait tenté de prendre un rendez-vous dans un centre de dépistage de la COVID-19 car sa fille présentait au moins un des symptômes s'apparentant à ceux du virus. Le site Web de prise de rendez-vous du centre de dépistage (opéré par un hôpital régional et une équipe de santé familiale locale) n'était disponible qu'en anglais. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de Santé Ontario, qui a jugé nécessaire de traduire le site, qui est maintenant disponible en français.
- Nous avons été contacté(e)s par une femme ayant fait un test de dépistage de la COVID-19 dans un centre administré par un hôpital désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*. Pour recevoir le résultat de son test, elle pouvait utiliser l'application mobile « MyChart ». Toutefois, le résultat affiché sur l'application n'était disponible qu'en anglais. (La structure de gouvernance du centre ne correspondait pas à la définition d'organisme gouvernemental, ni d'une tierce partie de l'hôpital désigné, et les résultats affichés dans l'application mobile provenaient d'une tierce partie privée.) Nous avons soulevé l'enjeu auprès de l'hôpital, qui a offert une solution. Des informations en français ont été ajoutées aux brochures de renseignements sur les tests de dépistage pour aider les patient(e)s à comprendre les résultats de tests qui figurent dans l'application « MyChart ». La femme qui nous a contacté(e)s était heureuse qu'une solution ait pu être mise en place pour aider les francophones, malgré les défis que posait la structure de gouvernance du centre.

- Une personne nous a contacté(e)s après avoir remarqué que l'information en français sur le site Web d'un bureau de santé publique d'une région désignée n'était pas équivalente à l'information disponible sur le site Web en anglais. Alors que le site en anglais du bureau local de santé publique contenait des liens vers le système de réservation et de prise de rendez-vous pour le vaccin, la page Web en français contenait uniquement des informations générales sur la COVID-19. La personne, qui souhaitait prochainement se faire vacciner contre la COVID-19, était déçue de ne pas pouvoir trouver l'information en français à cet effet sur le site. Nous avons soulevé cet enjeu auprès du bureau du Médecin hygiéniste en chef de la province. Suite à notre intervention, les dates et horaires des cliniques de vaccination temporaires ont été rajoutées sur le site Web en français du bureau local de santé publique. Le bureau régional de Santé Ontario a soutenu une ligne téléphonique mise sur pied par un organisme communautaire local permettant d'offrir des services de soutien pour réserver son vaccin dans un centre de vaccination afin de pallier l'absence de services en français de la part du bureau de santé publique local.
- Une personne nous a contacté(e)s après avoir tenté d'obtenir des informations en français au sujet de la COVID-19 sur le site Web d'un bureau local de santé publique. Nous avons soulevé l'enjeu auprès du Médecin hygiéniste en chef de la province, qui a communiqué avec le personnel du bureau pour les inciter à offrir des services en français dans cette période de crise sanitaire.

Commission sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée

Dans son Rapport annuel 2019-2020, la Commissaire a soulevé des préoccupations par rapport à la Commission d'enquête indépendante sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée. Nous avons vu dans son mandat des enjeux potentiels pour les francophones que nous avons soulevés de façon proactive auprès du gouvernement et de la Commission.

En juillet 2020, nous avons communiqué au premier ministre que le mandat donné par le gouvernement à la Commission n'incluait aucune attente explicite sur les services en français ou sur la représentation des besoins spécifiques des francophones dans le cadre des travaux de la Commission. La Commissaire Burke a recommandé au premier ministre de s'assurer que le rapport de la Commission soit produit simultanément en français et en anglais afin d'éviter tout retard. Elle lui a également recommandé de veiller à ce que le gouvernement exprime de façon claire ses attentes à la Commission par rapport aux services en français.

Nous avons communiqué avec les commissaires qui nous ont assuré de leur détermination à prendre en considération les besoins et intérêts de la communauté francophone dans les travaux de la Commission. Ils et elle ont indiqué que la Commission obtiendrait l'expertise nécessaire concernant l'expérience et les besoins de la communauté francophone de l'Ontario dans le domaine des soins de santé.

En avril 2021, la Commission a déposé son rapport final et a tenu ses engagements par rapport aux services en français, notamment en invitant les francophones à comparaître devant la Commission, en analysant les enjeux spécifiques qui les touchent et en identifiant des solutions.

Dans son rapport, la Commission a reconnu que les résidentes et résidents francophones doivent recevoir des soins et des services culturellement et linguistiquement appropriés et a formulé deux recommandations spécifiques pour les services en français :

Pour protéger les droits des francophones dans les établissements de soins de longue durée (SLD), le ministère des Soins de longue durée devrait :

- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie provinciale visant à accroître les services de SLD en français et à augmenter le nombre de lits dont l'occupante ou l'occupant peut être servi en français, en accordant la priorité aux désignations en vertu de la *Loi sur les services en français*, et aux désignations culturelles en vertu de l'article 173 du Règlement 79/10 de l'Ontario;
- Adopter une définition claire des « lits occupés par des francophones » qui exclut les foyers de SLD n'ayant pas démontré leur capacité à fournir des services en français.

La Commission a effectué un travail qui peut servir d'exemple pour des initiatives similaires futures. La Commissaire Burke a noté toutefois une opportunité d'améliorer la planification pour les services en français. En effet, la Commission a remis son rapport final en anglais le 30 avril, accompagné d'un sommaire en français. Le rapport entier en français n'a été publié que le 25 mai. La Commissaire s'attend toujours à ce que ces rapports soient remis simultanément dans les deux langues.

« J’ai contacté personnellement le Commissaire en chef Frank Marrocco, afin de le féliciter du travail accompli, pour avoir répondu positivement à mes recommandations et pour avoir maintenu un lien de proximité avec mon équipe et moi pendant leurs travaux d’une importance cruciale et historique.

« Bien que [...] l’intégralité de son rapport aurait idéalement dû être rendu disponible en français et en anglais en même temps, j’apprécie les efforts déployés pour faire en sorte que le résumé et les recommandations soient disponibles en français à temps pour respecter la date limite du gouvernement.

« Je continuerai d’insister sur l’importance de planifier pour que les Franco-Ontariens et les Franco-Ontariennes reçoivent sans délai une information équivalente de leur gouvernement. »

– Énoncé de la Commissaire Burke, le 3 mai 2021

Tendances de cas – Communications du gouvernement

Les communications de la part du gouvernement continuent de demeurer la source principale des plaintes que nous recevons, comptant pour près de trois plaintes sur cinq que nous avons traitées en 2020-2021. Il s’agit notamment des communications écrites (telles que des communiqués de presse), ainsi que des comptes de médias sociaux et des sites Web du gouvernement.

Nous avons observé trois tendances dans ces communications :

- La qualité du français;
- L’absence de politiques et procédures; et
- L’absence de personnel bilingue.

Dans la majorité des cas, nous avons pu résoudre les problèmes rapidement en contactant l’organisation concernée. Nous avons également encouragé plusieurs organismes à améliorer leur planification, comme l’a recommandé la Commissaire, pour éviter de futures plaintes. Certains ont travaillé de manière proactive avec nous lors de la formulation et la mise à jour de leur communication, comme Santé Ontario.

D'autres problèmes de communication ont pris plus de temps à résoudre en raison de leur complexité, tels que ceux liés aux alertes Amber, et nous avons continué à surveiller les progrès sur ce sujet. Grâce à l'amélioration de la technologie des ressources et de la formation, ces alertes sont désormais émises en anglais et en français simultanément.

Un problème de longue date de « communication » de la disponibilité des services en français qui continue de poser des problèmes aux citoyen(ne)s et aux fonctionnaires, cependant, est la réglementation obsolète de la *Loi sur les services en français*. La nouvelle mouture de la Loi annoncée par le gouvernement en novembre 2021 contient des dispositions pour traiter ces enjeux, et la Commissaire suivra ceci de près.

Alertes Amber : maintenant bilingues

Dans notre Rapport annuel de l'an dernier, nous avons soulevé des enjeux liés aux alertes Amber. La version française de ces alertes qui signalent l'enlèvement d'enfants était systématiquement en retard ou absente.

En 2020, la Commissaire a recommandé que le ministère du Solliciteur général et la police provinciale de l'Ontario (PPO) continuent leurs efforts visant à garantir des services en français équivalents et sans délai dans le cadre d'émission d'alertes d'urgence. Le ministère a accepté cette recommandation et a mis en place les mesures suivantes pour assurer que les alertes Amber soient émises dans les deux langues :

- La PPO a collaboré avec la Gendarmerie royale du Canada et la Sûreté du Québec pour ajouter au formulaire d'alerte Amber des champs pré-traduits qui élimineront le besoin d'une traduction exhaustive;
- La PPO a également fait d'importants progrès pour intégrer un logiciel de traduction française afin de réduire le temps de traduction; et
- La PPO a identifié des membres de son personnel ayant des compétences de rédaction bien avancées en français, et qui seront responsables de la traduction si le système de traduction automatisé devenait indisponible.



ÉTUDE DE CAS :

La mise en œuvre de la Boussole CSEF

Document introuvable

Après le dépôt du dernier budget du gouvernement de l'Ontario, nous avons été contacté(e)s par une personne qui a reçu par courriel une lettre contenant des renseignements importants à propos du budget provenant du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Le texte du courriel était bilingue alors que la lettre explicative elle-même n'était qu'en anglais. La personne a souligné que l'organisme dont elle était membre était indigné et trouvait inacceptable de recevoir un tel mémo uniquement en anglais, d'où sa plainte auprès de notre Bureau.

ÉVALUATION		
	Communication : Les services sont-ils bien identifiés, communiqués et connus de la population?	Oui
	Services : Les services sont-ils disponibles et prêts à être offerts en tout temps?	Non
	Équivalence : Les services sont-ils équivalents à ceux offerts à la population générale?	Non
	Facilité d'accès : L'expérience des francophones est-elle positive?	Non



La Boussole suggère que trois critères n'étaient pas présents et c'est ce qui a orienté notre intervention. Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère, qui, après avoir renvoyé une version traduite de la lettre, a évalué ses processus et procédures internes. Le ministère s'est engagé à augmenter ses capacités en main d'œuvre bilingue, afin de s'assurer que les services soient disponibles et prêts à être offerts en tout temps, qu'ils soient équivalents et que l'expérience des francophones soit positive.

Mise à jour des règlements en vertu de la *Loi sur les services en français*

Dans son rapport 2019-2020, la Commissaire a indiqué :

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

Nous avons dernièrement été contacté(e)s par une femme qui fait face à des enjeux entourant le manque de mise à jour de la liste des organismes désignés du Règlement 398/93. Elle a déploré le fait que plusieurs organismes n'existent plus et que les changements n'y sont pas reflétés, tels qu'un changement de nom, une dissolution, ou même une fusion d'organismes. L'absence de changement dans le règlement d'application avait un impact sur son travail auprès des organismes qui ne savent plus s'ils sont conformes à la *Loi sur les services en français*. Cette confusion a un impact important menant notamment à des pertes de services en français.

Nous avons soulevé à nouveau l'enjeu auprès du ministère des Affaires francophones qui nous a assuré que les modifications proposées par le gouvernement pour moderniser la *Loi sur les services en français* permettraient la mise à jour de ce règlement et de l'Annexe de la Loi. La Commissaire continuera de surveiller ce dossier au cours de la prochaine année et d'insister pour que ces mises à jour soient faites.

« J'ai eu l'opportunité d'être consultée par la ministre des Affaires francophones, Caroline Mulroney. Je lui ai signalé que la LSF doit assurer l'offre de services en français équivalente et sans délai. Je lui ai également recommandé de revoir la section de mon Rapport annuel qui identifie les limites de la *Loi sur les services en français* afin de s'en inspirer pour renforcer et améliorer l'offre de services dans la province. »

– Énoncé de la Commissaire Burke, le 25 septembre 2021

Santé Ontario

Depuis le début de ses activités, l'agence Santé Ontario a consulté notre Bureau afin de s'inspirer de nos observations sur les besoins des francophones de l'Ontario et obtenir des pratiques exemplaires afin de bien les servir.

Santé Ontario est un organisme créé par le gouvernement de l'Ontario chargé de coordonner le système des soins de santé de la province et de mettre en relation ses diverses composantes afin de permettre à la population ontarienne de recevoir les meilleurs soins possibles.

Dans notre rapport de l'an dernier, nous documentons que Santé Ontario avait développé son cadre de travail pour les services en français. La Commissaire Burke est enchantée des efforts de Santé Ontario pour opérationnaliser ces lignes directrices, qui incluent les principes d'une bonne planification, avec des objectifs à plusieurs niveaux et qui tiennent compte de l'évaluation de la performance.

La collaboration de Santé Ontario a été décisive dans la résolution de nombreuses plaintes en 2020-2021, dont **9** étaient liées à l'agence directement.

Tendances de cas – Services gouvernementaux

Les services gouvernementaux directs ou en personne représentent près de 40 % des cas que nous avons traités en 2020-2021.

L'organisation la plus touchée par les plaintes et demandes de renseignements à propos des services en personne était ServiceOntario. Nous avons également réglé de nombreux cas concernant l'accès à la justice en français, concernant les services judiciaires et divers tribunaux.

La principale source de plaintes au cours de la dernière année a été l'Université Laurentienne, qui a annoncé des coupes importantes dans ses programmes – dont 28 de ses programmes en français – en février 2021. Ces plaintes ont incité la Commissaire à lancer sa première enquête formelle, qui est en cours.

ServiceOntario

Nous avons reçu **28** cas concernant le ministère des Services gouvernementaux, dont la quasi-totalité concernaient ServiceOntario. Ceux-ci comprenaient des plaintes concernant un manque de service en français de la part de personnes recherchant un service de première ligne, comme les permis de conduire et les immatriculations de véhicules, les cartes d'assurance-maladie et d'autres types d'identification.

Par exemple :

- Une entrepreneuse nous a contacté(e)s après avoir déposé les formulaires de statut constitutif de son entreprise en français au guichet de ServiceOntario. Les instructions pour remplir les formulaires, contenues dans une lettre en français émise et signée par une agente anglophone, étaient inadéquates et ont contraint la femme à devoir remplir le formulaire plusieurs fois. Dans ce cas, elle a exprimé son inquiétude de devoir rappeler ses clients pour leur demander de la payer directement par chèques émis à son nom, étant donné que les échanges avec le ministère pouvaient venir retarder la création de son entreprise. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de ServiceOntario qui l'a résolu en rappelant les politiques et procédures à son personnel, en renforçant ses processus et politiques touchant les communications écrites, et en augmentant sa capacité bilingue.
- Un homme désirant obtenir un permis de pêche s'est rendu dans une succursale de ServiceOntario, où un gardien de sécurité lui a remis un billet sur lequel on indiquait qu'il devait prendre un rendez-vous téléphonique pour obtenir des services en français. De retour chez lui, l'homme a appelé pour prendre un rendez-vous. À son arrivée chez ServiceOntario le lendemain, il a été accueilli et dirigé en français vers un comptoir. Mais la préposée assignée était unilingue anglophone et a demandé l'aide d'une personne à la réception pour agir comme interprète. L'homme, déçu de la situation, a alors poursuivi le dialogue en anglais. Notre intervention nous a permis d'identifier des enjeux liés à la planification pour l'offre de services spécialisés. Le service spécialisé d'émission d'un permis de pêche, qui nécessite un traitement particulier, était offert en français seulement avec l'aide d'interprétation simultanée, puisqu'il n'y avait pas d'employé(e) bilingue formé(e) dans cette succursale. La pandémie a encore exacerbé ces enjeux de planification de ressources humaines. La Commissaire surveillera la manière dont ses recommandations au gouvernement en matière de ressources humaines (Recommandations 4 et 5; voir p. 48) sont mises en œuvre dans le cadre de l'exercice de planification de ServiceOntario.

ÉTUDE DE CAS : La mise en œuvre de la Boussole CSEF

De la blessure à l'insulte

Nous avons été contacté(e)s par un homme qui a éprouvé des problèmes d'accès aux services en français de la part de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Il a demandé à obtenir des services en français de la part de la CSPAAT, mais la Commission lui a assigné un gestionnaire de cas unilingue anglophone, et les communications écrites étaient en anglais.

La CSPAAT exigeait également une évaluation de son état de santé par un médecin afin de déterminer son aptitude à retourner au travail. Une fois à l'hôpital, l'homme a réalisé que le médecin ne parlait pas français. Il s'inquiétait de sa capacité à s'exprimer en anglais en termes médicaux justes et craignait l'impact sur l'évaluation du médecin. L'évaluation s'est déroulée en anglais et, par la suite, l'homme a contesté les conclusions du médecin.

« Je suis contente que quelque chose ait pu être fait pour aider les francophones. »

– Message du public

ÉVALUATION		
	Communication : Les services sont-ils bien identifiés et connus de la population?	Non
	Services : Les services sont-ils disponibles et prêts à être offerts en tout temps?	Non
	Équivalence : Les services sont-ils équivalents à ceux offerts à la population générale?	Non
	Facilité d'accès : L'expérience des francophones est-elle positive?	Non



La Boussole nous indique que la CSPAAT n'a rempli aucun des quatre critères, ce qui a guidé notre intervention. Nous avons soulevé les enjeux liés à l'accès aux services en français auprès de la CSPAAT. La CSPAAT a organisé une seconde évaluation médicale, avec un médecin francophone cette fois, et renvoyé toutes ses communications en français. De plus, la CSPAAT nous a indiqué qu'un rappel sur les services en français serait effectué auprès de son groupe de travail bilingue, pour assigner un(e) gestionnaire de cas bilingue aux client(e)s francophones, offrir des communications écrites en français et, si nécessaire, s'assurer que l'évaluation médicale se fasse en français.

Accès à la justice en français

Des progrès ont été réalisés au cours des dernières années dans l'amélioration de la disponibilité des services en français dans le secteur de la justice, y compris les services judiciaires et le déroulement des audiences. Au cours de l'année écoulée, le gouvernement a déposé un projet de loi pour permettre le dépôt de documents en français dans tous les palais de justice et pour élargir l'accès à la traduction de documents, à compter de février 2022.

Nous avons résolu avec succès plusieurs plaintes de Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes concernant un service inadéquat ou indisponible de la part des tribunaux. Par exemple :

- Nous avons été contacté(e)s par une personne qui a demandé une audience bilingue dans un palais de justice du nord de l'Ontario. Toutefois, lors de l'audience, le juge présent était unilingue anglophone et aucun autre moyen d'offrir des services en français n'était offert. La personne auto-représentée n'a pas été en mesure de suivre l'audience adéquatement ou d'y participer en français, si bien que le juge a décidé de suspendre l'audience. Nous avons soulevé le cas auprès du ministère du Procureur général qui a indiqué qu'il s'agissait d'une erreur de programmation. Suite à notre intervention, le ministère a rappelé aux employé(e)s du palais de justice la procédure pour programmer une audience bilingue, afin que les services soient disponibles et équivalents en tout temps.
- Nous avons été contacté(e)s par un homme qui n'a pas été en mesure d'être servi en français au comptoir civil d'un palais de justice de l'est de l'Ontario. Bien que l'employée qui l'a servi parlait français, celle-ci ne connaissait pas les procédures requises pour traiter la demande et a dû faire appel à un employé unilingue anglophone. Nous avons soulevé l'enjeu auprès du palais de justice qui a rappelé à ses employé(e)s les procédures à suivre pour assurer des services en français adéquats.

Enquête sur les coupes à l'Université Laurentienne

Le 12 avril 2021, l'université située à Sudbury, aux prises avec des difficultés financières, a annoncé l'intention d'effectuer une réduction de 69 de ses programmes, dont 28 programmes en français. Nous avons reçu plusieurs plaintes au sujet de la suppression de ces programmes, des plaintes qui soulevaient des questions quant à l'équité et à la transparence des processus ayant mené aux coupes.

De nombreux étudiant(e)s franco-ontarien(ne)s et d'autres dans la communauté nous ont dit que cette situation affecte profondément leur capacité d'être éduqué(e)s et de travailler en français.

Le 16 juin 2021, la Commissaire a annoncé sa première enquête formelle, sur les coupes à la programmation en français faites par l'Université Laurentienne.

En date du 30 septembre 2021, nous avons reçu **60** plaintes dans le cadre de cette enquête.

L'enquête s'intéresse à trois questions :

- L'Université Laurentienne a-t-elle respecté ses obligations en tant qu'organisme partiellement désigné en vertu de la *Loi sur les services en français (LSF)*?
- Le ministère des Collèges et Universités a-t-il respecté ses obligations en vertu de la *LSF* dans le cadre de la restructuration financière de l'Université Laurentienne?; et
- Le ministère des Affaires francophones a-t-il respecté son rôle d'administration de la *LSF* dans le cadre de la restructuration financière de l'Université Laurentienne?

Au moment de la rédaction de ce rapport, l'Unité des services en français a réalisé plusieurs entrevues et examiné un grand nombre de documents liés à cette enquête. Les conclusions et recommandations, si nécessaire, de la Commissaire seront publiées au cours des prochains mois, une fois l'enquête terminée.



CAS SÉLECTIONNÉS

Erreur identité

En février 2021, le gouvernement lançait une consultation en ligne afin d'obtenir des idées et commentaires sur son projet d'introduire une ID (identification) numérique. Le but du programme est de permettre aux particuliers et aux entreprises de l'Ontario de prouver facilement leur identité en ligne, en toute sécurité. Une personne nous a contacté(e)s pour nous aviser que le questionnaire de consultation contenait des erreurs de traduction.

Après avoir consulté le questionnaire et avoir fait le même constat, nous avons travaillé avec le Conseil du Trésor afin de comprendre le processus de traduction utilisé. Suite à notre intervention, les corrections ont été apportées à la version française du sondage.

Le prix est remis à...

Nous avons été contacté(e)s par une personne qui a assisté à la cérémonie des Prix Trillium diffusée sur Facebook le 17 juin 2020, qui s'est déroulée uniquement en anglais. Cette personne s'est dite offusquée de remarquer notamment que la portion de remise de prix à des artistes francophones s'est également déroulée uniquement en anglais.

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Un francophone a contacté l'Unité des services en français pour avoir attendu 1 heure au téléphone avec l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées - ministère des Services sociaux et communautaires. Voyez comment nous avons aidé: ow.ly/YeTC50DLfdM

2021-09-09

Ombudsman Ontario
@Ont_OmbudsmanFR

Un étudiant voulait des renseignements sur les bourses d'études du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO). Leur système téléphonique automatisé ne comportait pas d'option en français. En savoir plus sur notre intervention bit.ly/3xucPqs

2021-09-08

Pour en savoir plus de ces cas et de nombreux autres, recherchez « Cas sélectionnés – Services en français » sur notre site Web.

Nous avons soulevé l'enjeu auprès d'Ontario Créatif, un organisme du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, qui a été chargé de l'évènement. Suite à notre intervention, l'agence a intégré des sous-titres en français aux vidéos en ligne de la cérémonie 2020 sur la page Facebook et s'est engagée à revoir ses procédures afin de renforcer la planification pour les services en français lors des futures cérémonies. La cérémonie de cette année qui a eu lieu le 15 juin 2021 incluait bien des services en français et n'a généré aucune plainte.

Amélioration en chemin

Nous avons été contacté(e)s par une femme suite à un appel chez Metrolinx. Bien qu'elle ait choisit la ligne en français, l'agent qui a pris l'appel était unilingue anglophone. L'agent a demandé si elle était en mesure de poursuivre la conversation en anglais, ce que la femme a refusé de faire. L'agent a ensuite offert d'avoir recours à un service de traduction. La femme nous a dit qu'elle trouvait inacceptable qu'un service équivalent ne soit pas disponible en français en tout temps lorsqu'on appelle une agence du gouvernement de l'Ontario.

Nous avons soulevé l'enjeu auprès de Metrolinx qui a entamé un processus d'embauche de six à huit agent(e)s bilingues pour combler le manque de personnel bilingue et a rappelé à ses agent(e)s le protocole à suivre pour répondre aux client(e)s francophones. À ce jour, Metrolinx est en voie de remplir cet objectif.



Traduction salutare

Nous avons été contacté(e)s par une personne qui a consulté le site de la Plateforme de données sur la santé de l'Ontario afin d'en apprendre davantage sur un projet de recherche du ministère de la Santé. Cette personne a constaté que le site était uniquement disponible en anglais.

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère qui a expliqué que le site et la plateforme ne s'adressaient pas à la population générale et étaient gérés par un consortium qui ne correspond pas à la définition d'organisme gouvernemental et qui n'est pas une tierce partie du ministère de la Santé.

Le ministère de la Santé a toutefois traduit les informations jugées pertinentes au public et offre maintenant des services en français aux chercheur(euse)s lors du processus de demande pour accéder à la plateforme.

Circonscrire le problème

Un homme œuvrant au sein d'un conseil scolaire de langue française nous a contacté(e)s puisqu'il souhaitait obtenir la version française du « Fire Code » (Règlement 213/07 de la *Loi sur la prévention et la protection contre l'incendie*) afin de connaître les dispositions qui s'appliquent aux installations scolaires. Le règlement n'est disponible qu'en anglais. Selon l'homme, et puisque plusieurs règlements du gouvernement provincial sont déjà traduits, il semblait approprié que ce règlement soit aussi disponible pour les personnes d'expression française. Il est à noter qu'il



n'y a pas d'obligations, selon la *Loi sur les services en français*, de traduire les règlements. La Loi indique cependant que cette décision appartient au Procureur général.

Nous avons soulevé l'enjeu avec le bureau du Commissaire aux incendies de l'Ontario qui se rapporte au ministère du Solliciteur général. Suite à notre intervention, le Commissaire aux incendies s'est engagé à traduire le règlement dès 2023 lorsqu'une nouvelle version sera rédigée suite à un processus d'harmonisation, présentement en cours, des différents codes provinciaux, territoriaux et fédéraux.

D'ici là, les francophones peuvent contacter leur service d'incendie local si ils ou elles souhaitent obtenir une traduction de certaines sections du règlement actuel.

Solution brillante

Nous avons été contacté(e)s par une personne habitant une région désignée de l'est de l'Ontario qui a demandé la version française d'un rapport d'inspection menée par Electrical Safety Authority (ESA). L'ESA est un organisme d'application délégué qui ne correspond pas à la définition d'organisme gouvernemental de la *Loi sur les services en français* et n'y est donc pas assujéti. Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs qui est responsable des législations liées aux organismes d'application délégués. Nous avons référé la personne vers un contact francophone de l'ESA lui permettant ainsi dorénavant d'obtenir la documentation demandée en français.



CONCLUSION

En décembre 2020, la Commissaire a remis huit recommandations au gouvernement en ce qui a trait à la planification pour les services en français. En 2020-2021, les communications du gouvernement et les services directs continuaient d'être des sources principales de frustration des Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens. Les cas présentés dans ce rapport constituent une preuve irréfutable que la capacité de répondre aux besoins spécifiques des francophones repose à la fois sur une planification adéquate et sur la bonne volonté du gouvernement.

Deux tendances importantes se dégagent des cas que nous avons reçus en 2020-2021 :

- Souvent, les services en français ne sont pas équivalents à ceux offerts en anglais.
- L'expérience des francophones n'est pas toujours positive, avec ou sans la présence de services.

Suite à nos interventions, nous avons amené le gouvernement à corriger ces manquements et à régler les cas qui ont été portés à notre attention.

La Commissaire accueille très favorablement les changements récemment proposés par le gouvernement à la *Loi sur les services en français* qui obligerait la présentation de rapports de la part des ministres au conseil exécutif sur l'état des services en français. Elle réitère l'importance de la planification et espère que ce rapport pourra inspirer la ministre des Affaires francophones pour la mise en œuvre de ces changements.

Sur la base de nos observations au cours de la dernière année, de notre engagement direct avec les francophones, et de la réception de plus de 350 cas, la Commissaire recommande au gouvernement de se servir de ce rapport pour faire son auto-évaluation et développer des mesures de performance appropriées pour ses rapports sur les services en français.



RECOMMANDATION : Que les services gouvernementaux en français soient évalués en utilisant la Boussole linguistique de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF).

En faisant cette auto-évaluation, le gouvernement sera en mesure d'optimiser ses objectifs afin de rendre positive l'expérience des francophones qui utilisent les services gouvernementaux en français. Cette évaluation permet également au gouvernement d'avoir des données probantes qui lui indiquent là où sa planification remplit ses objectifs et là où elle doit être améliorée en vue d'offrir des services équivalents et sans délai.

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



321

1^{er} mai 2019 au
31 mars 2020



110

1^{er} avril 2020 au
30 septembre 2020



351

1^{er} octobre 2020 au
30 septembre 2021

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

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

À partir de ce rapport-ci et à l'avenir, les rapports annuels de la Commissaire examineront les cas sur la base d'une période de **12 mois** allant **d'octobre à septembre**.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

2020-2021

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

2019-2020

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

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

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

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

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

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

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

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

ANNEXE

CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA *LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS**, 1^{er} OCTOBRE 2020 – 30 SEPTEMBRE 2021**

MINISTÈRES	%
MINISTÈRE DE LA SANTÉ	15,4 %
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS	12 %
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL	7,3 %
MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL	3,8 %
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION	3,8 %
MINISTÈRE DES TRANSPORTS	3,4 %
BUREAU DU CONSEIL DES MINISTRES	3,4 %
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	3 %
MINISTÈRE DES FINANCES	2,6 %
MINISTÈRE DES AFFAIRES FRANCOPHONES	2,1 %
MINISTÈRE DES INDUSTRIES DU PATRIMOINE, DU SPORT, DU TOURISME ET DE LA CULTURE	2,1 %
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES	1,7 %
MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS	1,3 %
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	1,3 %
INSTITUTIONS DE LA LÉGISLATURE	1,7 %
ORGANISMES DÉSIGNÉS	
UNIVERSITÉS	27,4 %
HÔPITAUX	4,7 %

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

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

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

Voici un aperçu des principales activités auxquelles la Commissaire a pris part du 1^{er} octobre 2020 jusqu'au 30 septembre 2021.



Toronto, le 6 octobre 2020 – Entrevue média avec CHOQ-FM pour un bilan 10 mois après l'arrivée en poste de la Commissaire, et sur l'impact de la COVID-19 sur l'avancement des dossiers francophones.

Ottawa, le 19 octobre 2020 – Participation à l'émission de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, « Sous les projecteurs ».

Ottawa, le 26 novembre 2020 – Allocution par vidéoconférence aux membres de Retraite en Action sur le rôle de la Commissaire, son travail et l'importance des plaintes.

Toronto, le 21 janvier 2021 – Allocution dans la webémission de début d'année au Club canadien de Toronto, suite à la publication du premier Rapport annuel de la Commissaire.

Toronto, le 6 mars 2021 – Message vidéo pour le Gala du Mois de l'Histoire des Noirs 2021 organisé par le Centre francophone du Grand Toronto.

Ottawa-Toronto, le 8 mars 2021 – Allocution aux participant(e)s de l'évènement virtuel « La résilience des Femmes entrepreneures francophones » organisé par la Société Économique de l'Ontario à l'occasion de la Journée internationale des femmes.

Toronto, le 9 mars 2021 – Participation à la baladodiffusion « L'Info ça compte / Info Matters » de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, Patricia Kosseim, pour discuter de la sensibilisation de la population franco-ontarienne à la question de ses droits linguistiques, avant la Journée Internationale de la Francophonie.

Winnipeg, le 10 mars 2021 – Présentation du modèle ontarien et de la *Loi sur les services en français* aux étudiants en droit à l'Université du Manitoba, dans le cadre d'un cours en ligne sur les régimes provinciaux gouvernant la langue de communication avec le public et les services au public.

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

Ottawa, le 23 mars 2021 – Participation à titre de conférencière pour la Journée internationale de la Francophonie organisée en ligne par l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario et le Barreau de l'Ontario.

Ottawa, le 25 mars 2021 – Participation au Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes du Canada, en webdiffusion, en tant que témoin sur l'offre de services en français de la part du gouvernement de l'Ontario pendant la pandémie.

Ottawa, le 14 mai 2021 – Allocution au Séminaire du Groupe canadien d'étude des parlements sur le thème « Comment la diversité linguistique du Canada s'exprime-t-elle dans ses institutions législatives? » aux côtés de la Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et du Commissaire aux langues officielles du Canada.

Ottawa, le 31 mai 2021 – Entrevue radio avec Unique-FM à l'émission « Confidences d'un Leader ».

Toronto, le 10 juin 2021 – Participation à un webinaire sur la demande active et les services en français organisé par l'Association des communautés francophones de l'Ontario à Toronto et l'Entité 3, entité de planification des services de santé en français dans la région de Toronto.

Ottawa, le 21 juin 2021 – Entrevue média avec Unique-FM à l'émission « Le Retour » avec Michel Picard.

Toronto, le 21 septembre 2021 – Présentation de la *Loi sur les services en français* et l'importance de l'offre de services en français aux membres de 14 maisons d'hébergement à Toronto, organisé par Violence Against Women Network.

Ottawa, le 24 septembre 2021 – Message vidéo pour la célébration virtuelle du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes organisé par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario.

Toronto, le 24 septembre 2021 – Allocution en personne pour le lever du drapeau franco-ontarien à l'Hôtel de Ville de Toronto, organisé par l'Association des communautés francophones de l'Ontario à Toronto et la Ville de Toronto.




Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO