



Rapport annuel du Commissaire aux services en français 2022-2023

Le 7 décembre 2023

Mot d'ouverture – Carl Bouchard, Commissaire

Bonjour à tout le monde,

Merci beaucoup d'être ici aujourd'hui.

J'aimerais d'abord reconnaître que nous nous trouvons sur les territoires autochtones traditionnels de la province que nous appelons maintenant l'Ontario, et nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir travailler et vivre sur ces territoires. Toronto est le territoire traditionnel de nombreuses Nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et abrite maintenant de nombreux peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

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

Merci.

Comme vous le savez, le 4 décembre, l'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé a annoncé ma nomination permanente à titre de Commissaire aux services en français.

Depuis que j'occupe le poste, d'abord en intérim et maintenant de façon permanente, j'ai voulu être accessible, présent et proactif pour assurer que les francophones de l'Ontario aient accès aux services en français auxquels ils et elles ont droit et à ce que les institutions de la Législature, le gouvernement de l'Ontario, ses agences et ses tiers, agissent en conformité avec leurs obligations.

Je suis donc très fier de présenter ce Rapport annuel qui est rempli d'exemples de nos succès à promouvoir et protéger les services en français en Ontario. Ces accomplissements ont été possibles grâce au travail rigoureux de l'Unité des services en français et avec le soutien déterminé de l'Ombudsman et de l'ensemble du Bureau.

Depuis mars 2023, j'ai accordé une grande priorité à rencontrer les francophones de l'Ontario pour faire connaître nos services et entendre leurs préoccupations. J'ai rencontré plus d'une soixantaine d'organismes, des centaines de francophones. Le Rapport contient d'ailleurs un récapitulatif de ces rencontres.

Je voudrais mettre en perspective la *Loi sur les services en français*. La Loi, c'est la base d'un projet de société. Celui dans lequel l'Ontario s'est embarqué en 1986 en reconnaissant des droits aux francophones pour qu'ils et elles aient leur place dans la province. Un engagement qui a été réitéré en 2022 avec la modernisation de la *Loi sur les services en français*. Ces droits-là sont les nôtres, les vôtres et vous devez les exercer.

Le message que j'ai voulu envoyer aux francophones et que je veux continuer d'envoyer - c'est : « Vous avez le droit d'obtenir des services en français de la part du gouvernement de l'Ontario. N'hésitez pas à communiquer avec moi, avec nous, lorsque vous n'obtenez pas ces services ou que votre expérience n'est pas positive ».

Mon appel semble avoir été entendu : Cette année, nous avons enregistré notre plus grand nombre de cas reçus depuis que l'Ombudsman est responsable de la surveillance de l'application de la *Loi sur les services en français*. 386 cas reçus. C'est presque 40 % de plus que l'an dernier.

Je tiens donc à m'adresser directement à ceux et à celles qui nous ont contacté cette année pour nous partager leurs histoires. Merci. Merci de votre confiance et de nous avoir permis de vous aider. Grâce à vous, nous avons pu nous pencher sur des enjeux importants, les porter à l'attention du gouvernement et trouver des solutions qui vont en général profiter à un grand nombre d'autres francophones.

J'ai aussi lancé une enquête, en juillet sur la publicité extérieure du gouvernement provincial, qu'on voit par exemple sur des panneaux électroniques, des abribus, des autobus, etc.

L'enquête va nous permettre de déterminer si la *Loi sur les services en français* est respectée et de faire des recommandations au gouvernement pour améliorer l'offre de services en français pour lui permettre de mieux communiquer avec les francophones de l'Ontario.

Et je suis confiant que nos observations et nos recommandations continuerons d'être les bienvenues. Jusqu'à maintenant, le gouvernement de l'Ontario et les organismes gouvernementaux ont accepté l'ensemble de nos recommandations.

Depuis 2020, nous avons émis 30 recommandations contenues dans 3 Rapports annuels et un rapport d'enquête sur les coupes dans les programmes de langue française par l'Université Laurentienne dans le cadre de sa restructuration financière.

Le gouvernement de l'Ontario a fait des progrès majeurs dans la mise en œuvre de l'ensemble de nos recommandations.

Parmi les nombreuses avancées, j'ai noté notamment que :

- Chaque ministère planifie maintenant de façon systématique et standardisée son offre de services en français;
- Que le ministère des Affaires francophone encourage les Ministères à utiliser la Boussole CSEF pour développer des mesures de performances;
- Que la fonction publique a mis à jour sa Politique en matière d'emploi de la Fonction Publique de l'Ontario afin d'exiger que toutes ses annonces d'emploi externes, qui s'adressent au grand public, soient affichées progressivement en anglais et en français dès 2024 sur son site Web Carrières; et
- Le ministère des Affaires francophones a développé un plan pour mettre à jour la liste des organismes désignés en vertu de la *LSF* dans le Règlement 398/93. Une partie des mises à jour ont déjà été effectuées.

Et en ce qui concerne notre enquête sur l'Université Laurentienne intitulée *Renforcer la désignation : Un travail collaboratif*, j'ai observé notamment que :

- Les trois parties, soit le ministère des Affaires francophones, le ministère des Collèges et Universités et l'Université Laurentienne, ont accru leur collaboration;
- Les processus décisionnels ont été revus et améliorés
- Une Vice-rectrice adjointe aux Affaires francophones et au développement de nouveaux programmes académiques a été embauchée par l'Université; et
- De nouveaux outils de communication automatisés et des évaluations régulières de la conformité pour tous les organismes désignés ont été mis en place;

Je suis donc très fier du travail qui a été accompli.

Maintenant, sur quoi est-ce qu'on va travailler cette année?

Je me suis penché sur deux enjeux :

- Comment le gouvernement communique avec les francophones par l'entremise de ses réseaux sociaux; et
- La formation des employé(e)s qui ont des contacts directs avec le public francophone.

C'est deux enjeux ont été mis en lumière par les cas que nous avons traités, le travail qui a été accompli sur la mise en œuvre de nos recommandations, et les nouveaux outils à notre disposition - et je parle ici bien sûr de la *Loi sur les services en français* modernisée, et du règlement sur l'offre active entré en vigueur en avril de cette année.

En ce qui concerne les médias sociaux, je recommande qu'au cours des 12 prochains mois, le ministère des Affaires francophones élabore et communique des lignes directrices à l'intention de tous les organismes gouvernementaux et institutions de l'Assemblée législative afin de garantir que tous leurs comptes de médias sociaux soient conformes au règlement sur l'offre active, et qu'il me fournisse une copie de ces lignes directrices.

On s'est rendu compte que les agences ne publient pas de manière systématique du contenu bilingue, que le contenu qui est disponible en français n'est parfois pas équivalent, ou bien que la publication comprend des photos ou des vidéos uniquement en anglais.

Cette constatation est apparue au cours du traitement des cas qui nous ont été soumis, mais aussi après une revue anecdotique que nous avons faite des comptes de plus d'une cinquantaine d'agences sur cinq médias sociaux dont Instagram, Facebook, X (twitter.com), LinkedIn et YouTube.

Le règlement sur l'offre active vise à ce que les communications sur les réseaux sociaux du gouvernement, des agences, tiers et des institutions de la législature seront équivalentes dans les deux langues.

À mon sens, ces lignes directrices éduqueront tous les organismes assujettis à la Loi et les rendra redevables de respecter la Loi et ses règlements.

Le second enjeu que j'ai examiné, c'est la formation du personnel de première ligne. On s'est rendu(e)s compte que souvent, le service en français était disponible, mais que le personnel n'était pas toujours au courant des politiques, pratiques et outils existants pour offrir les services en français.

Dans le Rapport, on vous donne l'exemple d'une francophone impliquée dans un accident de la route dans la région d'Ottawa. Elle a reçu une facture de l'Unité des demandes d'incidents routiers du ministère des Transports. Elle a appelé l'Unité et a demandé à parler à une personne bilingue et elle n'a pas obtenu de services en français. L'Unité nous a expliqué que l'employée unilingue anglophone qui avait pris l'appel était nouvelle et qu'elle ne connaissait pas bien les procédures.

C'est une opportunité manquée. Bien que le service en français était disponible, le manque de connaissance de l'employée a mené à un manque de services en français.

C'est simple à résoudre. Il suffit seulement de s'assurer que les employés, qu'ils parlent français ou non, qu'ils offrent des services en français ou non, connaissent les politiques et les procédures pour guider les francophones dans leur service.

Je recommande donc que :

- Le Conseil du Trésor requière que chaque ministère et organisme gouvernemental relevant de son mandat fournisse une formation régulière et des rappels à tout le personnel de première ligne lorsqu'il existe une obligation de fournir des services en français.
- Que, dans le cadre de ces exigences, le Conseil du Trésor requière de ces ministères et organismes gouvernementaux qu'ils attestent chaque année de leur conformité.
- Que, dans les 12 prochains mois, le Conseil du Trésor fournisse au Commissaire une copie de ces exigences et une confirmation de leur mise en œuvre.

Je suis confiant qu'avec ces changements, le gouvernement améliorera significativement son offre de services en français.

Je vous invite à consulter notre Rapport et prendre connaissance de tout ce que nous faisons pour veiller au respect de la *Loi sur les services en français* et améliorer la prestation de services en français du gouvernement de l'Ontario.

Je suis maintenant prêt à répondre à vos questions.

Seul le discours prononcé fait foi