

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

Une VOIX,
des
changements.

Pour communiquer avec le Commissariat aux services en français :

NUMÉRO SANS FRAIS : 1 866 246-5262

À TORONTO : 416 314-8013

ATS (TÉLÉIMPRIMEUR) : 416 314-0760

TÉLÉCOPIEUR : 416 314-8331

COURRIEL : fisc-csf@ontario.ca

Ce document est aussi disponible en format illustré PDF sur le site Web du Commissariat au www.csf.gouv.on.ca sous la rubrique « Publications ».

Pour vous procurer un exemplaire gratuit de ce document, vous pouvez faire parvenir votre demande :

PAR LA POSTE :

Commissariat aux services en français de l'Ontario

700, rue Bay, bureau 2401

Toronto ON M7A 2H8

PAR COURRIEL : fisc-csf@ontario.ca

NOTE : le masculin utilisé dans ce document vise uniquement à alléger le texte.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009

ISSN 1916-9175 (Imprimé)

ISSN 1916-9191 (En ligne)

Octobre 2009.



Sources Mixtes
Groupe de produits issu de forêts
bien gérées, de sources contrôlées
et de bois ou fibres recyclés.
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-005833
© 1996 Forest Stewardship Council

LETTRE À LA MINISTRE

L'honorable Madeleine Meilleur
Ministre des Services sociaux et communautaires
Ministre déléguée aux Affaires francophones

Édifice Hepburn
6^e étage
80, rue Grosvenor
Toronto ON M7A 1E9

Madame la Ministre,

Conformément au paragraphe 12.5 (1) de la *Loi sur les services en français*, je vous sou mets le second rapport annuel du commissaire aux services en français de l'Ontario. Ce rapport d'activités couvre la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009. Aussi, je vous prie de bien vouloir déposer ce rapport à l'Assemblée législative, tel que le prévoit le paragraphe 12.5 (3) de la *Loi sur les services en français*.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire aux services en français de l'Ontario,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Boileau', with a stylized flourish extending to the right.

François Boileau

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE À LA MINISTRE	1	CHAPITRE 3 Plaintes	26
TABLE DES MATIÈRES	2	3.1 Plaintes reçues en 2008-2009	26
SOMMAIRE	4	3.1.1 Plaintes par catégories	27
Recommandations	5	Groupes vulnérables	27
AVANT-PROPOS	6	3.2 Demandes de renseignements	29
CHAPITRE 1 Grands constats	9	3.3 Traitement des plaintes	29
1.1 Définition inclusive de la francophonie (DIF)	10	3.3.1 Instauration d'une nouvelle approche	29
1.1.1 Impact sur les données	10	L'affaire <i>Desrochers</i>	29
1.1.2 Portée	10	Médiation	30
Couples exogames	11	3.3.2 Délai	31
1.2 Services offerts par des tiers	12	3.3.3 Plaintes simples à régler	31
1.2.1 Suivi de la recommandation	12	3.3.4 Interventions urgentes	31
1.2.2 Analyse	12	3.3.5 Plaintes à impact mineur	32
Problématique des partenariats	13	3.4 Qualité du service offert par le Commissariat	32
1.3 Traduction des règlements	13	CHAPITRE 4 Plaintes recevables	33
1.3.1 Inventaire des règlements	14	4.1 Secteur de la santé	34
1.3.2 Critères de traduction des règlements	14	Projet de règlement	34
1.3.3 Implication d'intervenants clés	15	RLISS	34
CHAPITRE 2 Défis internes de l'administration publique	16	4.2 Secteur de la justice	35
2.1 Coordonnateur des services en français	17	4.2.1 Tribunaux judiciaires	35
2.1.1 Changements apportés	17	Administration de la justice	35
2.1.2 Analyse	17	Manque de juges bilingues	36
2.1.2.1 Structure externe face à une culture interne	18	Police provinciale de l'Ontario	37
2.1.3 Ressources insuffisantes	19	4.2.2 Tribunaux administratifs	38
2.2 Désignation de postes bilingues	19	4.3 Services gouvernementaux	38
2.2.1 Plan initial des ressources humaines	20	4.4 Autres secteurs	38
pour les postes désignés	20	Ministère des Transports	38
2.2.2 Nature des postes désignés	20	<i>Tant à découvrir</i>	39
2.2.3 Nécessité d'une politique obligatoire	21	Ministère du Travail	39
de ressources humaines	21	Ministère des Finances	39
2.3 Office des affaires francophones	22	Société d'évaluation foncière des municipalités	39
2.3.1 Institution symbolique et essentielle	22	LCBO	40
2.3.2 Mission de l'OAF	22	4.5 Communications	40
2.3.3 Dépenses accordées à l'OAF	23	Internet	40
2.3.4 Dépolitisation des ressources accordées à l'OAF	24		

CHAPITRE 5 Autres types de plaintes	42	CHAPITRE 7 Activités du Commissariat	52
5.1 Continuum de livraison de services	43	7.1 Mise en œuvre de la mission et de la vision	52
5.2 Agences de transfert de paiements	43	7.2 Rencontres communautaires, allocutions, événements publics et médias	53
5.3 Fournisseurs de services	44	7.2.1 Tournées du commissaire	53
5.3.1 Fournisseurs de services privés agréés	44	7.2.2 Visites d'écoles de langue française	53
Ministère des Services gouvernementaux	44	7.2.3 Expertise du commissaire	53
5.3.2 Fournisseurs de services privés	44	7.3 Ouverture officielle du Commissariat et lancement de son site Web	53
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	44	7.4 Création du blogue	54
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration	45	7.5 Positions et interventions du commissaire	54
5.3.3 Services mandatés par le gouvernement	45	7.6 Premier rapport spécial du commissaire	55
5.4 Organismes financés en totalité ou en partie	45		
Hôpitaux identifiés	45	CONCLUSION	56
Bureaux de santé publique	46		
5.5 Autorités administratives déléguées	46	ANNEXE 1	57
5.6 Professions réglementées	46	Rapport de suivi du gouvernement	57
5.7 Partenariats hybrides	47		
5.8 Partenariats publics-privés	47	ANNEXE 2	61
5.9 Agences indépendantes ou privatisées — cas du secteur de l'énergie	48	Tableau A Budgets de l'Ontario et de l'Office des affaires francophones, années financières de 1988 à 2009	61
CHAPITRE 6 Pratiques exemplaires	49	Tableau B Budget de l'Office des affaires francophones, années financières de 1988 à 2009	62
6.1 Plaque d'immatriculation avec le slogan <i>Tant à découvrir</i>	50	ANNEXE 3	63
6.2 Désignation du Collège Boréal	50	Cheminement des plaintes	63
6.3 Étude des mécanismes d'offre et de demande des services en français dans le domaine de la justice en Ontario	50		
6.4 <i>Ontario.ca</i>	50		
6.5 Services en français à Justice Ontario	50		
6.6 Prix d'excellence pour les services en français	50		
6.7 Consultation de l'Office des affaires francophones et stratégie <i>L'accent sur la jeunesse</i>	51		
6.8 Kingston FLS Awareness Day	51		
6.9 GO Transit	51		

CE SECOND RAPPORT ANNUEL du commissaire aux services en français marque une année chargée en activités tant sur le plan de la croissance du nombre de plaintes que sur celui des interactions avec les communautés francophones de l'Ontario.

Au terme de sa première année et demie de mandat, le commissaire parcourt et analyse, au premier chapitre, les principaux suivis aux recommandations issues de son premier rapport annuel (2007-2008), à commencer par la redéfinition de la population francophone. Il y souligne le caractère inclusif et très novateur de cette initiative gouvernementale fort bien réussie.

Ensuite, il effectue un retour sur les services offerts par des tiers, un dossier toujours à l'étude au sein du gouvernement. Le commissaire demeure donc en attente des suites du travail entamé par la province, qui tente de mieux cerner l'ampleur et la complexité de cet enjeu qu'il a soulevé.

Le commissaire termine son premier chapitre en recommandant au procureur général de l'Ontario de prendre son rôle de leadership en faisant adopter des critères clairs, simples et publics concernant la traduction des règlements provinciaux tout en s'assurant qu'ils seront appliqués par l'ensemble des ministères. Il souhaite ainsi mettre fin à la situation actuelle où chaque ministère décide ou non de traduire les règlements.

Au deuxième chapitre, le commissaire aborde les défis internes de la fonction publique. Il revient entre autres sur le rôle des coordonnateurs des services en français. Son constat est préoccupant en ce qui a trait à la nouvelle structure proposée par le gouvernement en réponse à sa recommandation de l'année précédente. En effet, le commissaire est sceptique quant à la véritable efficacité de cette nouvelle structure, notamment en

raison du peu de ressources qui lui sont attribuées.

Le commissaire se penche ensuite sur le défi que posent les postes désignés bilingues. Après avoir attiré l'attention sur quelques situations désastreuses qui se reproduisent couramment dans la gestion de ces postes essentiels à la prestation des services en français, il recommande l'élaboration d'une politique obligatoire des ressources humaines pour les services en français dans le but de remédier au relâchement observé au sein de la fonction publique vis-à-vis des postes désignés bilingues.

Il n'est pas surprenant que le commissaire termine le deuxième chapitre en se penchant sur la question du manque de ressources affectées aux services aux francophones de la province. L'élan positif entourant la création de l'Office des affaires francophones n'a pas duré, faisant même place à une décroissance des sommes accordées aux services en français. Le commissaire veut renverser la vapeur et recommande au Conseil des ministres de s'assurer que l'Office réalise pleinement son mandat au sein du gouvernement, y compris en révisant à la hausse ses ressources actuelles ainsi que celles dédiées à la coordination des services en français, dans le but d'une mise en œuvre efficace de la *Loi sur les services en français*.

Les troisième, quatrième et cinquième chapitres portent respectivement sur les plaintes reçues, les cas traités et jugés recevables, et les autres types de plaintes. En 2008-2009, le nombre de plaintes a bondi de façon fulgurante, soit sept fois plus que la première année. Elles ont été réparties et classées sous forme de tableaux dans

ces chapitres, qui présentent aussi des cas particuliers où l'intervention du Commissariat a permis de corriger des situations déplorables de manque de services en français.

Certains de ces cas concernent l'accès à la justice en français, ainsi que le manque de juges bilingues en Ontario. Au quatrième chapitre, le commissaire recommande au procureur général de l'Ontario de se doter d'un comité formé de gens du milieu de la magistrature, du barreau et de praticiens francophones. Le mandat de ce comité serait de recommander des façons de parfaire les connaissances en droits linguistiques de tous les membres de la magistrature en Ontario, qu'ils soient nommés par le gouvernement fédéral ou provincial. Le mandat de ce comité serait également de proposer des pistes d'actions concernant le processus de nomination de juges bilingues par les deux ordres de gouvernement.

Le sixième chapitre énumère des pratiques exemplaires

de la part des organismes gouvernementaux. Pour le commissaire, il importe de mettre en exergue les différentes initiatives du gouvernement qui démontrent un intérêt dans l'application et le respect de la *Loi sur les services en français*. Le commissaire y résume donc quelques bons coups susceptibles d'en engendrer ou en inciter d'autres.

Le dernier chapitre porte sur les activités du Commissariat au cours de 2008-2009, une période qui en fut une d'implantation et de visibilité. Un sommaire de la mise en œuvre de sa mission et de sa vision, des différentes rencontres, interventions et prises de position du commissaire survenues au cours des 12 derniers mois y est présenté. Une augmentation du nombre de rencontres avec les membres et intervenants de la communauté francophone aura permis au commissaire d'atteindre l'objectif de se faire connaître et de mener son mandat aux quatre coins de la province au cours de cette même période.

RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande au procureur général de l'Ontario de prendre un rôle de leadership en faisant adopter des critères clairs, simples et publics afin de guider les ministères dans la traduction des règlements.

Que le ministère du Procureur général de l'Ontario s'assure que tous les ministères respectent ces critères et qu'il établisse une liste des règlements à faire traduire en priorité, fondée sur les besoins de la communauté francophone.

Que le ministère du Procureur général de l'Ontario rende compte annuellement des progrès accomplis dans le cadre de son *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice*.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande au Bureau du Conseil des ministres de développer, pour 2010-2011, une politique obligatoire en matière de ressources humaines pour les services en français, y compris pour les postes de cadres. Cette politique doit inclure des stratégies de désignation, de « dédésignation », de recrutement, de rétention et de développement professionnel.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande au Conseil des ministres de s'assurer que l'Office des affaires francophones réalise pleinement son mandat au sein du gouvernement, entre autres en révisant à la hausse les ressources accordées à l'OAF ainsi qu'à la coordination des services en français pour l'année financière 2010-2011 et les années subséquentes.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande au procureur général de l'Ontario de se doter d'un comité composé de membres de la magistrature, du barreau et de praticiens de la communauté francophone.

Ce comité aurait le mandat de rechercher activement des moyens de parfaire les connaissances en droits linguistiques de tous les membres de la magistrature en Ontario de nomination fédérale ou provinciale.

Ce comité aurait également le mandat de proposer des pistes d'actions concrètes et concertées pour pallier le manque de juges bilingues en Ontario.

Le commissaire recommande également que ce comité, qui serait formé dans les six mois suivant le dépôt du présent rapport annuel, établisse, pour chaque mandat, un échéancier d'un an, et que les conclusions des réflexions de ce comité soient rendues publiques aux termes de cet échéancier.

« VOIR GRAND, PETIT À PETIT ». Lors de mon passage à Penentanguishene, les gens d'Alpha Huronie m'ont gentiment prêté l'une de leurs citations, pensée en fonction de leurs objectifs d'alphabétisation. Cette citation va à merveille à l'équipe du Commissariat. Pour cinq personnes, avec tout ce que nous accomplissons, nous voyons certes grand, petit à petit.

Le lecteur sera à même de constater que notre équipe a déployé tous les efforts possibles afin de s'assurer que le citoyen soit au cœur de l'action du Commissariat. En effet, que ce soit pour analyser les plaintes ou pour rediriger les plaintes non recevables, tout en ayant effectué une recherche précise afin de faciliter la vie du plaignant, ce dernier est mis à l'avant-scène, constamment.

J'éprouve une très grande fierté de tout ce qui a été accompli, en si peu de temps et, dois-je le dire, avec si peu de ressources. Voilà pourquoi j'entame un deuxième mandat, de trois années celui-ci, avec beaucoup de gratitude et une certaine appréhension. Gratitude envers la confiance que le gouvernement me témoigne. Appréhension quant au manque de ressources en rapport au nombre toujours croissant de plaintes.

Mais pourquoi est-ce si important que le citoyen dépose des plaintes? Parce qu'il contribue directement à l'amélioration des services en français. C'est important afin qu'il sente qu'il a sa place en tant que francophone en Ontario. Des services fournis en français et adaptés aux besoins de la collectivité participent directement à renforcer la sécurité culturelle, si importante et souvent si fragile. En fin de compte, toutes les institutions, les manifestations artistiques, économiques, sportives,

sociales et culturelles, tous les services reçus contribuent à solidifier le Franco-Ontarien dans sa francité.

Car être Franco-Ontarien, c'est aussi une question de choix. Tous les jours, il faut choisir de vivre en français. Alors, si les institutions gouvernementales sont au rendez-vous en offrant activement au citoyen francophone la possibilité de se faire servir en français, on lui facilite le choix et on le libère d'un poids en le sécurisant culturellement.

La Cour suprême du Canada dans l'affaire *Desrochers* a raffermi davantage les droits linguistiques en insistant sur le fait qu'une communication doit signifier plus qu'une simple traduction, que ce droit veut dire que le citoyen a besoin de recevoir des services qui lui sont adaptés, ainsi qu'à sa communauté.

Les citoyens de l'Ontario s'attendent, à juste titre, à un service impeccable de la part de leur Commissariat. Lorsque j'œuvrais en pratique privée, mes patrons à l'époque m'enseignaient que, du point de vue du client, l'avocat ne traite que d'un seul dossier, le sien. Les autres n'ont pas d'importance. La plupart des citoyens comprennent qu'avec la réception, en moyenne, d'une plainte par jour ouvrable, tout en n'ayant qu'une seule personne attirée à ce secteur névralgique, il ne sera pas possible de tout régler en criant ciseau. Voilà pourquoi j'impose, pour toutes les plaintes, une date butoir de deux ans. Si au bout de cette période, nous ne sommes toujours pas capables d'arriver à une conclusion, c'est que nous n'en serons jamais capables. Aussi, nous le dirons publiquement et remettrons la plainte là où elle se doit, que ce soit sous la forme d'un rapport à l'administration (et au plaignant) ou d'un rapport aux mains du gouvernement.

Le manque de ressources du Commissariat nous pousse également à jouer essentiellement un rôle réactif plutôt que proactif. Je rêve de pouvoir me rendre dans une région désignée, par exemple, et de pouvoir faire une vérification de tous les services gouvernementaux offerts à la communauté. Ou encore, j'aimerais pouvoir effectuer une vérification de certains services des ministères pour lesquels nous recevons peu de plaintes, mais qui pourtant offrent énormément de services importants à la population.

Cela dit, la plainte est résolument au cœur de notre action quotidienne. Je veux que le citoyen sache que c'est lui qui fait toute la différence en communiquant avec nous. C'est grâce aux gens qui prennent le temps de nous téléphoner, de nous écrire ou de se servir de notre formulaire en ligne que nous réussissons à améliorer la prestation des services en français. Au cours du dernier exercice financier, nous avons résolu 118 plaintes sur 234, et ce, sans compter toutes les actions entreprises concernant les autres types de plaintes, y compris les plaintes à impact mineur ainsi que les plaintes non recevables.

Ne pas offrir des services en français réellement adaptés aux besoins de la population francophone entraîne un affaiblissement des communautés. Or, considérant l'actuel contexte économique, l'Ontario a besoin de mettre en valeur toutes ses ressources possibles. Avec près de 600 000 francophones et le plus grand nombre de résidents hors Québec parlant français au pays, l'Ontario se doit de tirer profit de son avantage et exploiter tout son potentiel y compris dans l'industrie de la langue. Les études sont nombreuses en ce qui concerne l'atout que peut représenter une population parlant plus d'une langue dans une économie de plus en plus compétitive. Déjà, en 1998, le professeur Harold Chorney affirmait que :

« Dans une société qui compte des minorités linguistiques importantes, le fait de ne pas accorder un traitement égal à la langue d'une minorité entraîne la perte de la valeur que le groupe minoritaire en question pourrait ajouter en contribution au capital humain. Une telle société se retrouve alors avec des facteurs de production inutilisés ou sous-utilisés et, au bout du compte, c'est la production globale de l'économie qui en souffre. Ce problème qu'ont les minorités de fondre dans la trame de la société s'applique à la minorité anglophone du Québec tout comme aux francophones du reste du Canada. Ainsi, les avantages de notre politique en matière de langues officielles sont à la fois économiques, culturels et sociopolitiques¹. »

En Grande-Bretagne, le rapport Nuffield², qui révélait la situation de crise que traversait le système d'enseignement

¹ Harold Chorney, « Valeur du bilinguisme pour les employeurs et rôle des manipulateurs de symboles dans de grandes entreprises exportatrices » dans Albert Breton (dir.), *Langue et bilinguisme : les approches économiques*, Ottawa, 1998, Patrimoine canadien, gouvernement du Canada, p. 211.

² En 2000, cette fondation a sondé les responsables d'entreprises, l'ensemble des acteurs du monde éducatif, de même que les représentants de la société civile afin d'évaluer l'enseignement des langues secondes au Royaume-Uni. Rapport disponible seulement en anglais : http://languages.nuffieldfoundation.org/filelibrary/pdf/languages_finalreport.pdf (page consultée en août 2009).

des langues, soulignait également l'impact sur l'économie d'une population principalement unilingue :

« L'anglais n'est pas suffisant. Nous sommes chanceux de parler une langue universelle, mais dans un monde ingénieux et compétitif, une appartenance exclusive à l'anglais laisse le Royaume-Uni vulnérable et dépendant de la compétence linguistique et de la bonne volonté des autres... Cela place les jeunes du Royaume-Uni dans un désavantage croissant quant à leur recrutement. La mobilité de l'emploi est menacée par la rétention des gens d'autres pays³. » [Traduction]

La francophonie ontarienne ne se vit pas en vase clos. Elle se vit dans un contexte social qui a connu des chambardements positifs majeurs au cours des dernières décennies. Le taux de bilinguisme connaît une hausse, certes modeste, mais constante⁴. Quelques 694 060⁵ personnes de langue anglaise connaissent les deux langues officielles, selon les données du dernier recensement de Statistique Canada effectué en 2006. Quant aux inscriptions aux programmes d'immersion française, le nombre augmente toujours en Ontario⁶. Voilà une source intéressante d'alliés potentiels de la francophonie ontarienne.

Sachant que le quart de la population bilingue du Canada vit en Ontario et que près de 90 % des Franco-Ontariens sont bilingues⁷, sans compter qu'un bon nombre d'entre eux sont trilingues, la province dispose d'un potentiel incontestable souvent minimisé.

L'importance d'investir dans des services en français de qualité permet de conserver et d'enrichir le potentiel des communautés francophones tout en contrant l'assimilation. Depuis le début de mon mandat, j'ai rencontré

presque tous les sous-ministres. À chaque fois, la réceptivité était excellente. Mais la vraie clé du succès d'une mise en œuvre réellement intégrée de la LSF dépendra, d'une part, des nouveaux services et produits pensés en fonction des besoins de la communauté et, d'autre part, de leur livraison efficace sur le terrain, dans la capitale comme dans les régions, qu'ils soient offerts directement par les institutions gouvernementales ou par des tiers.

J'ai tenté d'avoir l'approche la plus collaboratrice possible. Cela a donné d'excellents résultats, telle l'adoption d'une nouvelle définition plus inclusive de la francophonie ontarienne. Mais comme on a pu le constater avec la publication d'un rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario, je n'hésiterai pas à utiliser les pouvoirs qui me sont conférés par la Loi.

En terminant, je m'en voudrais de ne pas saluer au passage toutes ces personnes rencontrées partout en Ontario. Ce sont ces gens qui enrichissent ma connaissance du milieu et des besoins des francophones. Ils sont ma source constante de motivation à en faire toujours plus. Et parlant de faire plus, je remercie aussi les nombreuses personnes qui m'ont appuyé au cours de l'année avec leurs commentaires très pertinents. Je tiens toutefois à m'attarder plus particulièrement aux membres de l'équipe du Commissariat. Rarement dans ma vie professionnelle ai-je eu l'occasion de travailler avec un groupe de gens aussi déterminés que passionnés, aussi motivés qu'efficaces. Jocelyne, Anne, Marie-Eve et Mohamed ainsi que tous les stagiaires et étudiants, veuillez accepter mes remerciements les plus sincères.

³ Baker, Colin, « Foundations of bilingual education and bilingualism », 4^e édition, Clevedon, *Multilingual Matters*, 2006, p.434.

⁴ Entre 2001 et 2006, les recensements de Statistique Canada montrent qu'au pays la connaissance du français s'est accrue chez les anglophones. En Ontario, le taux de bilinguisme chez les anglophones est passé de 8,1 % à 8,4 % entre 1996 et 2006. Corbeil, Jean-Pierre et Christine Blaser, *Le portrait linguistique en évolution, recensement de 2006 : résultats*, Ottawa : Statistique Canada, 2007.

⁵ Disponible en ligne : <http://www12.statcan.gc.ca/francais/census06/data/topics/RetrieveProductTable.cfm?TPL=RETR&ALEVEL=3&APATH=3&CATNO=&DETAIL=0&DIM=&DS=995&FL=0&FREE=0&GAL=0&GC=99&GK=NA&GRP=1&IPS=&METH=0&ORDER=1&PID=89202&PTYPE=88971,97154&RL=0&S=1&ShowAll=No&StartRow=1&SUB=704&Temporal=2006&Theme=70&VID=0&VNAME=&VNAMEF=&CID=773551>.

⁶ Canadian Parents for French, *French Second Language Education in Ontario*, Report and Recommendations To the Ontario Minister of Education, 2008.

⁷ Selon les dernières données de Statistique Canada, 88,4 % des francophones en Ontario étaient bilingues en 2006. Disponible en ligne : <http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/as-sa/97-555/figures/c4-fra.cfm> (page consultée en août 2009).

Grands constats

LE GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO a entrepris bien des actions depuis le tout premier rapport annuel du commissaire aux services en français.

La nouvelle définition inclusive de la francophonie ontarienne, adoptée par le gouvernement provincial, constitue à la fois un acte de modernité, de vision et d'audace. L'Ontario compte la plus grande population de francophones hors Québec et le taux le plus élevé d'immigration. Cette nouvelle définition de la population francophone servira de référence au Canada. Elle est à la hauteur de ce que les citoyens attendent de leur province : être à l'avant-garde et au premier plan.

D'autres signes encourageants témoignent de la volonté de la province de mettre en œuvre la *Loi sur les services en français (LSF)*. Du progrès a été enregistré sur le plan de la réglementation nécessaire à l'élimination d'échappatoires concernant les services gouvernementaux offerts par des tierces parties. La prochaine année sera cependant déterminante quant à la direction que choisira le gouvernement pour s'assurer du plein respect de la *Loi*.

Également, le commissaire s'intéresse particulièrement au fait que ce ne sont pas tous les règlements qui sont traduits. La *LSF* ne comporte pas de telles obligations de traduction. Par contre, la *LSF* charge le procureur général de l'Ontario de prendre les devants sur la question de la traduction des règlements, ce sur quoi insiste le commissaire.

1.1 Définition inclusive de la francophonie (DIF)

Dans le rapport annuel 2007-2008⁸, le commissaire avait formulé sa toute première recommandation au gouvernement :

Le commissaire recommande à la ministre de revoir la définition de la population francophone de l'Ontario afin de s'assurer de refléter adéquatement la nouvelle réalité de cette population.

Le commissaire félicite le gouvernement d'avoir répondu favorablement à sa recommandation en adoptant une définition qui soit commune à tous les ministères, couplée avec une vision cohérente en matière de francophonie. En effet, le 4 juin 2009, le gouvernement a adopté la définition inclusive de la francophonie (DIF) basée sur une méthode de calcul qui prend en compte de nouveaux critères dans le dénombrement de la population francophone en Ontario.

Le gouvernement a fait preuve d'ouverture et de clarté. La communauté franco-ontarienne vibrante, actuelle et diversifiée lui fut d'ailleurs reconnaissante. À cet effet, l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario avait déclaré que « [...] cette nouvelle définition est une reconnaissance de l'apport important des communautés

raciales et ethnoculturelles (MREF) de notre province. [...] Finalement, les communautés MREF peuvent assumer leur place dans une société de plus en plus pluraliste⁹. »

1.1.1 Impact sur les données

La DIF intègre, outre les personnes qui ont le français comme langue maternelle, celles n'ayant ni le français ni l'anglais comme langue maternelle, donc les allophones, mais **qui doivent connaître le français et le parler à la maison**. Selon cette nouvelle définition élaborée par l'Office des affaires francophones, la population francophone représente maintenant 4,8 % de l'Ontario, soit près de 600 000¹⁰ personnes. En se basant sur la définition précédente, ils représentaient 4,4 % de la population selon les données du dernier recensement de Statistique Canada de 2006. Certaines régions profitent plus que d'autres de cette nouvelle définition et accroissent sensiblement leur population francophone. C'est particulièrement le cas dans les principaux pôles d'attraction des nouveaux arrivants francophones.

RÉPONSE GOUVERNEMENTALE¹¹

Parmi les principales observations préliminaires, on note que :

- Les régions du Centre et de l'Est absorbent 93 % de l'ajustement (64 % et 29 %).
- La région du Sud-Ouest voit sa population francophone ajustée de 6 %.
- La présence francophone est accrue à Toronto (+42 %) et à Ottawa (+10 %).
- Les minorités visibles francophones s'élèvent à 58 390, soit 10 % de la population totale francophone de la province.
- On dénombre 14,5 % et 4 % de plus de minorités visibles francophones à Toronto et à Ottawa (données comparées à la première langue officielle parlée).

1.1.2 Portée

Cette nouvelle importante a non seulement réjoui le commissaire mais a en plus permis aux membres des communautés ethnoculturelles de se voir reconnaître

⁸ Commissariat aux services en français, *Ouvrir la voie*, Rapport annuel 2007-2008. Disponible en ligne : http://www.csf.gouv.on.ca/files/4606_Fre_final_02Low-res84.pdf.

⁹ Assemblée de la francophonie de l'Ontario, *Une définition inclusive de francophone*, communiqué de presse, 4 juin 2009.

¹⁰ La population francophone de l'Ontario compte désormais plus de 580 000 personnes selon la nouvelle définition inclusive. Disponible en ligne : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/annonces-090604.html> (page consultée en août 2009).

¹¹ L'intégralité de la réponse gouvernementale aux recommandations du commissaire se trouve en annexe 1.

officiellement et d'être inclus en tant que francophones de la province, ce qui va générer et même renforcer leur sentiment d'appartenance à la communauté franco-ontarienne.

Au-delà de cet exercice statistique, le gouvernement de l'Ontario a joué un rôle de précurseur et peut se targuer d'être un leader dans la francophonie canadienne en matière d'inclusion. La DIF se veut donc symbolique à plusieurs égards. D'une part, elle permet aux nouveaux arrivants de vivre pleinement la francophonie de l'Ontario et, d'autre part, elle reconnaît l'importance de leur apport incontournable à cette communauté.

« Je suis un francophone qui habite Ottawa depuis 23 ans. Né à Madagascar, j'ai été élevé dans ma langue maternelle, le malgache, puis éduqué en français, qui est la langue dans laquelle je suis le plus à l'aise. [...] »

Quand ma famille et moi sommes déménagés à Ottawa, j'ai été attristé de voir que nous étions exclus de la définition de qui est un francophone. Tous mes enfants, maintenant adultes, ont été éduqués en français, soit la seule langue à laquelle ils s'identifient. [...]

Donc, l'élargissement de la définition de la population francophone est une bonne chose pour nous parce que, aussi loin que je me souviens, nous nous sommes toujours sentis comme des citoyens de seconde classe. [...]

Cette proposition était plus qu'attendue. J'admets que la loi pourrait nécessiter une révision de quelque façon, mais aussi loin que cela puisse me concerner, il était grand temps que la province accorde cette reconnaissance à tous ceux qui ont choisi de vivre en tant que francophones.

Je ne suis pas un quasi-citoyen francophone comme il est souvent indiqué. Je suis produit dérivé de cette magnifique langue qu'est le français. Ce n'est pas seulement une langue que je parle, c'est aussi une façon de vivre qui a traversé l'épreuve du temps, juste au cas où vous l'auriez oublié. » [Traduction] — Jean Razafindambo¹²

Couples exogames

La DIF permet aussi à toutes des familles exogames¹³ de se retrouver davantage dans cette définition. En ce moment, 65 %¹⁴ des foyers francophones sont constitués de couples exogames. Ils peuvent maintenant se considérer comme des francophones à part entière s'ils parlent le français, en plus de l'anglais ou d'une autre langue, à la maison, même si le français n'est pas la langue la plus souvent utilisée à la maison. Dans de nombreux cas, les enfants de couples exogames vont aller à l'école française et participent aux activités de la communauté francophone. Le témoignage qui suit illustre parfaitement le sentiment d'inclusion que peuvent ressentir ces enfants de couples exogames.

« Je me suis toujours considéré Franco-Ontarien, mais je suis heureux d'apprendre que l'Ontario me considère aussi comme tel maintenant. »

Selon l'ancienne définition, je n'étais pas francophone, puisque ma mère est unilingue anglophone, même si mon père est francophone. Cependant, mes parents, ayant reconnu l'importance de la connaissance du français, ont élevé mon frère et moi bilingues. À la maison, pour assurer notre maîtrise du français, la langue de communication entre mon frère, mon père et moi-même était le français. Pour les mêmes raisons, notre éducation s'est faite en français et, dans la mesure du possible, nos activités se faisaient en français. Cependant, puisque la langue de communication avec notre mère était l'anglais, nous étions exclus de la définition de francophone.

La nouvelle définition offrira non seulement un nouveau sentiment d'appartenance aux nouveaux Ontariens qui parlent le français à la maison, mais aussi aux gens issus de familles exogames, tels moi-même, qui participent et vivent dans la langue française tout autant que la langue anglaise. » — Alain-Rémi Lajeunesse¹⁵

Le commissaire souhaite que cette nouvelle définition fasse boule de neige dans d'autres provinces et auprès du gouvernement fédéral. Cela assurerait que les ententes, telle Canada-Ontario, soient établies ou renouvelées selon des données standardisées sur la population francophone.

¹² Razafindambo, Jean, Courrier des lecteurs intitulé « I am proud to be defined as a francophone », *Ottawa Citizen*, 26 juin 2009.

¹³ Sont considérées comme étant des couples exogames, les familles dont seulement l'un des deux conjoints est francophone.

¹⁴ Selon l'Office des affaires francophones, la proportion de familles francophones exogames est passée de 60,7 % en 1996 à 64,8 % en 2001. Disponible en ligne : <http://www.ofa.gov.on.ca/docs/stats-2005general-fr.pdf> (page consultée en septembre 2009).

¹⁵ Lajeunesse, Alain-Rémi, Courrier des lecteurs intitulé « Appartenance », *Le Droit*, 12 juin 2009.

1.2 Services offerts par des tiers

La majorité des ministères et organismes gouvernementaux offrent des services directs aux citoyens. Un organisme non gouvernemental peut également être désigné pour offrir des services en français au sens de la *Loi sur les services en français*. Dans de tels cas, tous ces ministères et organismes sont quand même tenus d'offrir des services en français de qualité.

Le gouvernement provincial fait régulièrement affaire avec des fournisseurs indépendants pour offrir les services aux citoyens en son nom. Lors de tels accords, ces tierces parties sont soumises aux ententes de services des ministères et doivent s'y conformer. Toutefois, quoique ces ententes les obligent à respecter l'ensemble des lois provinciales qui les affectent, l'obligation d'offrir des services en français selon la *Loi sur les services en français* n'y est pas toujours clairement identifiée ni spécifiée. Cela laisse donc place à des clauses variant passablement d'une entente à une autre, voire même parfois carrément inexistantes. C'est pour cette raison que le commissaire a fait la recommandation suivante dans son premier rapport annuel :

Le commissaire recommande à la ministre de proposer une réglementation claire pour régir la prestation des services en français soit aux termes d'un contrat conclu avec un tiers qui a convenu de fournir des services pour le compte d'un organisme gouvernemental ou encore aux termes d'un nouveau partenariat public-privé.

1.2.1 Suivi de la recommandation

Depuis, le gouvernement a entamé une recherche préliminaire pour mieux cerner l'ampleur et la complexité de cet enjeu identifié par le commissaire. Une structure de gouvernance à deux niveaux a donc été mise sur pied pour donner suite à cette recommandation. Un comité interministériel, regroupant entre autres les chefs des services en français, des directeurs de ministères clés, et des membres du Regroupement pour la responsabilisation en matière de paiements de transfert, a été créé. Ce comité

explorera les options avant de formuler une recommandation assortie d'une analyse de ses implications aux plans légal, opérationnel, fiscal et financier. Les travaux de ce groupe seront supervisés et orientés par un autre comité directeur, présidé par le sous-ministre adjoint de l'Office des affaires francophones, regroupant des membres du Regroupement des directeurs généraux de l'administration.

Le travail de ce dernier comité permettra la formulation d'un nouveau cadre de responsabilisation pour les agences de transfert de paiement, la réalisation d'un état des lieux des agences, une analyse des écarts entre les services offerts aux anglophones et aux francophones, ainsi qu'une étude des conséquences financières, juridiques et opérationnelles de quatre options à l'étude avec recommandation au gouvernement au printemps 2010.

RÉPONSE GOUVERNEMENTALE¹⁶

Le travail a permis la formulation de quatre options préliminaires :

1. la désignation d'office des agences;
2. la réglementation de l'usage des clauses contractuelles;
3. la réglementation de l'imputabilité des ministères; et
4. l'intégration des agences de transfert de paiement dans le processus de planification axée sur les résultats (RBP).

Le recours au pouvoir réglementaire figure dans plusieurs des options identifiées et l'Office des affaires francophones en étudiera pleinement les implications. Il serait toutefois prématuré d'écarter les autres options de manière définitive. Une étude approfondie de la situation implique maintenant la participation des ministères, et s'étalera sur plusieurs mois.

1.2.2 Analyse

La réponse gouvernementale n'est ni surprenante, ni décevante. L'implication de 7 500 agences, financées pour la plupart par des ministères disparates, ainsi que l'implication d'autres paliers de gouvernement, comme les municipalités, ne favorise pas en soi une réponse simple et rapide. Cela dit, il

¹⁶ Supra note 11.

faut mettre un terme aux échappatoires à la LSF.

L'option 1 n'est peut-être pas la solution primée, car elle nécessite une modification aux statuts et règlements de ces agences¹⁷ pour permettre la participation des francophones à la gouvernance de celles-ci. Puis, d'un point de vue purement pratique, même si la désignation garantit la permanence dans l'offre des services en français, il n'existe pas de réelles mesures d'imputabilité afin de s'assurer que les organismes déjà désignés se conforment pleinement à la LSF.

L'option 2, soit celle de réglementer l'usage des clauses contractuelles, apparaît certes comme une idée prometteuse. En effet, la plupart des organismes œuvrant pour le compte du gouvernement ont en mains une entente avec le ministère concerné. Certains ministères se sont assurés de prévoir déjà des clauses précises à propos du respect de la LSF et la prestation des services en français. Ces clauses devraient être uniformes dans tous les ministères et comprendre des détails concernant les attentes précises en ce qui a trait aux services en français, les indicateurs de rendement pour démontrer que l'on parvient à offrir ces services de qualité et un mécanisme d'imputabilité et de rapport annuel sur ces services offerts au cours de l'année. Voilà pourquoi les options 3 et 4 proposées par le gouvernement apparaissent toutes aussi intéressantes.

Le commissaire croit fermement au pouvoir réglementaire afin de s'assurer que tous les ministères se conforment à leurs obligations de prévoir des services en français lorsqu'ils font affaire avec un tiers, que ce soit une municipalité, une agence ou un organisme sans but lucratif. Il s'agit de la façon la plus efficace d'éviter de faire du cas par cas. Il souhaite donc que les deux comités mentionnés dans la réponse gouvernementale puissent faire rapport rapidement de leurs travaux.

Problématique des partenariats

Il importe que le gouvernement tienne compte d'une autre problématique soulevée dans le premier rapport annuel du commissaire : les cas de partenariats avec d'autres paliers de gouvernement ou les cas de partenariats multiples avec des entreprises privées ou encore tout simplement les

cas de dévolution administrative de pouvoir vers d'autres paliers de gouvernement, comme les municipalités. Les francophones de l'Ontario doivent être rassurés qu'ils ne perdront pas au change si un transfert de pouvoir devait être effectué ou si une privatisation devait arriver. Le Commissariat a reçu quelques plaintes portant sur ces questions et elles font l'objet d'une analyse au cinquième chapitre de ce rapport.

Le gouvernement doit être également conscient que, lorsqu'une entreprise privée ou une organisation sans but lucratif propose à un ministère de participer financièrement à un projet, le service à la population qui en découle tombe dans la lettre et l'esprit de la LSF. L'organisme qui livre le nouveau service en question n'est peut-être pas un organisme gouvernemental et le ministère peut effectivement affirmer que le service n'est pas offert directement par lui, il n'empêche que pour la population, y compris la population francophone, il s'agit là d'un service important, où la participation du gouvernement est très évidente. Les services en français doivent suivre. Avant d'apposer la signature finale sur un contrat de partenariat, le gouvernement et les ministères doivent développer le réflexe de s'assurer que la livraison des services respectera la LSF.

Une année s'est déjà écoulée depuis la publication du premier rapport annuel. À l'époque, on avait indiqué au commissaire qu'une étude était déjà en cours concernant les problèmes soulevés. Le commissaire s'inquiète de la lenteur du processus et souhaite, à tout le moins, l'établissement d'un échéancier réaliste que le gouvernement s'astreindra à respecter.

Entre-temps, les plaintes concernant les services offerts par les tierces parties continuent d'affluer au Commissariat. La mise en œuvre efficace de la *Loi sur les services en français* demeure donc un important sujet d'actualité que le commissaire continuera de suivre de très près.

1.3 Traduction des règlements

La *Loi sur les services en français* (LSF) indique clairement que le législateur a confié un rôle de leadership au procureur

¹⁷ Au total, 215 agences sont désignées ou partiellement désignées sous la *Loi sur les services en français* en Ontario. Pour plus de détails : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_930398_f.htm (page consultée en août 2009).

général. En effet, une lecture attentive du paragraphe 4(3)¹⁸ indique que la tâche et la responsabilité de faire « [...] traduire en français les règlements dont il estime la traduction appropriée » lui reviennent. Bien que le ministère du Procureur général de l'Ontario ait comme règle générale de traduire tous ses règlements, la traduction en français des règlements provinciaux demeure à la discrétion de chaque ministère. Le commissaire croit cette pratique contraire tant à l'esprit qu'à la lettre de la *Loi*, étant donné que de nombreux règlements ont un impact sur la santé ou encore sur la sécurité du public. Conséquemment, il est essentiel qu'ils soient traduits *ipso facto*, et non pas seulement lorsque les ministères le jugent nécessaire. D'ailleurs, le procureur général doit assumer son rôle de leadership pour l'ensemble des ministères afin de déterminer les bases et les échéanciers de la traduction des règlements. Le commissaire souhaite que le gouvernement profite de l'exercice d'inventaire qu'il mène actuellement pour repenser ces critères de traduction de règlements afin de les rendre clairs, complets et uniformes.

1.3.1 Inventaire des règlements

Le gouvernement de l'Ontario compte en ce moment des milliers de règlements découlant de diverses lois. Or, il a entrepris, sous la direction du Bureau de la secrétaire du Conseil des ministres, de mener un vaste inventaire de tous ces règlements dans chacun des ministères¹⁹. L'objectif est d'éliminer les règlements caducs ou dépassés qui pourraient nuire à l'implantation et la création d'entreprises, à leur croissance et à leur compétitivité en Ontario.

Chaque ministère revoit donc ses règlements un à un et tente d'en supprimer le plus possible, se basant parfois sur la prémisse qu'il faut en abolir deux pour chaque adoption de nouveau règlement. Le commissaire souhaite que l'on applique le principe de travail en amont plutôt qu'en aval et que l'on profite de cet exercice d'inventaire pour classer et regrouper les règlements selon des critères établis par le ministère du Procureur général.

1.3.2 Critères de traduction des règlements

Le procureur général de l'Ontario n'a jamais réellement usé de son pouvoir hérité en vertu de la *LSF*. Les ministères basent actuellement leurs décisions concernant la traduction des règlements sur des critères élaborés à l'interne et approuvés par le réseau de coordonnateurs des services en français de la fonction publique ontarienne.

Le commissaire est d'avis que des critères de traduction des règlements développés pour aider les ministères doivent être repensés. Ces critères doivent être clairs, simples et publics.

En janvier 2009, le commissaire a proposé au ministère du Procureur général une série de critères de première importance. Ainsi, tous les règlements d'application générale ayant un impact important sur le public devraient être traduits en français, à moins qu'ils soient purement d'ordre administratif ou technique. Cela inclut la traduction en français de tout règlement :

- (I) portant sur la sécurité du public (sécurité de la personne en général, sécurité sur les routes, sécurité dans les lieux publics, sécurité au travail, sécurité financière, protection du public en cas de catastrophes ou toutes autres situations susceptibles de mettre le public en danger, etc.);
- (II) portant sur la santé des gens;
- (III) portant sur l'éducation;
- (IV) portant sur l'accès à la justice;
- (V) portant sur les services que les Ontariens et Ontariennes ont, en vertu de la législation existante, droit de recevoir dans les deux langues ou encore sur des domaines ou sujets à l'égard desquels ils sont en droit de recevoir des services dans les deux langues;
- (VI) portant sur les services ou programmes sociaux;
- (VII) régissant le comportement des gens;
- (VIII) ayant un impact direct sur les individus en général (plutôt que sur des organismes ou entreprises);
- (IX) portant sur des domaines d'intérêt particulier pour la communauté francophone (préservation de leur culture, de leur langue, par exemple).

¹⁸ « Le procureur général fait traduire en français les règlements dont il estime la traduction appropriée et recommande les traductions au Conseil exécutif ou à l'autorité compétente afin que le Conseil ou l'autorité les adopte ». L.R.O. 1990, chap. F.32, par. 4 (3).

¹⁹ Il est question ici de l'initiative *L'Ontario propice aux affaires* qui consiste notamment à réformer la réglementation de la province pour la rendre moderne et compétitive. Pour plus de détails : http://www.ontariocanada.com/ontcan/1med/fr/ofb_main_fr.jsp (page consultée en août 2009).

Néanmoins, dans les cas où certains des règlements pris en vertu d'une loi répondent entièrement à l'un des critères énumérés ci-dessus et, en conséquence, devraient être traduits en français, les autres règlements adoptés en vertu de la même loi devraient eux aussi être traduits, même s'ils ne répondent pas à l'un de ces critères. Ne traduire qu'une partie des règlements pris aux termes d'une même loi pourrait être source de confusion.

Toutefois, les ministères pourraient être exemptés de cette obligation dans certains cas exceptionnels où la traduction représenterait une dépense exorbitante eu égard à l'impact relativement mineur que le règlement pourrait avoir sur le public, pourvu qu'ils préparent et publient en temps utile, en français, un résumé du contenu du règlement en question. Dans ces conditions, le ministère concerné devrait prévoir qu'un expert sera à la disposition du public francophone, en cas de besoin, afin d'expliquer le contenu dudit règlement. Par exemple, si des règlements techniques découlant du Code du bâtiment ne doivent pas être traduits, des experts bilingues devront être à la disposition du public.

1.3.3 Implication d'intervenants clés

La *Loi sur les services en français* confère en réalité une double responsabilité au procureur général de l'Ontario. Dans un premier temps, il peut décider, selon ses propres critères préalablement établis, dans quels cas il est approprié de faire traduire les règlements émanant de tous les ministères. Dans un deuxième temps, il peut procéder à la traduction de ces règlements, en consultation avec les intervenants clés du secteur de la justice.

Le ministère ferait bien de consulter des représentants des ministères qui émettent la plupart des règlements, tels le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère des Affaires municipales et du Logement, pour ne nommer que ceux-là.

Le ministère du Procureur général devrait aussi consulter des représentants de la communauté francophone. D'autant plus que ce ministère en a l'expérience avec le *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la*

justice développé avec les partenaires clés de la communauté.

Cette consultation de la communauté permettrait principalement de s'assurer de bien connaître ses priorités. Cela faciliterait la rédaction des critères applicables à tous les règlements du gouvernement de l'Ontario. D'autre part, si les actions entreprises en matière de traduction des règlements faisaient partie du plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice, il serait alors possible pour la communauté de suivre les progrès réalisés. Un échéancier prévoyant l'élaboration des critères devrait être préparé. Ensuite, un autre échéancier prévoyant les règlements prioritaires à traduire devrait être élaboré et présenté publiquement, entre autres, aux intervenants du domaine de la justice.

Vu le peu de progrès qui a été fait en la matière depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français*, cela assurerait une approche cohérente et systématique dans l'établissement de principes clairs régissant la traduction de documents hautement importants au bien-être de la communauté francophone.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande au procureur général de l'Ontario de prendre un rôle de leadership en faisant adopter des critères clairs, simples et publics afin de guider les ministères dans la traduction des règlements.

Que le ministère du Procureur général de l'Ontario s'assure que tous les ministères respectent ces critères et qu'il établisse une liste des règlements à faire traduire en priorité, fondée sur les besoins de la communauté francophone.

Que le ministère du Procureur général de l'Ontario rende compte annuellement des progrès accomplis dans le cadre de son *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice*.

Défis internes de l'administration publique

LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS (LSF) se veut une reconnaissance législative et politique des droits des membres de la communauté franco-ontarienne. Il ne s'agit pas ici de privilèges accordés à une minorité linguistique, mais bien de faire en sorte que ces droits déjà existants soient respectés. L'administration publique a encore bien des défis à relever pour y parvenir et arriver à une mise en œuvre efficace des droits linguistiques prévus dans la LSF.

À cet égard, le commissaire a traité du rôle des coordonnateurs des services en français dans son premier rapport. Il y revient encore cette année. Après analyse, le commissaire reconnaît les efforts entrepris, bien que modestes, mais demeure préoccupé par la restructuration des postes de coordonnateur des services en français, qui relèvent maintenant d'un chef des services en français.

Ces coordonnateurs sont assistés en quelque sorte par des centaines de personnes qui occupent des postes désignés bilingues. Malgré l'importance de ces postes, les ministères délaissent peu à peu la réelle fonction de ceux-ci, soit d'assurer la livraison de services de qualité en français qui répondent aux besoins de la population francophone.

Cela dit, le mécanisme interne le plus visible pour la mise en œuvre de la LSF demeure l'Office des affaires francophones (OAF) et le commissaire souhaite s'y attarder, d'autant plus qu'il constate un manque d'engagement du gouvernement à l'égard de ces structures internes, incluant l'Office.

2.1 Coordonnateurs des services en français

Dans son premier rapport annuel, le commissaire avait fait la recommandation suivante concernant le rôle des coordonnateurs :

Le commissaire recommande à la ministre de réviser le rôle des coordonnateurs des services en français afin qu'ils influent directement, dès la planification stratégique, sur les orientations et la conception des politiques, programmes, services et produits de chaque organisme gouvernemental visé par la Loi sur les services en français.

Depuis, le gouvernement a entrepris des démarches concernant cette recommandation. Cependant, le commissaire reste d'avis que les changements effectués au cours de l'année ne peuvent répondre adéquatement à une gestion efficace et coordonnée des services en français dû à l'incompréhension récurrente de la plupart des ministères quant à leurs obligations concernant la *Loi sur les services en français*, ainsi qu'à la nature même de la nouvelle structure organisationnelle et au manque de ressources affectées à sa mise en œuvre.

Dans sa recommandation, le commissaire a insisté sur le rôle que peuvent jouer les coordonnateurs afin de démontrer que mettre les bonnes personnes dans les postes stratégiques de l'administration publique a un impact réel. Les services, les programmes et les produits doivent être pensés puis réalisés en fonction des besoins de la clientèle cible francophone. À la lumière des actions entreprises par le gouvernement, cette capacité n'est pas encore atteinte.

2.1.1 Changements apportés

L'Office des affaires francophones a travaillé à la mise en œuvre d'une nouvelle structure de coordination des services en français au sein du gouvernement de l'Ontario²⁰. Cette nouvelle structure (figure 1, page 18) a été créée dans un objectif de synergie et de consolidation des effectifs. Il est manifeste ici que la ministre souhaite à long terme faciliter l'intégration des services en français dans l'élaboration de politiques et de lignes directrices, ainsi que dans la

planification et la mise en œuvre d'initiatives ministérielles et gouvernementales via les cinq principaux secteurs établis, tel que le mentionne la réponse officielle du gouvernement à la recommandation du commissaire.

RÉPONSE GOUVERNEMENTALE²¹

Cette nouvelle structure se compose de cinq groupements de ministères avec un chef des services en français à leur tête (figure 1, page 18). Elle est inspirée du modèle du secteur de la justice, selon lequel un directeur général de l'administration (DGA) est imputable des services en français. Deux des groupements déjà en place, Justice et Santé, ne sont pas affectés par cette restructuration puisqu'ils sont déjà organisés selon le nouveau modèle.

Cela permettra de repositionner les enjeux liés à la planification des services en français à un niveau décisionnel plus stratégique grâce à :

- l'accès privilégié aux DGA de leurs groupements respectifs dont bénéficient les chefs de groupements; et à
- la relation en « ligne pointillée » entre les chefs des services en français et le sous-ministre adjoint de l'Office des affaires francophones, dont ils relèvent fonctionnellement.

De plus, les ministères doivent articuler leur action future autour des quatre « piliers » du cadre stratégique élaboré par l'Office des affaires francophones :

- capacité d'offrir des services en français;
- connaissance de la *Loi* de la part du public et des fonctionnaires;
- intégration des services en français;
- communication avec la communauté francophone;

Ce nouveau modèle de gestion est officiellement en place depuis le 1^{er} avril 2009; les trois nouveaux chefs des services en français ayant tous été recrutés.

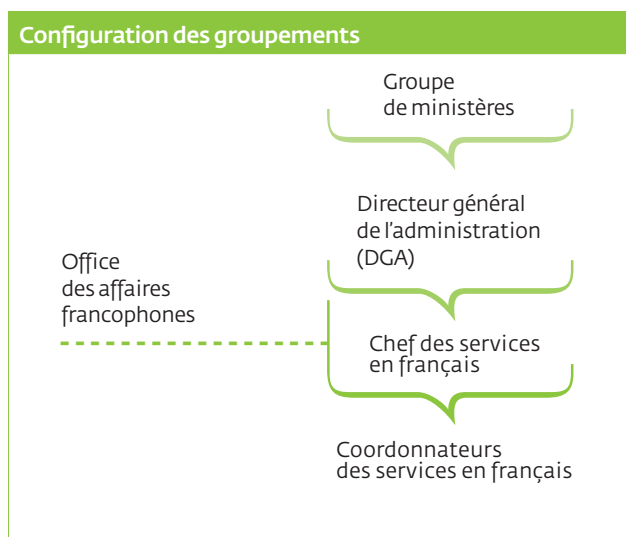
2.1.2 Analyse

Suite à la réponse du gouvernement, il y a lieu de se poser la question suivante : *A-t-on amélioré la capacité de chaque ministère de mieux planifier, orienter et coordonner les services en français dès la conception des politiques, programmes, services et produits de chaque ministère et organisme gouvernemental visé par la LSF?* Il est encore trop tôt pour répondre avec assurance à cette question d'une

²⁰ Cela faite suite à une initiative du gouvernement visant à repositionner la planification des services en français au sein des ministères afin qu'ils soient pris en considération en amont des processus décisionnels.

²¹ *Supra* note 11.

FIGURE 1



façon ou d'une autre. Le commissaire demeure cependant inquiet que, à moyen et long terme, la réponse ne soit négative.

Lors de l'entrée en vigueur de la LSF en 1989, parce que les coordonnateurs devaient avoir accès directement à leur sous-ministre, ils jouissaient d'une classification de haut niveau. Puisque la LSF était une nouvelle loi à cette époque, les coordonnateurs avaient comme rôle de développer son plan de mise en œuvre. Pour ce faire, certains avaient donc accès aux soumissions de leur ministère au Conseil des ministres et étaient appelés à faire des recommandations quant aux effets de ces soumissions en vertu de la Loi.

Au fil des ans et au gré de la volonté politique changeante des divers gouvernements, la plupart des coordonnateurs ont considérablement changé de statut et n'ont plus accès à leur sous-ministre. De plus, en syndiquant la majorité des coordonnateurs en 2006²², ceux-ci ont perdu l'accès aux plans de gestion des ressources humaines ainsi qu'aux soumissions au Conseil des ministres. À moins que le coordonnateur ne soit suffisamment élevé dans la hiérarchie organisationnelle d'un ministère, il n'aura que très peu d'influence sur le développement des politiques et des programmes de ce ministère. La classification du poste de coordonnateur influence grandement sa visibilité, sa crédibilité et sa capacité de promouvoir de façon tangible et efficace les services en français. De là, la recommandation

du commissaire dans son premier rapport annuel.

Le coordonnateur n'a pas à intervenir auprès de tous les directeurs de divisions et de programmes; ce serait beaucoup trop fastidieux comme tâche. Il doit par contre avoir la responsabilité d'intervenir auprès de la haute gestion afin de rappeler notamment les obligations prévues par la LSF.

Le commissaire comprend très bien que l'on ne peut effectuer des changements aussi substantiels dans l'appareil gouvernemental en une seule année. Il reconnaît également que la restructuration proposée s'inscrit dans un cadre plus global de repositionnement de la LSF au sein de la haute gestion. Les mesures de performance des ministères en fonction des objectifs de la LSF sont un bel exemple. On a voulu également rehausser le profil des services en français en s'assurant que l'ensemble des directeurs généraux de l'administration seront responsables des services en français. En effet, ces directeurs sont évalués en fonction des résultats de leurs performances vis-à-vis du respect de la LSF. Voilà un élément nouveau et certainement prometteur. Bien qu'à cet égard, le commissaire s'attend à ce que les sous-ministres soient aussi évalués en fonction du respect de la LSF car, après tout, ce sont eux qui, selon la Loi, sont responsables de sa mise en œuvre.

2.1.2.1 Structure externe face à une culture interne

Il est bien connu dans l'administration publique que chaque ministère, voire même chaque direction d'un ministère particulier, possède sa propre culture. S'adapter et comprendre la culture d'un ministère ne se fait pas du jour au lendemain, d'autant plus qu'il faut y être pour la vivre. Seulement, de par leurs fonctions, les chefs des services en français ne peuvent être physiquement présents partout à la fois. Avec sept, huit ou neuf ministères à gérer, il est irréaliste de penser qu'ils assistent aux importantes discussions concernant la planification stratégique de chacun des ministères, ce qui est pourtant le nerf de la guerre. C'est à ce niveau-là qu'il importe de faire une différence, d'amener les services en français à un autre niveau de compréhension. Il en est de même pour les coordonnateurs des services en français, tous regroupés au sein d'un seul et même ministère qui chapeaute les autres. Le fait que cette nouvelle équipe

²² En 2006, la majorité des postes de coordonnateurs du groupe de gestion a été transférée à l'organisation syndicale AMAPCEO.

semble être externe aux ministères qu'ils doivent continuer à servir pose donc un obstacle à l'efficacité de ce modèle organisationnel.

Qui plus est, les nouveaux chefs des services en français devront composer avec des ministères qui, pour la plupart, ne se partagent pas l'information entre eux, ni avec l'OAF d'ailleurs. Chaque ministère fait les choses à sa façon et a ses propres pratiques depuis plusieurs années. Ainsi, les chefs des services en français se retrouvent avec des regroupements de ministères qui n'ont pas nécessairement d'affinités à la base et qui, la plupart du temps, travaillent en vase clos. Sur le plan de coordination des services en français, cela ne facilite en rien le travail de ces nouveaux chefs.

Enfin, on comprend souvent encore bien mal au sein des ministères la réelle vocation des coordonnateurs des services en français. Puisque les budgets sont octroyés et gérés par les ministères, et non par leurs divisions, l'on associe encore ces coordonnateurs à « un service de traduction ou d'interprétation » à l'intérieur même de l'organisation. Une perception qui est loin de changer avec une structure de coordination des services en français externe aux ministères.

2.1.3 Ressources insuffisantes

Une fois de plus, c'est sur la question des ressources que le bât blesse. La recommandation du commissaire l'an dernier a abouti à la création de trois nouveaux postes de chef des services en français. Voilà les seules véritables nouvelles ressources affectées aux services en français. Cela est nettement insuffisant puisque les secteurs d'activités sont simplement trop grands et les ministères trop nombreux.

Malheureusement, cette nouvelle structure ne permet ni aux chefs des services en français ni aux coordonnateurs de participer pleinement au processus de planification stratégique des ministères, ceux-ci étant trop nombreux à être regroupés sous un même secteur d'activité. Par exemple, le secteur Terre et ressources compte sept ministères. Il en va de même pour les huit ministères regroupés sous le secteur Éducation et services communautaires. Les principaux rapports des coordonnateurs des services en français sont maintenant avec un chef des services en français qui, à son tour, communique avec un directeur général de

l'administration (DGA) qui représente les autres DGA de ce secteur (bien qu'en théorie, le chef des services en français se rapporte à tous les directeurs généraux de l'administration de son groupement). La tâche s'avère tout simplement colossale et soulève le doute sur l'efficacité de cette nouvelle structure.

Malgré les changements, la réalité demeure que trois ministères²³ se partagent la même coordonnatrice des services en français. Une seule coordonnatrice pour trois ministères, au demeurant très importants au développement des communautés francophones de l'Ontario, est carrément inacceptable. De plus, les ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires se partagent eux aussi une seule coordonnatrice des services en français, ce qui n'a aucun sens, compte tenu des vastes mandats de ces deux ministères.

Pour une véritable coordination des services en français efficace au sein du gouvernement de l'Ontario, il faut une meilleure compréhension de la part des ministères quant à leurs obligations sous la *Loi sur les services en français* et quant à la nature même de cette nouvelle structure organisationnelle. Or, le commissaire voit de sérieuses embûches à cette structure qui ne représente pas ce qu'il avait recommandé, d'autant plus qu'elle n'a visiblement pas les ressources nécessaires pour fonctionner efficacement.

Sérieux dans son désir d'apporter un nouveau souffle à la LSF, le gouvernement se doit d'accorder, entre autres, plus de ressources humaines et financières, tant aux coordonnateurs qu'à l'Office des affaires francophones, afin de donner une véritable chance à cette nouvelle structure de faire ses preuves.

2.2 Désignation de postes bilingues

La disposition du gouvernement de rencontrer ses obligations légales face à la *Loi sur les services en français* dépend de sa capacité à embaucher, former et garder du personnel bilingue. Ceci nécessite une planification à long terme pour assurer que la fonction publique ontarienne dispose d'un nombre suffisant de postes désignés bilingues afin de communiquer avec la population francophone et de la servir adéquatement dans un français de qualité. Ces postes assurent, entre autres, une permanence dans la qualité des services offerts à la population, étant donné le taux de roulement dans la fonction publique.

²³ Les ministères de la Culture, des Affaires civiques et de l'Immigration ainsi que le ministère du Tourisme.

2.2.1 Plan initial des ressources humaines pour les postes désignés

Lors de la mise en œuvre de la Loi, les ministères et organismes gouvernementaux ont déployé beaucoup d'efforts et de moyens pour élaborer un plan de ressources humaines qui correspondait à leurs besoins réels en termes d'effectifs. Malheureusement, au cours des vingt dernières années, cette notion de postes désignés bilingues n'a pas été activement poursuivie dans une logique de prestation de services en français de qualité. Le relâchement observé au cours de toutes ces années fait en sorte que des situations désastreuses se reproduisent. Les ministères délaissent peu à peu la fonction première de ces postes, soit répondre aux besoins du public francophone, en les désignant bilingues de façon aléatoire. Ainsi, il arrive assez souvent que des postes soient désignés bilingues en fonction du personnel déjà en place ou disponible, plutôt qu'en fonction des responsabilités rattachées au poste.

Si une personne occupant un poste désigné bilingue prend sa retraite par exemple, sa remplaçante ne sera pas nécessairement bilingue. Dans ce cas, le ministère tentera de trouver dans le même service un autre employé bilingue à qui transférer la désignation du poste. Or, du jour au lendemain, cette personne — qui n'effectue pas nécessairement les mêmes tâches que son prédécesseur — voit son poste être désigné bilingue. Autrement dit, désigner le poste d'un employé affecté à la livraison dans un entrepôt pour remplacer le poste désigné du responsable des relations publiques parti à la retraite n'améliore pas du tout les services en français. On ne peut pas transférer une désignation de poste à un autre employé simplement parce que ce dernier parle français. La compétence et la spécialisation dans l'offre des services en français doivent être prises en compte. Cette pratique a une incidence négative sur la capacité du ministère d'offrir des services en français.

Il existe également une forte réticence des ministères à désigner des postes par crainte de ne pas pouvoir les combler par la suite, ou pire, être coincés avec ces postes au fil des années. À la défense des ministères, la plupart font face à des défis importants lorsque vient le temps

de recruter du personnel bilingue et compétent pour la fonction publique de l'Ontario. S'il s'agit d'un poste spécialisé, il s'ensuit que le bassin de candidats s'en trouvera considérablement réduit. De plus, la plupart des postes désignés bilingues sont de première ligne, ce qui fait que le personnel qui y est affecté cherche souvent à améliorer sa situation en sollicitant d'autres emplois mieux rémunérés. À cela s'ajoute une autre difficulté inhérente aux régions désignées sous la LSF : pour certaines de ces régions, l'absence de main-d'œuvre compétente, qualifiée ou spécialisée dans les secteurs ciblés pour pourvoir aux postes désignés représente un défi considérable.

2.2.2 Nature des postes désignés

Il existe une grande différence dans la compréhension de certains ministères entre la nature même des postes désignés et la désignation précipitée d'un poste uniquement dans le but de satisfaire aux obligations de la LSF. Il est nettement insuffisant de désigner uniquement les postes de première ligne, responsables de la prestation de services directs à la population, pour satisfaire aux exigences de la Loi. N'empêche que la nature de ces postes demeure de première importance en termes d'offre active et de premier point de contact avec le public.

Pour assurer la prestation des services plus complexes, il faut également se doter de postes désignés à tous les niveaux en fonction des demandes spécifiques et des responsabilités liées à chaque niveau, y compris des postes de direction. Par exemple, il va de soi que le poste de sous-ministre adjoint, Éducation en langue française, soit désigné bilingue. Mais parfois, le titre du poste en question ne révèle pas de lui-même le besoin de sa désignation. Il va de soi que la fonction d'un directeur ayant à traiter avec la population et œuvrant au sein d'un ministère clé dans une région à la forte concentration de francophones soit aussi désignée bilingue. Car la capacité de communiquer efficacement et sans intermédiaires dans les deux langues est impérative, surtout lorsqu'il est question de développer des programmes et services ou de mener un dialogue sur les priorités ministérielles vis-à-vis de celles de la communauté.

Dans certaines instances, il en va de la sécurité et de

la santé du public. Il est difficile de s'imaginer comment un ministère peut communiquer efficacement avec le public lors d'un ordre d'évacuation émis en raison de la menace d'un incendie de forêt, ou d'une inondation par exemple, sans avoir en place du personnel bilingue qualifié.

Dans le cas des ministères qui préparent et publient de nombreux documents de recherche, il est fort envisageable que ces publications soient exemptées de traduction en vertu du règlement 411/97 de la LSF²⁴. Les ministères doivent offrir au public un sommaire ou un court résumé du document en question et publier un avis indiquant le nom et le numéro de téléphone d'une personne bilingue à contacter pour obtenir plus de renseignements. Concrètement, si les services d'un géologue sont offerts en anglais au bout du fil, l'équivalent devrait être offert en français. En l'absence de poste désigné spécialisé, il en incombera au ministère de fournir une traduction complète du document.

Parce que de plus en plus de services gouvernementaux sont offerts en partenariat avec la communauté et les organismes non gouvernementaux, il est important que tous ces postes créés pour assurer la liaison entre le ministère et la communauté soient désignés bilingues. Du moins, que le ministère puisse démontrer qu'il a la capacité de remplir cette fonction. D'ailleurs, comment peut-il garantir que les services offerts répondent bien aux besoins de la communauté s'il ne peut même pas communiquer avec elle? Le Commissariat a d'ailleurs reçu de nombreuses plaintes à ce sujet et poursuit son travail pour les résoudre.

2.2.3 Nécessité d'une politique obligatoire de ressources humaines

La première étape pour le développement d'une politique de ressources humaines pour la prestation de services en français est de faire l'inventaire des programmes et services offerts par les ministères et de déterminer leur capacité de les offrir en français là où la LSF l'impose.

La deuxième étape est de répertorier les postes désignés ainsi que le nombre d'employés bilingues. Il faut s'assurer ensuite que les nombres et les compétences disponibles satisfont aux exigences des postes. Si le ministère n'a pas suffisamment d'employés bilingues pour combler tout

les postes désignés, il doit développer un plan d'action pour corriger la situation à court et à long terme. Ce plan peut inclure la formation de personnel, l'embauche de nouveaux employés ou un transfert de responsabilités.

À court terme cependant, il doit trouver une autre solution afin d'offrir le service équivalent en français. Par exemple, il est possible de pourvoir temporairement un poste désigné avec partage des ressources humaines entre des services, voire des ministères, d'une même région. Ce fut le cas à Kingston où deux ministères se sont partagé la même personne pour combler respectivement leur poste désigné attribué à la réception. Dans ce cas, la capacité d'offrir des services en français n'a pas été affectée. Le recours à des partenariats avec des tiers, notamment avec des organismes de la communauté francophone, peut également s'avérer bénéfique pour toutes les parties impliquées.

Dans son rapport sur les résultats de 2009-2010, l'Office des affaires francophones propose d'élaborer une nouvelle politique d'amélioration et d'harmonisation des pratiques relatives aux postes désignés de la fonction publique de l'Ontario. Le commissaire félicite l'Office de cette initiative. Elle devra cependant aboutir et donner des résultats concrets. Il faudra également que cette nouvelle politique soit entérinée par le Bureau de la secrétaire du Conseil des ministres afin qu'elle soit suivie par l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux, en respect de la *Loi sur les services en français*. Cette nouvelle politique devra aussi prévoir les cas exceptionnels où les ministères voudraient se départir d'un poste désigné, question de s'assurer que cela ne se fasse pas trop aisément.

Malheureusement, dans son plan global des ressources humaines de 2008-2011, le gouvernement ne fait aucune allusion aux services en français, encore moins aux postes désignés bilingues. Pourtant, l'un de ses objectifs est de renforcer la capacité des employés en mobilisant les bonnes personnes au bon endroit au bon moment. En réalité, la désignation de postes bilingues est loin de refléter cet objectif.

²⁴ Pour plus de détails : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_920671_f.htm (page consultée en septembre 2009).

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande au Bureau du Conseil des ministres de développer, pour 2010-2011, une politique obligatoire en matière de ressources humaines pour les services en français, y compris pour les postes de cadres. Cette politique doit inclure des stratégies de désignation, de « désignation », de recrutement, de rétention et de développement professionnel.

2.3 Office des affaires francophones

L'Office des affaires francophones (OAF) ainsi que les coordonnateurs des services en français peuvent et doivent jouer un rôle crucial dans la préparation de programmes et de services adaptés et livrés aux communautés francophones à travers la province. Ces ressources gouvernementales peuvent être également déterminantes afin de trouver des méthodes de livraison de services novatrices et utiles au maintien et à l'épanouissement de la population francophone de l'Ontario.

Les services en français découlent d'une loi à caractère quasi-constitutionnelle, loi qui se veut au-dessus des autres lois provinciales. De plus, il s'agit de services publics fondamentaux offerts à une population francophone en mouvement et qui contribuent à maintenir l'Ontario concurrentielle.

La présence de l'OAF et des coordonnateurs des services en français dans ce contexte est donc primordiale dans la façon de dispenser des services en français au public francophone. La vocation horizontale de l'OAF au sein du gouvernement est plus qu'essentielle à une mise en œuvre de la *Loi* afin d'assurer la pérennité de la population francophone de l'Ontario.

2.3.1 Institution symbolique et essentielle

Avec l'adoption de la *Loi sur les services en français* en 1986, la communauté francophone a fait d'énormes gains. Le législateur ontarien a reconnu l'importance de préserver la culture francophone en Ontario, et ce, pour les générations à venir. Toutes les lois sont maintenant adoptées dans les deux langues. Les parlementaires peuvent s'adresser à la Législature en français. Les francophones de l'Ontario ont droit à des services en français de la part de toutes les institutions et organismes gouvernementaux. Ce sont là des

gains considérables.

Grâce à la *LSF*, la population francophone de l'Ontario a acquis une reconnaissance, voire une légitimité gouvernementale. Depuis l'entrée en vigueur de la *LSF* en 1989, les francophones peuvent désormais compter formellement sur un ministre responsable, chargé de l'application de la *Loi*, ainsi que sur une institution porte-étendard de leurs besoins au sein même des plus hautes sphères de l'administration publique de la province, soit l'OAF.

La *LSF* et le rôle initial de l'Office des affaires francophones se voulaient un gage que les services en français deviendraient une priorité gouvernementale. Avec l'ajout des responsabilités liées aux coordonnateurs des services en français à travers tous les ministères, la mise en place de l'OAF laissait croire que tous les espoirs étaient permis. D'un coup, les francophones de l'Ontario jouissaient d'un accès direct au gouvernement. Plus qu'une vitrine sur le gouvernement, l'OAF représentait un gain symbolique pour la population francophone. Son rôle, ainsi que celui de chacun des coordonnateurs des services en français au sein de tous les ministères, sont donc tout aussi symboliques l'un que l'autre.

Cela dit, il importe de spécifier que l'OAF et les coordonnateurs ne sont pas des porte-parole de la population francophone au sein de l'administration publique. Mais en exécutant leurs devoirs prescrits par la *LSF*, ces fonctionnaires jouent un rôle inestimable dans une mise en œuvre efficace de la *Loi*.

2.3.2 Mission de l'OAF

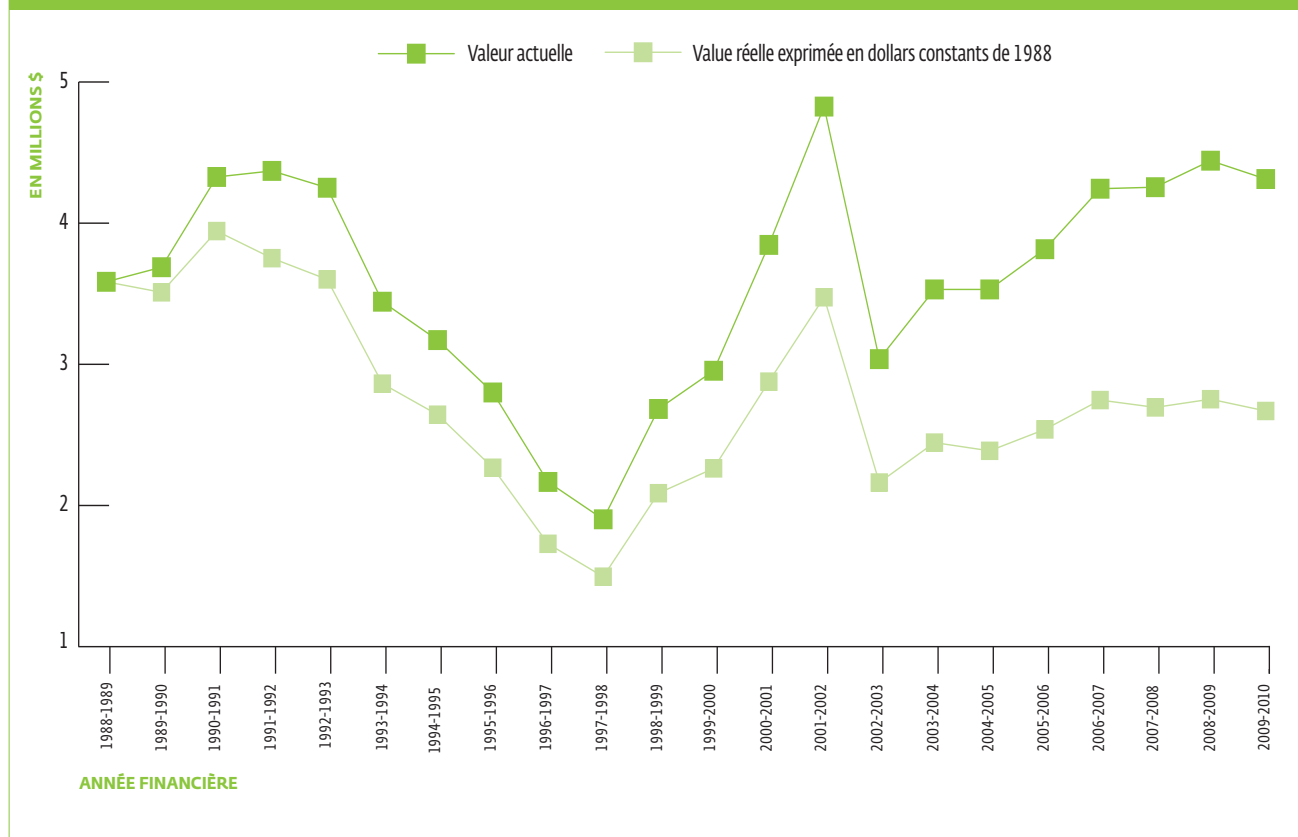
L'Office des affaires francophones a une double mission²⁵, soit l'une à l'intérieur du gouvernement, et l'autre, auprès des communautés, donc à l'extérieur de l'administration publique.

Dans sa mission orientée principalement vers le gouvernement, l'OAF vise à aider les ministères et les organismes gouvernementaux à comprendre la communauté francophone, à entretenir des relations avec elle ainsi qu'à développer des services en français et à en assurer la prestation. C'est là un aspect critique de sa mission, car il s'agit d'une vocation véritablement horizontale touchant l'ensemble des ministères et des agences.

²⁵ Pour plus de détails, voir le site Web de l'Office des affaires francophones : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/oaf.html>, (page consultée en août 2009).

FIGURE 2

Comparaison entre la valeur actuelle et la valeur réelle, exprimée en dollars constants de 1988, du budget de l'Office des affaires francophone



Pour remplir sa mission auprès des communautés, l'OAF cherche à aider les francophones, en tant que membres à part entière de la communauté ontarienne, à s'épanouir dans le respect de leur diversité culturelle. D'ailleurs, elle s'est acquittée de cette mission au cours de la dernière année avec la nouvelle définition inclusive de la francophonie ainsi qu'avec une nouvelle stratégie jeunesse, deux initiatives orientées vers la population franco-ontarienne.

La question qu'il faut dès lors se poser est de savoir si l'Office des affaires francophones, avec les ressources dont elle dispose, a les moyens de ses ambitions afin de bien s'acquitter de sa mission. D'aucun serait tenté d'ajouter qu'assister la ministre dans les forums pertinents canadiens et internationaux fait aussi partie de la mission de l'OAF.

2.3.3 Dépenses accordées à l'OAF

Le commissaire ne s'est pas penché sur le financement du gouvernement provincial en matière de services en français de tous les ministères et autres organismes gouvernementaux. L'expérience en vaudrait certainement la peine. Ironiquement, le manque de ressources même du Commissariat empêche de mener de front une telle étude. Le commissaire a donc seulement observé l'allocation de fonds à l'Office des affaires francophones²⁶ depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français*. Le constat du commissaire est plus que frappant; les montants alloués au fonctionnement de l'OAF au cours des dernières années n'ont cessé de diminuer avec les gouvernements précédents.

²⁶ Travaillant de concert avec les ministères pour assurer l'application de la *Loi sur les services en français*, l'OAF mène notamment des consultations auprès de la population sur la création de politiques par le biais du Comité consultatif provincial sur les affaires francophones. Il s'assure également que les citoyens aient accès aux services en français dans les 25 régions désignées avec l'aide des coordonnateurs des services en français.

TABLEAU 1

Budget actuel et budget exprimé en dollars constants de 1988 de l'Office des affaires francophones			
	1988-1989 (M\$)	2009-2010 (M\$)	Diminution selon la valeur réelle en dollars constants de 1988
Budget actuel	3,58	4,31	N/D
Budget exprimé en dollars constants de 1988	3,58	2,67	915 000

Sources : L'Office des affaires francophones et le budget de l'Ontario 2009.

À ce titre, dans le budget total de l'OAF de 3,58 M\$ en 1988-1989²⁷, la part de la province était de 1,96 M\$²⁸, contre 1,62 M\$ provenant du gouvernement fédéral. Plus d'une vingtaine d'années plus tard, les dépenses réelles et directes accordées à l'OAF pour 2009-2010 s'élèvent à un peu plus de 4,31 M\$²⁹. Cependant, en déduisant les sommes provenant du palier fédéral, les contributions provinciales au budget de l'OAF sont de 2,91 M\$ en 2009-2010³⁰. De ce montant, une partie est réservée aux budgets du Commissariat aux services en français. Si l'on déduit les sommes transférées au Commissariat³¹, le budget de l'OAF pour 2009-2010 n'est en réalité que de 2,12 M\$.

Alors que les dépenses gouvernementales ont nettement et quasi constamment progressé au cours des vingt dernières années, celles de l'OAF n'ont pas du tout suivi la même progression, ayant connu même un déclin significatif entre 1992 et 1998 (figure 2, page 23). Il n'est donc pas surprenant que l'OAF puisse compter sur un personnel de vingt employés, une nette réduction par rapport à la situation prévalant il y a vingt ans où y travaillait un peu plus d'une trentaine de personnes.

De plus, lorsque l'on compare ces sommes basées sur la valeur réelle exprimée en dollars constants de 1988³², on observe que le budget de l'OAF a en fait remarquablement diminué depuis les vingt dernières années (figure 2, page 23)³³. Ainsi, le budget actuel de 4,31 M\$ en 2009-2010 de l'Office des affaires francophones ne vaut, en dollars constants de 1988,

que près de 2,67 M\$. Comparé à ce qui était alloué à l'OAF en 1988, cela représente une réduction de 915 000 \$ (tableau 1).

Il importe de préciser que l'analyse qui précède ne tient pas compte des coûts affectés par tous les ministères en matière de services en français, y compris les frais de traduction, d'interprétation ou d'embauche de personnel qualifié et bilingue, les cas échéants.

2.3.4 Dépolitisation des ressources accordées à l'OAF

Il est évident que la participation du gouvernement provincial aux dépenses de l'Office des affaires francophones a diminué radicalement au cours des gouvernements précédents. Certes, en comptabilisant les dépenses accordées à la création du Commissariat, le gouvernement a tout de même ramené le budget à peu près au même niveau qu'en 1988-1989.

Cependant, il faut rappeler que, sur les vingt dernières années, la courbe du budget de l'OAF ne suit pas du tout la même tendance d'accroissement régulier et prévisible que suit normalement le budget de l'Ontario. La courbe du budget de l'OAF ressemble plutôt à une montagne russe (figure 2, page 23). Manifestement, ces fluctuations démontrent clairement que les budgets octroyés dépendent encore d'une volonté politique.

Il faut dépolitiser les services en français et assurer qu'ils soient en rapport avec l'obligation sinon morale,

²⁷ Le tableau détaillé du budget de l'Office des affaires francophones se trouve à l'annexe 2 (tableau A).

²⁸ Ce budget de l'OAF représentait à peine un centième (0,01035 %) du budget global du gouvernement de l'Ontario.

²⁹ Cela représente maintenant moins d'un centième (0,00443 %) du budget global de l'Ontario.

³⁰ Bien que le gouvernement fédéral contribue à ce financement via l'Entente Canada-Ontario, il faut faire fi de ces revenus additionnels dans le calcul de la participation directe du gouvernement de l'Ontario dans les services en français offerts à la population francophone, car cela fausserait grandement les données.

³¹ Le budget du Commissariat aux services en français était de 422 200 \$ en 2007-2008 (alloué pour les six premiers mois à partir de l'entrée en fonction du commissaire), 761 000 \$ en 2008-2009 et 788 000 \$ sont prévus pour l'année 2009-2010.

³² La feuille de calcul de l'inflation de la Banque du Canada utilise les données mensuelles de l'indice des prix à la consommation (IPC) pour démontrer les changements au coût de biens et de services au fil du temps. La valeur nominale du budget de l'Office des affaires francophones, basée sur l'année financière de 1988-1989, a donc été calculée en valeur réelle exprimée en dollars constants de 1988 à l'aide de l'outil disponible en ligne au www.banqueducanada.ca/fr/taux/inflation_calcul.html (page consultée en août 2009).

³³ Les chiffres détaillés se trouvent au tableau B, annexe 2.

au moins légale, de desservir les francophones de la même manière que l'on dessert le reste de la population. Les services en français ne sont pas un privilège que l'on accorde aux citoyens francophones, mais bien un droit trouvant son origine dans le fondement même de l'identité canadienne. D'ailleurs, les articles 125 et 126 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, la *Loi sur les services en français* et la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* ne sont que des exemples d'une reconnaissance législative et politique de droits chèrement acquis au fil des décennies³⁴.

En termes clairs, cette analyse reflète une situation peu enviable et relativement gênante quant aux fonds accordés à la coordination interministérielle efficace de la prestation des services en français.

Plus grave encore, ces fluctuations envoient le mauvais signal au reste de l'administration publique, toujours particulièrement sensible et soucieuse de bien décoder les messages politiques. En effet, l'appareil gouvernemental désire toujours se coller aux intentions du gouvernement du jour. Il n'en demeure pas moins que ces fluctuations budgétaires semblent indiquer une politisation, au lieu d'assurer pérennité et continuité. Elles n'aident certainement pas à redonner à l'OAF toute la place qu'elle se doit d'assumer, dans un contexte éminemment horizontal.

La *Loi sur les services en français* vise à maintenir et solidifier la forte présence des communautés francophones en Ontario. La province possède l'avantage indéniable de pouvoir leur offrir des services de qualité dans leur langue. Plus les services en français seront de meilleure qualité, plus la population francophone les utilisera et plus forte elle s'en trouvera. L'impact positif se répercutera donc sur la société en général. Mais encore faut-il assurer une planification efficace ainsi qu'une coordination à la hauteur des attentes et des besoins de la population francophone. Il faut pouvoir donner à l'Office des affaires francophones ainsi qu'aux coordonnateurs des services en français, dans tous les ministères, les moyens de leurs ambitions.

En considérant la mission de l'Office des affaires francophones ainsi que le rôle pivot que doivent jouer les coordonnateurs des services en français au sein de tous les ministères, le commissaire fait la recommandation suivante :

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande au Conseil des ministres de s'assurer que l'Office des affaires francophones réalise pleinement son mandat au sein du gouvernement, entre autres en révisant à la hausse les ressources accordées à l'OAF ainsi qu'à la coordination des services en français pour l'année financière 2010-2011 et les années subséquentes.

³⁴ Pour s'en convaincre, il suffit de relire le *Renvoi relatif à la sécession du Québec*, [1998] 2 R.C.S. 217.

Plaintes

LA PLAINTÉ AU COMMISSARIAT se veut d'abord et avant tout un moyen par lequel le citoyen peut faire une rétroaction directe auprès d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental quant à un manquement allégué de services en français. Elle devient donc une mesure de contrôle de qualité pour le gouvernement quant à la prestation des services en français. À ce propos, le rôle du Commissariat est de travailler à l'amélioration constante et à l'accessibilité de l'offre des services en français, en collaboration avec les ministères, agences et organismes concernés.

3.1 Plaintes reçues en 2008-2009

Le Commissariat a reçu 304 plaintes (tableau 2, page 27) pendant l'année financière 2008-2009, soit en moyenne une plainte par jour ouvrable. C'est sept fois plus que le nombre de plaintes signalé dans le rapport annuel précédent³⁵ couvrant les six premiers mois du Commissariat. Cela se traduit donc par une augmentation substantielle, ce qui démontre sans équivoque que les francophones sont de plus en plus conscients de leurs droits, qu'il est nécessaire de les faire respecter et qu'ils sont prêts à prendre les moyens pour y parvenir, y compris en faisant appel au Commissariat.

Considérant l'augmentation du nombre de plaintes reçues cette année, tout laisse croire que ce rythme de progression se maintiendra.

³⁵ Le rapport annuel 2007-2008 rapportait 43 plaintes et couvrait la période du 4 septembre 2007 au 31 mars 2008.

3.1.1 Plaintes par catégories

Sur les 304 plaintes reçues au cours de l'année 2008-2009, 248, soit 82 %, ont fait l'objet d'une enquête, et relèvent donc de la compétence du Commissariat. De plus, 199 d'entre elles ont été jugées recevables, 19 ont été catégorisées comme ayant un impact mineur alors que 30 dossiers ont été classés comme autres types de plaintes (tableau 2).

Les autres types de plaintes (tableau 3) se situent aussi dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles se rapportent à des organismes qui ont été créés ou mandatés par des ministères pour offrir des programmes et services qui, dans les cas de dévolution, relevaient antérieurement de la province. Il peut s'agir aussi de nouveaux services ou programmes issus de partenariats avec le secteur non gouvernemental ou privé. Quant aux plaintes de catégorie générale, elles touchent notamment les hôpitaux identifiés, les agences recevant des transferts de paiements ainsi que les organismes gouvernementaux indépendants.

Parmi les 56 plaintes non recevables (tableau 4), 11 sont de compétence provinciale (notamment en relation avec les régions non désignées), 7 ont été redirigées vers le gouvernement fédéral, 14 vers les gouvernements municipaux, 21 vers le domaine privé et 3 ont été jugées vexatoire, futile, frivole ou de mauvaise foi.

Les dossiers traités en 2008-2009 comprennent les 35 plaintes reportées de l'année précédente (tableau 5, page 28). Suite aux recherches et négociations effectuées par le Commissariat, 118 plaintes ont été résolues. Parmi elles, 113 étaient fondées, soit un taux de 96 %. L'année financière 2009-2010 débute donc avec un surplus de 116 plaintes sur lesquelles le travail se poursuit. Dans la très grande majorité des cas, ces plaintes sont dues à un manque d'offre active de services en français ou à l'absence de services équivalents.

Certains ministères ont un volume très élevé de transactions avec le public; il est donc tout à fait normal de retrouver un nombre de plaintes plus élevé pour le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère des Services gouvernementaux et le ministère du Procureur général. Voilà pourquoi ce rapport annuel ne comprend pas de classement des ministères et organismes en défaut en fonction du nombre de plaintes. Le commissaire est d'avis

TABEAU 2

Plaintes reçues entre le 1 ^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009	
	Nombre
Ayant fait l'objet d'une enquête	248
Recevables	199
Autres types de plaintes	30
Impact mineur	19
Non recevables	56
Total	304

TABEAU 3

Autres types de plaintes	
Dévolution	11
Partenariat	4
Général	15
Total	30

TABEAU 4

Plaintes non recevables	
Province	11
Fédéral	7
Municipal	14
Privé	21
Futile/frivole/vexatoire/de mauvaise foi	3
Total	56

que de pointer du doigt les ministères qui reçoivent le plus de plaintes en matière de services en français manquerait de rigueur particulièrement en raison du volume de transactions quotidiennes variant d'un ministère à l'autre.

Groupe vulnérables

De plus, le nombre de plaintes n'est pas nécessairement un indice révélant des situations problématiques au sein des services en français d'un ministère en particulier. Par exemple, le Commissariat constate que très peu de plaintes ont été reçues de deux ministères qui offrent, directement

TABLEAU 5

Nombre de plaintes recevables par institution visée							
Institution	Plaintes reportées de l'exercice 2007-2008	Plaintes recevables de l'exercice 2008-2009	Total des plaintes traitées	En cours	Résolues	Fondées	Non fondées
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration	0	1	1	0	1	1	0
Ministère des Affaires municipales et du Logement	2	1	3	1	2	2	0
Ministère de la Culture	2	5	7	0	7	6	1
Ministère du Développement économique et du Commerce	0	1	1	0	1	1	0
Ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure	0	1	1	1	0	0	0
Ministère de l'Environnement	0	2	2	0	2	2	0
Ministère des Finances ³⁶	0	11	11	9	2	2	0
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	0	1	1	0	1	1	0
Ministère du Procureur général	11	22	33	3	30	29	1
Ministère de la Promotion de la santé	0	3	3	1	2	2	0
Ministère des Richesses naturelles	0	8	8	0	8	8	0
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée ³⁷	9	103	112	91	21	21	0
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	2	2	4	0	4	3	1
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	0	1	1	1	0	0	0
Ministère des Services gouvernementaux	6	19	25	3	22	21	1
Ministère des Services sociaux et communautaires	1	3	4	0	4	4	0
Ministère du Tourisme	0	2	2	0	2	2	0
Ministère des Transports	1	12	13	5	8	7	1
Ministère du Travail	1	1	2	1	1	1	0
Total	35	199	234	116	118	113	5

ou indirectement, des services en français d'importance cruciale pour la population, notamment les ministères des Services sociaux et communautaires ainsi que celui des Services à l'enfance et à la jeunesse. La clientèle de ces ministères est composée de jeunes, d'adolescents et de gens aux besoins criants en véritable situation de vulnérabilité.

Il est fort probable que cette clientèle ne soit pas très bien au fait de ses droits linguistiques et, se trouvant déjà en situation de vulnérabilité, qu'elle ne soit tout simplement pas portée à demander des services en français. Ainsi, une jeune femme de 16 ans qui connaît des problèmes de dépendance, ne réclamera peut-être pas spontanément des services

³⁶ Le Commissariat a reçu quatre plaintes en relation avec la LCBO et sept concernant la Société d'évaluation foncière des municipalités.

³⁷ Les 103 plaintes recevables en 2008-2009 comprennent les 83 plaintes relatives au projet de règlement de ce ministère, dont certaines étaient elles-mêmes accompagnées de plus d'une centaine de lettres.

d'évaluation psychologique en français, alors que l'État menace de prendre en charge son enfant de six mois. Des parents en attente d'adoption n'insisteront peut-être pas pour obtenir des évaluations psychosociales en français aux fins des suivis avec le personnel de la Société d'aide à l'enfance locale, de peur de ne pas voir leur famille au sommet des priorités de l'agence, entraînant ainsi une moins bonne compréhension des enjeux reliés à l'adoption. D'où l'importance d'offrir activement des services en français à cette clientèle. Le commissaire entend suivre de près cette situation auprès de ces deux ministères.

3.2 Demandes de renseignements

Bien qu'elles ne soient pas traitées comme des plaintes, les demandes de renseignement nécessitent tout de même une recherche, parfois en profondeur. En 2008-2009, le Commissariat a reçu 33 demandes de renseignements, soit un chiffre en très forte hausse par rapport à l'année précédente. En effet, ce chiffre a triplé. Une hausse qui peut aisément s'expliquer par la publication du premier rapport annuel du commissaire en juin 2008 et la couverture médiatique qui s'en est suivie, sans oublier bien entendu le lancement du site Web du Commissariat qui a suscité de nombreux appels et courriels.

Toutefois, en dépit du fait que ces demandes soient généralement hétéroclites et qu'elles ne relèvent pas nécessairement de sa compétence, le Commissariat s'efforce toujours de les traiter dans les deux jours ouvrables en communiquant les informations les plus pertinentes possible aux demandeurs et, le cas échéant, en les redirigeant au bon endroit.

3.3 Traitement des plaintes

Depuis sa création à l'automne 2007, le Commissariat travaille sans relâche avec la participation des intervenants à améliorer son processus de traitement des plaintes. Il a ainsi établi une approche pragmatique fondée sur la collaboration des parties impliquées pour trouver des solutions innovatrices aux problématiques identifiées par les plaignants. Chaque plainte fait l'objet d'une analyse et d'une recherche approfondie, tout en exigeant de multiples échanges avec les organismes

concernés. Même si la façon de procéder se veut à la fois simple et directe, il arrive parfois que les résultats ne soient pas toujours aussi rapides qu'escomptés.

Les plaintes au Commissariat aux services en français demeurent confidentielles en tout temps. Il arrive que le Commissariat reçoive des plaintes anonymes, mais celui-ci décourage cette pratique car cela peut rendre difficiles les suivis à effectuer auprès du plaignant de même que la compréhension quant aux enjeux concrets reliés à sa plainte en particulier. Il en va également d'une question d'efficacité dans le travail de recherche.

3.3.1 Instauration d'une nouvelle approche

Ce qui est nouveau dans l'approche du Commissariat, c'est qu'il a un pouvoir d'enquête et il en fait usage. En effet, la résolution des plaintes est facilitée puisque des questions d'enquête sont dirigées directement à des personnes au pouvoir décisionnel et qui sont dans une position d'autorité. De plus, cette façon de procéder aide la haute gestion à s'approprier ce mécanisme de résolution de plainte et de participer directement à ce processus.

L'affaire Desrochers

Grâce à l'approche adoptée par le Commissariat, la plupart des ministères ne sont plus en mode d'éteindre le feu, mais cherchent plutôt à identifier et à comprendre la source du brasier. Il existe une réelle volonté auprès de la haute gestion de la fonction publique de bien comprendre et saisir les nuances qu'exige une application de la LSF fondée sur une interprétation large et libérale de la Loi³⁸ tout en desservant toujours mieux les communautés francophones.

Le service en français, c'est plus qu'une simple question de traduction, c'est aussi une question de services modulés en fonction des besoins d'épanouissement des communautés francophones de l'Ontario. C'est d'ailleurs ce que confirme une récente décision unanime de la Cour suprême du Canada. L'affaire *Desrochers c. Canada (Industrie)*³⁹ (connue aussi comme l'affaire CALDECH) concerne les institutions fédérales, mais sa portée a tout de même un effet direct sur l'application de la Loi sur les services en français en Ontario. Selon ce jugement, les services équivalents

³⁸ Principe retenu par la Cour suprême du Canada dans de nombreuses causes où il est question d'interpréter les droits linguistiques. On peut voir notamment les arrêts *R c. Beaulac*, [1999] 1 R.C.S. 768 ou encore *Arsenault-Cameron c. Île-du-Prince Édouard* [2000] 1 R.C.S. 3.

³⁹ *Desrochers c. Canada (Industrie)*, [2009] 1 R.C.S. 194, 2009 CSC 8.

doivent répondre aux besoins des communautés desservies. La traduction n'est donc pas suffisante pour répondre aux besoins des communautés francophones et ne reflète en rien le principe de l'égalité réelle.

Dans l'affaire *Desrochers*, il a été démontré que les services doivent être offerts de façon équivalente, et que le résultat, c'est-à-dire l'obtention d'un service de qualité, doit être aussi équivalent. Cela doit s'appliquer tout autant en Ontario. Il faut que les services en français du gouvernement provincial soient équivalents à ceux offerts en anglais, et que leurs résultats auprès de la population le soient également.

À la suite d'une plainte, un accusé de réception est envoyé au plaignant expliquant que le Commissariat a pris connaissance et bien saisi le problème soulevé, et ce, dans les 24 heures. Le Commissariat soumet ensuite le tout par courriel à la personne déléguée par le sous-ministre du ministère concerné, dans les jours et semaines suivant la réception de la plainte.

Dès la réception de la réponse sous-ministérielle, le Commissariat étudie la réponse et détermine s'il est nécessaire d'expédier des questions supplémentaires. Il se peut que la plainte ne soit pas fondée, ce qui survient rarement⁴⁰. Ces échanges peuvent durer quelques semaines, voire quelques mois, dépendamment de la complexité de la plainte et des changements nécessaires à une résolution satisfaisante.

Par la suite, s'il y a lieu, le Commissariat peut faire des recommandations au ministère afin de trouver une solution au problème complexe. Ces recommandations peuvent être présentées formellement par lettre au sous-ministre ou être contenues dans le rapport annuel.

Une fois satisfait de la réponse finale du ministère, le Commissariat assure un suivi à la plainte en tentant d'obtenir le même service que le client ayant déposé la plainte, si cela est possible. Il est d'ailleurs arrivé dans un tel cas qu'un membre du personnel du Commissariat s'est vu se faire raccrocher au nez après avoir demandé un service en français à un organisme auprès duquel il effectuait une telle vérification. La plainte a donc continué son cours...

Si l'équipe est satisfaite du suivi apporté à la plainte, alors le client en sera informé, soit par lettre, soit par courriel. Dans cette communication, il est indiqué, le cas échéant, qu'un autre suivi sera effectué au cours des six prochains mois, question de véritablement s'assurer que les nouvelles politiques et pratiques mises en place sont appliquées.

Médiation

Le Commissariat peut entamer un processus de négociation avec les parties afin de résoudre la plainte avec la meilleure option possible pour chacune d'entre elles. Le Commissariat peut ensuite opter pour de la médiation. En effet, lorsqu'il s'agit d'une situation complexe et que l'on sent un réel intérêt de la part du ministère à régler une question précise, la médiation peut s'avérer comme un moyen efficace de rapprocher les parties et de trouver une solution concrète. Cette approche s'est instaurée progressivement depuis les deux dernières années et porte déjà fruit.

Ce fut le cas, par exemple, pour traiter une plainte concernant les amendements à la *Loi sur les professions de la santé réglementées* en Ontario afin de pallier le manque de données probantes permettant d'identifier les praticiens ayant la capacité d'offrir des services de santé en français. Le Commissariat a invité le plaignant et des représentants du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à travailler ensemble pour développer la question qui serait posée à tous les membres afin d'alimenter la base de données dont se serviront le ministère et le public.

Cette participation directe des intervenants a permis de s'assurer que les changements proposés répondraient bien aux besoins de la communauté, parce que même avec la meilleure volonté du monde, les institutions provinciales ne peuvent pas satisfaire les attentes des plaignants, s'ils n'en saisissent pas complètement la portée.

Le commissaire croit profondément que les ministères et organismes du gouvernement doivent participer activement aux solutions élaborées pour régler les problèmes soulevés par les citoyens en matière de services en français. En effet, il est important que toutes les parties se sentent impliquées y compris les plaignants à qui le Commissariat demande de suggérer des pistes de solutions de même que

⁴⁰ Seules cinq plaintes ont été jugées non fondées sur l'ensemble des 118 plaintes résolues au cours de l'année financière 2008-2009, soit un pourcentage d'environ 4 %.

les institutions visées par une plainte qui doivent proposer elles-mêmes les mesures qui s'imposent pour corriger la situation en plus de répondre aux questions systémiques.

3.3.2 Délai

Le Commissariat s'est doté de valeurs que sont l'écoute, le respect, l'intégrité, la transparence et la qualité, puis s'est engagé à les respecter pleinement. Voilà pourquoi le Commissariat s'est donné comme politique de traitement des plaintes un délai maximal de deux ans. Certes, cette période peut sembler longue pour le plaignant. Mais en règle générale, les plaintes qui perdurent aussi longtemps sont très complexes et ne peuvent être réglées rapidement. Une plainte qui n'est pas réglée à l'intérieur de ce délai soulève un problème d'ordre systémique ou bien révèle que l'institution en cause est peu encline à coopérer pour apporter les changements qui s'imposent. Dans ces cas, le commissaire se doit de le signaler publiquement, notamment dans le rapport annuel qu'il présente à la Ministre.

Enfin, tout au long du traitement d'une plainte, le Commissariat s'efforce de tenir le plaignant au courant de ses démarches afin de régler la plainte de façon satisfaisante. Mais en raison du nombre limité de son personnel, comme il en sera question plus loin dans ce chapitre, il arrive que le Commissariat n'ait pas toujours le temps de donner aux plaignants les suivis tel que souhaité. Cependant, il invite fortement les plaignants à contacter son bureau en tout temps pour obtenir une mise à jour du statut de leur dossier.

3.3.3 Plaintes simples à régler

Lorsque les procédures et directives internes du ministère sont claires en ce qui a trait aux services en français, mais qu'une erreur a néanmoins été commise, la plainte peut être facilement réglée.

Un nouvel immigrant francophone décide de présenter une demande pour être admissible aux prestations du programme *Ontario au travail* administré par les municipalités au nom du ministère des Services sociaux et communautaires. Une fois arrivé dans le bureau d'aide sociale de sa localité, le personnel du programme, visiblement peu informé de ses obligations par rapport à

la LSF, lui demande de revenir accompagné de son propre interprète pour obtenir des services en français. Perplexe face à cette demande qu'il considère insensée, il fait appel au Commissariat pour vérifier ses droits. En moins d'une semaine, le cas a pu être réglé, le ministère s'étant engagé à travailler avec la municipalité de Toronto, qui a d'ailleurs sensibilisé ses employés à leurs obligations face à la LSF pour assurer une prestation des services en français.

Toujours, dans un autre bureau d'aide sociale à Hamilton, une candidate à la prestation sociale s'est vue demander de traduire elle-même un document rédigé en français qu'elle souhaitait joindre à sa demande. Elle appelle alors le Commissariat qui intervient et règle cette plainte promptement, soit en 24 heures. Cet exemple illustre parfaitement que certains dossiers peuvent être traités dans les plus brefs délais. Évidemment, il est question ici de cas qui ne demandent pas une refonte complète des services offerts en français, mais plutôt une sensibilisation des personnes qui traitent avec le public à l'égard de leur obligation d'offrir des services en français.

3.3.4 Interventions urgentes

Bien qu'ayant démontré qu'une plainte est avant tout une forme de mesure de contrôle de qualité des services en français, il arrive qu'il en soit autrement. Le Commissariat a reçu des appels où certains cas nécessitaient une intervention urgente.

Un père obtient l'accès à son enfant de moins de deux ans dans un centre de visites surveillées suite à un ordre du tribunal. Le personnel du centre a informé le plaignant que si les conversations avec son fils ne pouvaient être enregistrées convenablement en raison de la langue, le centre n'aurait d'autre choix que de suspendre ou d'annuler le service en attendant qu'une solution soit trouvée.

Bien que le plaignant résidait dans une région en voie d'être désignée en vertu de la LSF, le Commissariat a évalué la situation et informé les responsables du programme au ministère du Procureur général pour qu'une solution soit trouvée rapidement avec la responsable du centre en question. La question a pu être résolue en très peu de temps. Le centre a conclu une entente avec un fournisseur

de services d'interprétation pour assurer la prestation des services en français aux familles séparées francophones. Il va sans dire que ledit centre n'avait pas du tout à faire signer une entente aussi choquante et contraire à l'esprit de la LSF.

3.3-5 Plaintes à impact mineur

Certaines plaintes sont plus porteuses que d'autres. Comme l'objet de la LSF est de préserver pour des générations à venir le patrimoine culturel de la population francophone, un tri est effectué par l'équipe dès la réception de la plainte. Ainsi, une simple faute de français dans un document situé sur un site Web peut être corrigée rapidement. Cette plainte, bien qu'ayant un impact mineur, peut souvent être recevable, fondée et réglée très rapidement.

En effet, le Commissariat entend par impact mineur, une plainte dont le règlement a certes satisfait le cas d'un individu en particulier, mais qui n'a pas amélioré substantiellement la qualité des services en français offerts à la communauté. Ces dernières sont comptabilisées dans une colonne à part et non dans celle qui totalise les plaintes reçues pour chaque ministère. Toutefois, cela s'applique seulement dans le cas où la question a été soulevée ou signalée une seule fois et qu'il ne s'agit pas d'un problème systémique. Ces plaintes à impact mineur, y compris celles décrites ci-dessous et bien d'autres⁴¹, ne sont pas comptabilisées à l'endroit d'un ministère particulier.

Un automobiliste gare sa voiture dans le stationnement d'un parc d'attractions touristiques. Il acquitte le paiement de son permis de stationnement et récupère son reçu rédigé seulement en anglais. Déplorant cette situation, il contacte le Commissariat pour que le ministère du Tourisme rectifie la situation. L'équipe du Commissariat reçoit la confirmation que le parc en question dispose effectivement d'une politique très élaborée d'offre active des services en français et qu'il existe des mécanismes de contrôle de qualité afin que toute la documentation offerte au public soit bilingue. Le ministère reconnaît donc qu'il s'agit ici d'un incident isolé tout en promettant de reconfigurer les parcomètres pour qu'ils émettent des reçus bilingues.

3.4 Qualité du service offert par le Commissariat

L'unique personne⁴² attitrée au traitement des plaintes gère à elle seule un volume oscillant autour de 300 plaintes par année, alors qu'en moyenne, dans toute autre commission ou bureau d'ombudsman de la province, ce ratio varie de 50 à 60 plaintes par enquêteur. De fait, la dotation du budget du Commissariat a été basée sur le nombre de plaintes que recevait l'Office des affaires francophones naguère, soit de 30 à 45 par année. Il ne fait aucun doute que le Commissariat ne possède donc pas les ressources humaines nécessaires pour traiter rapidement et de façon satisfaisante toutes les plaintes reçues.

Par ailleurs, ces chiffres démontrent que la population francophone a à cœur les services en français et s'approprie tranquillement ses droits en faisant appel au Commissariat. Au-delà de servir à la compilation statistique, ils soulèvent aussi des questions sur la qualité des services offerts à la population. Si les citoyens se plaignent à ce point, c'est qu'il existe manifestement des carences importantes dans la prestation des services en français. Dans ce contexte, il demeure impossible d'en faire plus avec moins, même s'il s'agit là d'un précepte de la fonction publique provinciale. Du coup, vu le grand nombre de plaintes reçues, le danger est grand que la qualité du service du Commissariat soit sérieusement affectée.

⁴¹ Le Commissariat a reçu 19 plaintes à impact mineur en 2008-2009.

⁴² Le Commissariat aux services en français compte cinq employés, dont une chef des enquêtes et conseillère de direction en politiques qui se consacre exclusivement au traitement des plaintes.

Souvent, ces plaintes sont dues à l'ignorance de la *Loi* ou à un manque de planification et d'intégration des services en français dans les modèles complets de développement et de prestation de services au sein des ministères.

Jusqu'ici, le commissaire constate que les hauts dirigeants des ministères prennent à cœur les services en français et le respect de la *LSF*. C'est sur le terrain que le bât blesse, bien souvent. Un mauvais service en français de la part d'un seul fonctionnaire ou d'une seule personne chargée d'administrer les services pour le compte de la province peut à jamais miner la confiance d'un citoyen francophone.

Les manquements à la *Loi sur les services en français* signalés par les citoyens touchent la population quand ils proviennent des grands secteurs gouvernementaux offrant des programmes et services susceptibles de les affecter dans leur vie quotidienne.

4.1 Secteur de la santé

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée administre le système de soins de santé et de la prestation de services à la population de l'Ontario. Il réglemente les hôpitaux, les maisons de soins infirmiers et les laboratoires médicaux. Comme tout ministère du gouvernement de l'Ontario, il a l'obligation de se conformer à la *LSF* et de mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité et l'accessibilité des services de santé en français.

Projet de règlement

Le Commissariat a reçu, de loin, le plus grand nombre de plaintes concernant le **projet de règlement**⁴³ identifiant la façon dont les RLIS⁴⁴ seraient responsables de dialoguer avec leurs communautés francophones respectives. Plusieurs de ces plaintes étaient individuelles, mais bon nombre d'entre elles contenaient en fait une série de pétitions. Il s'agit là d'une réelle mobilisation de la communauté.

Le commissaire a lui aussi participé au processus de consultation publique en soumettant une analyse du projet de règlement ainsi qu'une liste de propositions pour

des changements substantiels devant être apportés, afin de se rendre conforme à la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*. On peut choisir d'être optimiste et de croire le gouvernement à l'écoute puisque, visiblement, le projet de règlement qui a tant suscité l'ire de la population francophone n'a pas été adopté tel quel. On peut aussi choisir d'être profondément déçu que le processus ait connu d'aussi importantes ratées dès le départ, alors que les RLIS sont en place depuis près de trois ans. Le temps file : du temps précieux où la communauté francophone ne participe pas pleinement à l'amélioration du système de santé local ainsi qu'à son appropriation par les acteurs francophones du milieu.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a mal géré le dossier de projet de règlement. Une consultation publique a eu lieu dans six collectivités aux mois de mai et juin 2008⁴⁵. Il apparaît assez évident que le projet de règlement déposé ensuite n'a ni respecté les conclusions de ces consultations, ni pris en compte une évaluation du cadre juridique de la *Loi*, la preuve étant le tollé de protestations qui s'en est suivi. Au minimum, ce sont deux années précieuses de perdues. Cette situation est tout simplement inadmissible.

RLIS

Le Commissariat a reçu un grand nombre de plaintes concernant certains réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLIS) : des sites Web unilingues aux documents de consultation, présentations, demandes de soumissions budgétaires et ententes contractuelles, y compris celles concernant l'engagement de conseils d'administration francophones, rédigés la plupart du temps uniquement en anglais. Le ministère a une responsabilité première d'intendance, question de s'assurer que les RLIS sont sur la bonne piste. Ce qui n'a pas du tout été fait⁴⁶.

Le Commissariat a été saisi d'une situation où un RLIS n'avait aucune idée de ce qu'il devait faire en vertu de ses obligations. Deux fournisseurs de services francophones ont déploré la qualité des services offerts en français, notamment les communications rédigées seulement en anglais que

⁴³ Le projet de règlement a été rendu public le 13 septembre 2008, lançant une période de consultation publique de 60 jours.

⁴⁴ Réseaux locaux d'intégration des services de santé.

⁴⁵ Les conclusions de cette consultation n'ont pas encore été rendues publiques. Ces consultations ont eu lieu dans les localités de Welland, Toronto, Ottawa, North Bay, London et Thunder Bay.

⁴⁶ Pour plus de détails, consultez le *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario* du Commissariat aux services en français paru en mai 2009. Disponible en ligne : <http://www.csf.gouv.on.ca/files/Rapport.pdf> (page consultée en août 2009).

ce RLISS leur faisait parvenir. Le Commissariat a utilisé la médiation dans ce dossier et réuni les principaux intéressés afin de concevoir un moyen d'améliorer la prestation des services en français offerts aux citoyens francophones. Les échanges se poursuivent maintenant sans la présence du Commissariat qui a amorcé ce travail de médiation.

Certaines plaintes peuvent impliquer plus d'un acteur gouvernemental dans le domaine de la santé.

Ainsi, en février 2009, les Centres d'accueil Héritage ont lancé une vaste campagne de sensibilisation sur l'absence de soins spécialisés de longue durée en français à Toronto. Largement médiatisée, cette campagne faisait suite au cas de M^{me} Sylvie Lavoie dont la mère a dû être placée dans un foyer pour personnes atteintes de maladies graves à Welland. Bien qu'une aile d'un étage soit réservée aux francophones au foyer d'accueil Bendale Acres dans la région de Toronto, ce dernier est rempli à pleine capacité avec seulement 15 %⁴⁷ des lits dédiés aux aînés francophones. Sollicité pour intervenir, le Commissariat a reçu de nombreuses pétitions qui lui ont été soit directement adressées soit dans lesquelles il était en copie avec comme destinataire principal le MSSLD. Le Commissariat a contacté le ministère qui maintenait que ce dossier est du ressort du RLISS du Centre-Toronto alors que ce dernier a affirmé qu'il allait prendre en considération cette problématique dans son *Plan de services de santé intégrés* en développement. Quant au Centre d'accès aux soins communautaires du Centre-Toronto, il a reconnu qu'il n'existait aucun établissement avec des lits de soins de longue durée réservés uniquement aux francophones à Toronto. Cette responsabilité revient aux RLISS. Loin d'être un dossier fermé, le Commissariat travaille avec les parties impliquées pour arriver à une solution satisfaisante et avoir plus de lits dédiés aux aînés francophones dans la région de Toronto.

Enfin, il semble que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée n'a pas encore saisi l'opportunité de se servir des plaintes pour améliorer la qualité et l'accessibilité des services en français offerts à sa clientèle

francophone. Le commissaire constate que ce ministère adopte une attitude plutôt passive face à son obligation légale envers la LSF. Les RLISS ont besoin de directives claires de la part du MSSLD. Les attentes de la population sont vastes envers ce ministère. Raison de plus d'impliquer davantage les acteurs de la communauté francophone dans la livraison des services en français dans leurs régions.

4.2 Secteur de la justice

Le secteur de la justice est considérable, allant du service de police provinciale aux divers greffes partout dans la province. Des milliers de transactions ont cours sur une base quotidienne. Il est normal que des erreurs surviennent. Cependant, ces erreurs ou ces manquements aux services en français peuvent directement affecter le citoyen et engendrer de sérieuses conséquences.

4.2.1 Tribunaux judiciaires

En Ontario, alors que la *Loi sur les services en français (LSF)* confère aux citoyens le droit de recevoir des services en français de la part du gouvernement provincial dans les 25 régions désignées, la *Loi sur les tribunaux judiciaires* permet aux citoyens francophones d'avoir accès à la justice en français. Si l'une des parties seulement est francophone, le procès peut être bilingue, c'est-à-dire que le juge peut entendre et comprendre la cause en français, sans l'aide d'un interprète. Les francophones ont également le choix de déposer de la preuve en français dans les régions désignées sous cette loi.

Administration de la justice

Le Commissariat a reçu bon nombre de plaintes concernant l'administration de la justice. Ainsi, lorsqu'on se rend à un comptoir de la Cour de justice de l'Ontario, de la Cour supérieure de justice ou même de la Cour d'appel, les services en français doivent être disponibles, voire même offerts activement. Ce n'est malheureusement pas toujours le cas, malgré les directives claires émises en ce sens par le ministère du Procureur général de l'Ontario et la mise en œuvre du

⁴⁷ De Granpré, Hugo, « Mourir en français : le combat de Franco-Ontariens », *Le Droit*, 21 février 2009.

Il arrive à plusieurs reprises qu'un citoyen réussisse à obtenir les services en français auprès du greffe, qu'il obtienne un procès bilingue, mais qu'une fois arrivé devant le juge, celui-ci ne soit pas bilingue. Il faut bien comprendre que tous les juges et juges de paix ne connaissent pas tous les droits linguistiques des justiciables francophones en Ontario. À leur défense, ils connaissent par contre les principes d'équité. Il devient donc fort plausible que le réflexe naturel des juges soit de vérifier la compréhension linguistique du citoyen, afin que celui-ci soit en pleine mesure de suivre les procédures. Aussi, le Commissariat a reçu quelques plaintes où il est arrivé que dans cette « vérification », le juge constate que le citoyen francophone peut également se débrouiller suffisamment en anglais, d'où l'offre faite au citoyen de poursuivre sa cause la journée même. Alors, le citoyen est confronté à un choix difficile : demander une autre date d'audience, retardant ainsi son procès en entraînant possiblement des délais coûteux (en temps, en perte de journées de travail, en honoraires d'avocats, et bien d'autres), ou bien accepter son sort, décider de poursuivre son procès et prendre le risque de ne pas saisir toutes les nuances de son procès en anglais.

Le citoyen ne devrait pas avoir à porter un tel fardeau pour la seule raison qu'il est francophone. Depuis 1984, avec les changements apportés à la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, le citoyen a le droit à un procès en français, ou bilingue, partout en Ontario. Il a ainsi le droit de se faire entendre par un juge sans l'aide d'un interprète. Ce droit qui lui est reconnu doit aussi lui être offert activement. La Cour d'appel de l'Ontario a rappelé à tous, l'année dernière, qu'il appartient aux tribunaux d'assurer le respect des droits linguistiques prévus à l'article 126 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*⁴⁸.

Lorsqu'un juge questionne la capacité d'un citoyen francophone en anglais, le concept de l'offre active se trouve à des années lumières de là. Il s'ensuit que le citoyen francophone perd confiance dans le système de justice en français. Les conséquences sont évidemment portées par le citoyen même puisqu'il perd la possibilité

d'un procès dans la langue dans laquelle il est le plus à l'aise. Mais cela envoie aussi un message au reste de la communauté francophone disant que les droits existent, mais que l'on ne peut véritablement les appliquer dans le domaine de la justice, minant ainsi l'objet recherché par la LSF, qui est d'assurer la pérennité de la population francophone en Ontario pour les générations à venir.

Afin de pallier le manque de sensibilisation de certains juges quant aux droits linguistiques de la population francophone de la province, il serait pertinent d'envisager une formation à cet égard pour les nouveaux juges, qu'ils soient nommés par le gouvernement fédéral ou provincial. De même, des cours de droits linguistiques obligatoires pourraient être élaborés dans le cadre de la formation continue des juges en fonction.

La Cour de justice a déjà un partenariat avec l'Institut national de la magistrature pour instituer un poste commun de directeur de la formation et coordonnateur des programmes de formation à la Cour. La Cour de justice de l'Ontario et l'Institut ont présenté conjointement un certain nombre de programmes de formation, dont des conférences sur le droit de la protection de l'enfance, les compétences de communication en salle d'audience et les compétences administratives des juges⁴⁹. Le commissaire est d'avis qu'il serait pertinent de songer à se doter d'un curriculum obligatoire comprenant des cours de droits linguistiques pour tous les juges de l'Ontario.

Manque de juges bilingues

Il manque de juges bilingues en Ontario, c'est un fait. Le ministère du Procureur général de l'Ontario est bien au courant de cette situation. Le commissaire avait signalé cette problématique de manque d'accès à des juges bilingues dans son premier rapport annuel où il a souhaité une action concertée de tous les acteurs impliqués. Certes, le procureur général a procédé à quelques nominations de juges et de juges de paix bilingues au cours des deux dernières années. Il a également lui-même écrit au président du Comité sénatorial permanent des Affaires juridiques et constitutionnelles en juin 2008 pour lui indiquer le besoin de nominations au niveau

⁴⁸ Affaire *Belende c. Patel*, 2008, Cour d'appel de l'Ontario, 148 au para 24.

⁴⁹ Cour de justice de l'Ontario, *Rapport biennal 2006-2007*, p.68.

fédéral de juges bilingues au sein des tribunaux de la Cour supérieure. Mais le besoin demeure.

Au cours de l'année, le ministère a indiqué qu'il songeait à créer un comité relevant directement du procureur général, comité auquel siègeraient des membres de la magistrature, du barreau et des praticiens membres de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario, afin de trouver des solutions quant au manque d'accès aux juges bilingues. Le Commissariat attend toujours la création de ce comité, et, entre-temps, les plaintes continuent d'affluer.

En effet, la difficulté de répondre adéquatement aux demandes d'audiences bilingues est une des premières causes de plaintes concernant le ministère du Procureur général. Les cas de citoyens ayant éprouvé des difficultés à faire respecter leurs droits abondent. Par exemple, un citoyen francophone s'est présenté à un tribunal sans connaître ses droits à un procès bilingue. Lorsqu'il a constaté qu'il y avait une offre active de services en français, il a demandé un procès bilingue. Là où la situation se détériore, c'est quand on lui a proposé les services d'un interprète, jugeant que son anglais était suffisamment bon pour ne pas exiger le recours à un juge de paix bilingue. L'ironie de ce cas est que le tribunal n'a pas été en mesure d'accorder un procès bilingue à ce citoyen qui, suite à une offre active de services en français, en a expressément fait la demande.

Outre le fait que cette plainte soulève la question de l'insuffisance de juges bilingues dans les tribunaux ontariens et plus particulièrement dans la région de Toronto, elle témoigne aussi d'un problème récurrent d'accès à une audience bilingue dans certains tribunaux administrés par les municipalités⁵⁰.

De plus, deux lois permettent aux citoyens francophones en Ontario d'avoir à des services en français offerts par le gouvernement ainsi qu'à une justice en français. Il s'agit de la *Loi sur les services en français* et de la *Loi sur les tribunaux judiciaires (LTJ)*. Il est donc rassurant pour un citoyen de savoir qu'il aura une audience en français en vertu de la LTJ ; mais si le personnel de sécurité, les enseignes indiquant le lieu du procès et le personnel administratif ne lui offrent pas de renseignements en français, il risque bien de ne pouvoir s'y

rendre. Le Commissariat a d'ailleurs reçu plusieurs plaintes à ce sujet. Il s'agit là de situations problématiques qui doivent être réglées rapidement, ce à quoi s'attend le commissaire.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande au procureur général de l'Ontario de se doter d'un comité composé de membres de la magistrature, du barreau et de praticiens de la communauté francophone.

Ce comité aurait le mandat de rechercher activement des moyens de parfaire les connaissances en droits linguistiques de tous les membres de la magistrature en Ontario de nomination fédérale ou provinciale.

Ce comité aurait également le mandat de proposer des pistes d'actions concrètes et concertées pour pallier le manque de juges bilingues en Ontario.

Le commissaire recommande également que ce comité, qui sera formé dans les six mois suivant le dépôt du présent rapport annuel, établisse, pour chaque mandat, un échéancier d'un an, et que les conclusions des réflexions de ce comité soient rendues publiques aux termes de cet échéancier.

Police provinciale de l'Ontario

L'une des fonctions de la PPO, outre sa responsabilité d'assurer la protection des citoyens, est de promouvoir des consignes de sécurité auprès de la communauté. La PPO offre donc des programmes spécifiques destinés aux jeunes dans les écoles à cet effet. Malheureusement, il semblerait que l'obligation d'offrir activement ses services en français ne soit pas connue par tous ses détachements à travers la province.

Un exemple flagrant de manque d'offre active est survenu avec le programme qu'offre la PPO aux élèves de sixième année sur la sensibilisation aux effets de l'usage de la drogue. Une mère de famille tenait à ce que sa fille, qui fréquentait une école francophone, profite de ce programme, en français. Cette mère a porté plainte auprès du Commissariat puisque, initialement, l'école l'avait informée que, selon le détachement local de la PPO, le programme était disponible uniquement en anglais

⁵⁰ Entre 1998 et 2002, la *Loi sur les infractions provinciales* a transféré la responsabilité des infractions provinciales aux municipalités. Cette loi est accompagnée d'un protocole d'entente qui spécifie que les municipalités doivent offrir le même niveau de services en français que la province offrait avant le transfert. Le protocole d'entente établit aussi un certain nombre d'exigences juridiques pour les municipalités impliquées.

et qu'il serait conséquemment offert dans le cadre du cours d'anglais langue seconde. Cet exemple illustre parfaitement l'importance de la responsabilité de la PPO.

Une enquête a permis de confirmer auprès de la PPO que le programme avait été traduit en français et que les écoles francophones n'avaient qu'à en faire la demande pour l'obtenir. Le problème, c'est que l'école en aurait fait la demande si on le lui avait offert. C'était la responsabilité du détachement local de la PPO d'offrir activement le service en français aux écoles francophones. Le Commissariat a donc poursuivi cette question et obtenu un engagement que des mesures seraient prises pour s'assurer que de telles situations ne se reproduisent.

4.2.2 Tribunaux administratifs

Les tribunaux administratifs ont été mis en place pour répondre à des besoins spécifiques nécessitant des connaissances spécialisées ou tout simplement pour alléger le fardeau des tribunaux judiciaires. Ils offrent une alternative moins onéreuse et coûteuse aux citoyens en matière de justice. Il peut s'agir du tribunal des droits de la personne, celui de l'aide sociale ou encore de la Commission de la location immobilière. Il en existe plus de 200 en Ontario qui relèvent de différents ministères selon leur sphère de compétence. Ils sont des organismes gouvernementaux au sens de la LSF, donc tous les services qu'ils offrent au public doivent être disponibles en français dans les régions désignées de la province.

Le Commissariat a reçu quelques plaintes fort intéressantes soulevant des questions concernant la capacité de ces tribunaux d'offrir ces services, tant au niveau du personnel administratif qu'au niveau de chaque tribunal en tant que tel. Cette question fera l'objet d'une attention particulière du commissaire au cours de la prochaine année.

Dans un cas particulier, des intervenants francophones se sont adressés au Commissariat pour dénoncer la qualité et l'accessibilité des services en français offerts par le Tribunal de l'aide sociale. Les maux ainsi que les manquements à la LSF observés par les plaignants sont éloquentes : absence de services en français tant au téléphone qu'en personne, non-respect du choix de la langue du client lors des correspondances envoyées, délais trop longs pour se procurer des copies en français des décisions rendues et difficultés rencontrées pour obtenir une date d'audience en

français. Le Tribunal a rapidement pris des mesures pour remédier à la situation. Pour pallier les lacunes identifiées, il a élaboré et adopté, tout en informant les membres de son équipe, un plan d'action stratégique et opérationnel à court et à long terme à l'égard des services en français. De plus, à la demande du Commissariat, les parties ont accepté de se rencontrer afin d'élaborer ensemble des mesures de performance, tout en discutant de leur capacité de répondre aux nombreuses questions soulevées par les plaignants. Ce dossier est un autre exemple du rôle de médiateur que le Commissariat continue de jouer dans l'élaboration de solutions satisfaisantes pour les parties impliquées.

4.3 Services gouvernementaux

Le ministère des Services gouvernementaux joue un rôle important dans la prestation de services gouvernementaux aux citoyens ontariens. Il est responsable de *ServiceOntario* qui délivre, entre autres, les actes de naissance, de décès et de mariage et il est aussi responsable des bureaux d'enregistrement foncier et des bureaux privés d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire.

Le Commissariat a noté un nombre substantiel de plaintes reçues au cours du premier trimestre 2008 à l'égard du centre de *ServiceOntario* situé à 777, rue Bay, à Toronto. Les manquements aux services en français ont été signalés au ministère. Celui-ci s'est engagé à mettre en place un plan de ressources humaines assorti d'une augmentation de son personnel bilingue afin d'augmenter sa capacité d'offrir des services en français. Quelques mois plus tard, le Commissariat a constaté qu'aucune nouvelle plainte n'avait été reçue à l'égard de ce centre.

4.4 Autres secteurs

Plusieurs ministères et organismes gouvernementaux ont rapidement compris la participation attendue d'eux au second souffle apportée à la LSF. La coopération et la collaboration ont souvent été remarquables. Mieux encore, cela s'est reflété par une nette amélioration des services en français pour le citoyen.

Ministère des Transports

Les panneaux de signalisation routière unilingues en anglais ont fait l'objet de bien de plaintes au Commissariat. C'est au

terme d'une enquête que le commissaire a découvert que le ministère des Transports (MTO) dispose bel et bien d'une politique d'affichage bilingue, pour le moins exemplaire, mais qui n'était pas publique. Grâce aux plaintes, le MTO a su corriger à chaque fois les anomalies isolées au sujet des pancartes unilingues et a mis en ligne, à la disposition du public, sa politique d'affichage bilingue.

Élaborée conformément à la LSF, cette politique d'affichage bilingue précise que les panneaux de signalisation bilingues doivent être installés le long des routes provinciales situées dans les régions désignées. Elle indique également qu'en cas de travaux réalisés sur une autoroute située dans une région désignée, un panneau bilingue ou deux panneaux électroniques de messages variables portatifs, l'un en français et l'autre en anglais, doivent être installés pour informer les automobilistes de l'état des routes. Toutefois, les municipalités sont libres de mettre en place ou non une signalisation bilingue et donc n'ont aucune obligation légale en ce sens. Par contre, si une municipalité possède un règlement prévoyant la prestation de services et de communications en français, celle-ci est tenue de respecter la LSF et se doit donc d'installer une signalisation routière bilingue.

Tant à découvrir

En mai 2008, le gouvernement de l'Ontario a fait preuve d'initiative en lançant la version française du slogan de la plaque d'immatriculation intitulée *Tant à découvrir*, aussi abordé dans le chapitre sur les pratiques exemplaires. Dès lors, bon nombre de francophones ont fait la demande d'une plaque au slogan français, entraînant du même coup une série de plaintes au Commissariat. Le problème résidait dans l'impossibilité de combiner le slogan français à un numéro de plaque personnalisé, ou encore à l'ajout du drapeau franco-ontarien. De plus, la plaque au slogan français n'était pas disponible pour tous les types de véhicules. Or, grâce à l'intervention du Commissariat, l'annonce faite en juin 2009 a réglé en partie certaines de ces plaintes. Bien qu'il soit désormais possible de combiner, sur une même plaque, le drapeau franco-ontarien et le slogan en français pour les véhicules de promenade, il reste toujours impossible de combiner uniquement le slogan français à toute autre illustration, ou encore à un numéro personnalisé, sans

parler des plaques pour les autres types de véhicule et les motocyclettes. Il va de soi que le Commissariat poursuit ce dossier auprès du ministère afin de trouver une solution aux cas qui n'étaient pas mentionnés dans la récente annonce gouvernementale concernant les plaques d'immatriculation.

Ministère du Travail

Les plaintes permettent de relever les dysfonctionnements dans la prestation et l'accessibilité des services en français. Une seule et unique plainte peut avoir un impact réel et notable sur l'offre des services en français, comme en témoigne le résultat du règlement de l'une d'elles à l'égard du ministère du Travail.

Lors d'une formation en sécurité au travail, un instructeur a eu recours à l'intervention du Commissariat aux services en français afin de dénoncer l'absence de versions françaises des règlements relatifs à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Essentiels à leur formation, les employés d'une entreprise privée avaient réclamé ces documents en français à l'instructeur, mais ils n'étaient disponibles qu'en anglais. Suite aux actions entreprises par le Commissariat, le ministère du Travail a pris les mesures qui s'imposaient et s'est engagé à traduire tous les règlements adoptés en vertu de la loi en travaillant de concert avec le ministère du Procureur général. Ayant établi un calendrier précis, le ministère a rempli ses engagements en informant continuellement le Commissariat des progrès dans ce dossier.

Ministère des Finances

Société d'évaluation foncière des municipalités

La Société d'évaluation foncière des municipalités (SÉFM) récolte des renseignements au sujet des propriétaires fonciers en vertu de la *Loi sur l'évaluation foncière*. Les informations recueillies par la SÉFM ont un impact réel sur les services à la communauté francophone. Ces données servent notamment à mesurer l'évolution démographique requise pour la planification liée à l'éducation, à déterminer le nombre de conseillers scolaires à élire lors des élections municipales ou encore à créer la liste potentielle de jurés francophones aux termes de la *Loi sur les jurés*. Toutes ces questions suscitent beaucoup d'intérêt de la part du public qui a été nombreux à porter plainte au Commissariat contre la SÉFM. Ce qui a donc aussi des répercussions sur l'accès à la justice en français.

Le financement des conseils scolaires ne dépend plus directement du nombre de contribuables ayant apporté leur soutien à leur conseil, mais bien d'une enveloppe budgétaire allouée par la province. En vertu de la *Loi sur l'évaluation foncière*, la SÉFM accorde par défaut⁵¹ le soutien financier versé par les propriétaires fonciers aux conseils scolaires publics anglophones à moins qu'elle ne reçoive une demande explicite de support pour un autre conseil scolaire. Une demande qui peut prendre les allures de chemin du combattant tant le contribuable, pour contester cet état de fait, doit s'armer de patience afin de respecter les différentes étapes prescrites par la *Loi sur l'éducation*. Ce dossier, en plus d'être extrêmement complexe, soulève des questions d'ordre systémique. Le Commissariat suit ce dossier de très près et travaille avec les différents acteurs impliqués afin de trouver une issue positive à ce problème.

LCBO

Le public connaît généralement peu la présence des services en français de cette agence, soit parce qu'ils sont peu exploités ou encore difficiles d'accès. Il n'est pas du tout évident non plus pour un citoyen de savoir à quel établissement se rendre afin d'obtenir des services en français. Recevoir un service en français de qualité peut faire toute une différence dans l'expérience du client francophone, qu'il s'agisse de conseils en succursale, de cours de dégustation ou de documentation en français tel les publications *À bon vin, bonne table!* À la suite de plaintes portant sur le manque de services en français dans certaines succursales ainsi que sur le service de commande par Internet, la haute direction de la LCBO a accepté de rencontrer le Commissariat. Des démarches fort prometteuses en ont découlé.

Des actions sont en chantier, comme le réexamen des succursales désignées en fonction des données issues du dernier recensement afin d'ajuster les services offerts en français. Il en va de même avec une étude auprès d'un échantillon composé de clients et d'employés pour avoir une meilleure compréhension des attentes et besoins de la clientèle francophone. De plus, la LCBO a établi une liste à jour d'employés s'exprimant en français, qui portent

désormais une épinglette bilingue. Elle s'est assurée également que les succursales désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* sont facilement identifiables grâce à l'affichage d'enseignes bilingues. L'agence a aussi mis à jour son site Web ainsi que celui de *Vintages* et a encouragé le lancement de publicités ciblant davantage les clients francophones. Le Commissariat félicite la LCBO ainsi que le personnel du ministère des Finances sur ces démarches.

4-5 Communications

Depuis son entrée en fonction, le commissaire insiste fortement, auprès de la haute gestion de l'appareil gouvernemental, sur la différence entre l'aspect communication et l'aspect services prévus dans la LSF. L'aspect communication porte sur les services offerts en personne, par téléphone, par correspondance, par voie de communiqué, par télécopieur et via les sites Web. Le commissaire a déjà indiqué à la haute gestion publique que le niveau de tolérance pour les manquements à des services de communication serait relativement bas, étant donné qu'une meilleure planification des services en français et de la livraison de ces derniers peut aisément régler les éventuels manquements. Il est inconcevable que le Commissariat doive traiter autant de plaintes reliées à la communication.

Internet

Tous les ministères ou organismes gouvernementaux communiquent l'information au moyen des sites Web. Incidemment, le site *Ontario.ca* a entièrement été renouvelé et une section fort complète y est même prévue pour les résidents francophones, tel que souligné au chapitre 6. Il n'empêche que les sites Web ne sont pas tous de qualité égale en matière de services en français. Cela est difficile à comprendre et, surtout, très difficile à justifier.

L'absence de version française des communiqués de presse est souvent justifiée, à tort, par leur caractère urgent, comme lors de la crise de la grippe A (H1N1), par exemple. Il est pourtant essentiel d'intégrer, dès le départ, les services en français dans la planification des communications et même avoir un traducteur sur place s'il le faut pour en

⁵¹ Pour plus de détails, voir le paragraphe 16 (4) de la *Loi sur l'évaluation foncière*. Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90a31_f.htm#BK16 (page consultée en septembre 2009).

arriver à une communication simultanée, dictée par la *Loi*.

Les hôpitaux, les centres de santé communautaires et les divers autres intervenants dans le domaine des services de santé en français ont raison d'exiger qu'ils reçoivent l'information importante en même temps que tout le reste de la population. Qui plus est, ces divers intervenants distribuent l'information du ministère, et en assurent les suivis appropriés, au sein de leurs réseaux et de la population. Bien sûr, il existe des circonstances d'urgence exceptionnelles où la simultanéité est impossible à réaliser. Dans ce cas-là, le délai doit être justifié et on doit communiquer au public les coordonnées d'une personne qui peut lui offrir l'information pertinente en français. De plus, ce délai doit être de courte durée, et non de quelques mois comme il a été observé dans certains cas. Une semaine plus tard, c'est trop tard. Trois jours plus tard, c'est trop tard également, surtout en matière de santé.

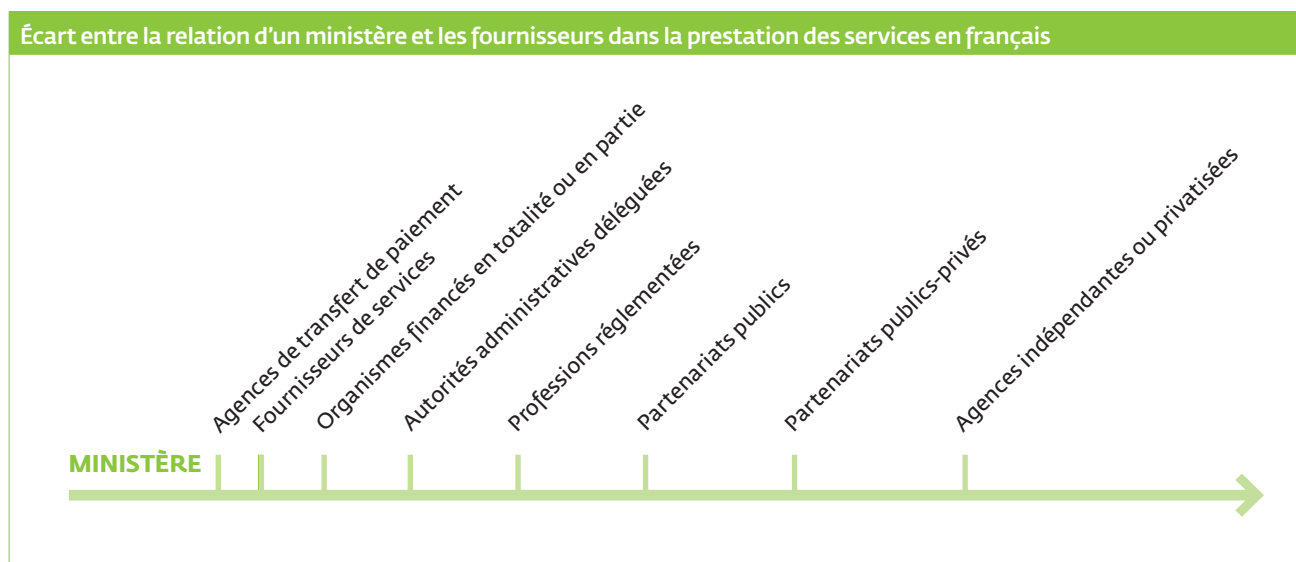
Dans le cas des RLIS, il est très difficile d'expliquer pourquoi tous n'ont pas encore de site Web bilingue et à jour, et ce presque trois ans après leur création, d'autant plus que la distinction de région désignée ou non ne s'applique pas aux sites Web.

Mais le même genre de plainte peut prendre des proportions tout autres s'il s'agit d'un autre ministère ou organisme gouvernemental.

Par exemple, suite à une plainte au Commissariat concernant le nombre de fautes sur le site des nominations publiques, le ministère des Services gouvernementaux a refait ce site Web au complet. Le même ministère a aussi modernisé le site Web de recrutement pour la fonction publique pour mieux afficher l'information sur les postes bilingues.

Une plainte a été déposée disant que le site Web du ministère du Développement économique et du Commerce à l'adresse www.ontario.com ne fournissait pas de version française des renseignements affichés. Une fois la plainte déposée, le ministère a reconnu que cette situation représentait une contravention de la *Loi sur les services en français* et a réglé cette lacune sur son nouveau portail www.investinontario.com, où toute l'information venant du gouvernement provincial est traduite en français. Cependant, bien que les renseignements fournis par les autres ministères soient disponibles en français, les données des partenaires non gouvernementaux sont affichées dans la langue d'origine.

FIGURE 3



La résolution de ces plaintes, comme ce fut le cas pour la plupart d'entre elles, a eu un effet direct sur l'amélioration et la qualité des services en français. Leur analyse porte principalement sur la nature du service, le degré de responsabilité du ministère impliqué et la relation entre ce dernier et le fournisseur de services. Le fournisseur de services n'est peut-être pas assujéti à la *Loi sur les services en français*, mais le service qu'il offre peut l'être selon sa nature même. La *Loi* s'applique donc à tous les services et programmes offerts par le gouvernement, peu importe leur mode de livraison.

5.1 Continuum de livraison de services

Le rôle du gouvernement a changé énormément au cours de la dernière décennie. Il est passé de la livraison directe de services à celui d'intendance et de gardien de l'intérêt public.

Dans les années 90, différents moyens de livraison de services ont été testés avec l'aide du secteur privé. Depuis, ces moyens comprennent la prestation de services via des partenariats et la dévolution vers d'autres niveaux de gouvernement. Naturellement, l'utilisation accrue de la technologie de l'information change aussi la donne. Aujourd'hui, de nouveaux programmes et services sont conçus et mis en œuvre en partenariat avec le domaine parapublic ou privé. Il ne s'agit donc plus d'offrir des services au nom du gouvernement, mais bien d'en concevoir des nouveaux avec lui. S'agit-il alors de services publics aux termes de la *Loi*? Car plus la livraison du service s'éloigne

du ministère, plus la responsabilité directe de celui-ci s'estompe (figure 3). C'est sur cette question précise que porte l'analyse de ce type de plaintes. Les services offerts par ces nouvelles entités n'en demeurent pas moins des services gouvernementaux aux yeux du public.

Ces changements peuvent entraîner une augmentation de l'accessibilité des services en français, surtout grâce à une utilisation croissante de la technologie et à une multiplication du nombre de points de services. Sauf qu'il n'en est pas toujours ainsi. Avant d'opérer ces changements, les ministères doivent évaluer la capacité des fournisseurs éventuels de continuer à offrir des services de qualité en français. L'impact de ces changements sur la communauté francophone doit aussi être pris en compte. Il est donc impératif pour cette dernière de demeurer vigilante afin de voir à ce que la qualité des services en français n'en soit pas compromise.

5.2 Agences de transfert de paiements

Essentiellement, il s'agit ici d'organismes indépendants qui offrent des services à la population pour le compte du gouvernement. Ainsi, ils reçoivent des fonds provinciaux en retour d'un service livré à la population. Ces fournisseurs de services doivent démontrer leurs capacités à respecter toutes les directives et règlements gouvernementaux, tout en rassurant le gouvernement qu'ils seront en mesure de livrer les services selon les standards de qualité du gouvernement.

Les contrats de services auprès de ces agences de transfert

de paiements peuvent comprendre ou non des clauses précises concernant les obligations reliées à l'observation de la LSF. Même lorsque des clauses sont incluses, les résultats peuvent être inégaux en termes de qualité.

Le Commissariat a reçu plusieurs plaintes concernant des services offerts par les agences de transfert de paiements. Jusqu'à maintenant, le Commissariat a demandé aux ministères concernés de pallier les lacunes identifiées par les plaignants. Il revient aux ministères de répondre des manquements de services en français allégués. Que l'agence soit désignée ou non, en totalité ou en partie, le Commissariat tente de trouver des solutions au règlement des plaintes. Le cas qui suit illustre parfaitement cette problématique.

Une intervenante sociale a fait part au Commissariat de ses préoccupations quant aux services offerts par une Société d'aide à l'enfance. Même si l'organisme et la région qu'il desservait n'étaient pas désignés, la plainte fut acheminée au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse afin de trouver une solution. La Société a fait appel à un fournisseur de services privés afin d'éliminer la barrière linguistique pour ses clients francophones. L'approche du ministère dans ce dossier est louable. Toutefois, la question du bien-être des enfants et l'accès à des services en français doivent primer sur les considérations basées sur les limites réelles ou supposées de la LSF. Le commissaire entend donc revenir sur ce dossier qu'il considère crucial pour l'essence même du bien-être des enfants.

5.3 Fournisseurs de services

Le gouvernement a recours à diverses stratégies pour offrir des services à la population au moyen d'ententes avec des fournisseurs de services. Dans certains cas, ces ententes précèdent l'adoption de la LSF, d'autres laissent place à des appels d'offres ou encore à des services mandatés ponctuellement, donc à durée limitée, par le gouvernement.

5.3.1 Fournisseurs de services privés agréés

Les ministères permettent à des entreprises privées d'offrir des programmes ou services gouvernementaux aux termes d'ententes régissant le modèle de prestation de services. Les fournisseurs agréés se trouvent imputables au gouvernement de façon ponctuelle, selon la durée de ces ententes avec ce dernier.

Ministère des Services gouvernementaux

La différence entre un centre de *ServiceOntario* et un bureau d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire n'est pas toujours évidente pour le citoyen. Le premier a été créé suite à une restructuration de certains services du gouvernement. Il s'agit d'une division du ministère des services gouvernementaux qui a pour rôle d'offrir des services directs à la population comme la carte santé ou le permis de conduire. Quant au second, tel que son nom l'indique, il s'occupe du renouvellement et de la délivrance des permis de conduire.

Les plaignants ont souligné l'absence des services en français dans des bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire, notamment dans les régions désignées. Le Commissariat a signalé ces manquements à l'application de la LSF et demandé à ce que des correctifs soient apportés afin de répondre aux besoins de la clientèle francophone. Le ministère a reconnu que cette situation pénalise les citoyens francophones tout en tenant à préciser que ces bureaux, en tant que fournisseurs de services privés, ont conclu une entente avec le gouvernement et que certains d'entre eux ont signé un tel accord bien avant l'entrée en vigueur de la LSF. Toutefois, le ministère s'est aussi engagé à ce qu'une clause sur les services en français soit incluse à chaque fois que le ministère renouvelle son contrat avec ces prestataires de services.

Suite aux négociations entamées par le Commissariat, le ministère a assuré qu'il mettra en œuvre un plan d'action afin que l'accès aux services gouvernementaux soit amélioré tout en s'assurant que les services en français soient disponibles dans toutes les régions désignées.

5.3.2 Fournisseurs de services privés

Dans ce type de modèle de prestation de services, le ministère demeure imputable de la qualité du service offert par une tierce partie. Les standards de service doivent faire partie de l'entente et faire l'objet d'une vérification continue de la part du ministère. Malheureusement, il en est parfois tout autrement comme en témoignent les cas qui suivent.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Un citoyen a présenté sa demande dans un centre d'évaluation francophone pour être admis au programme des

prestations d'aide au travail indépendant de l'Ontario. Une fois évalué, il a été référé à une entreprise privée retenue par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour mettre en œuvre ce programme. L'ennui, c'est qu'il est offert en anglais. À la suite de cette plainte, le Commissariat a poursuivi cette question auprès du ministère concerné pour obtenir un engagement clair quant à la prestation des services en français. Quoique ce dossier ait pris un an pour être réglé, les mesures mises en place par l'entreprise privée sont satisfaisantes pour garantir une offre de services en français en tout temps. Ces mesures comprennent notamment la tenue d'un registre du nombre de clients francophones ayant reçu des services sur une base mensuelle ou encore la mise à la disposition des candidats francophones des séances d'orientation ainsi que des formations offertes en français.

Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

Un citoyen francophone a reçu un questionnaire en anglais d'une université qui menait un projet de recherche comprenant un sondage en ligne pour le compte du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. Aussitôt, le citoyen a demandé la version française du questionnaire. L'université l'a tout simplement informé qu'elle n'avait pas reçu les fonds nécessaires pour traduire le questionnaire. Reconnaisant qu'il y ait eu un manquement, particulièrement lors de la planification et de l'attribution du contrat, le ministère a tiré les conséquences de cette situation en s'engageant désormais à déterminer les exigences en matière de services en français qui devraient être incluses dans les demandes de soumissions, les listes de réalisations prévues et les contrats. En effet, afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, le ministère a pris les mesures qui s'imposaient en évaluant la nature et la portée des produits et services offerts au grand public et en prenant en compte les besoins spécifiques de la communauté francophone.

5.3.3 Services mandatés par le gouvernement

Un exemple de services ponctuellement mandatés par le gouvernement est celui d'une étude environnementale de risques sur la santé qui nécessitait des consultations publiques dans une région désignée. Le Commissariat a reçu une plainte concernant le manque de documentation en français relatif à cette étude, qui évaluait les effets potentiels

sur la santé humaine de l'exposition aux métaux présents dans l'environnement. Quoique le dossier ait été jugé non recevable contre les compagnies minières concernées par l'étude, le Commissaire a décidé d'acheminer la plainte au ministère de l'Environnement pour clarifier ses responsabilités puisqu'il était question de santé publique dans ce dossier. D'emblée, ce dernier a pris les mesures nécessaires pour remédier à cette situation. En raison du retard cumulé dans la publication de la version française du rapport sommaire de l'étude, la période pour recueillir les commentaires publics fut prolongée, de même qu'un contenu français a été développé sur le site Web de l'étude. Autant de mesures que le ministère a prises pour respecter l'esprit de la LSF.

5.4 Organismes financés en totalité ou en partie

Le Commissariat a reçu plusieurs plaintes concernant divers centres hospitaliers à travers la province. Certains de ces centres sont déjà des organismes désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*, ce qui a permis une intervention directe de la part du Commissariat. D'autres ne sont que des organismes identifiés, certains depuis une dizaine d'années ou plus, pour offrir certains services de santé en français.

Hôpitaux identifiés

En moins de quelques semaines, le Commissariat a reçu deux plaintes contre le même hôpital. L'une d'elles portait sur le fait que ni l'infirmière ni le médecin de garde présents ce jour-là à l'urgence n'ont été en mesure d'administrer des soins en français à une patiente francophone. Considérant qu'elle n'a pas obtenu des services de soins de santé de qualité, elle a contacté le Commissariat pour faire valoir ses droits.

Bien que l'hôpital soit identifié depuis de nombreuses années et qu'il dispose d'une politique sur les services en français, il n'est pas encore formellement désigné comme fournisseur de services de santé en français. Après avoir réglé les cas particuliers faisant l'objet de ces plaintes, l'établissement hospitalier a envoyé une note de service à tout son personnel pour lui rappeler l'importance et l'obligation, en vertu de leur politique en place, d'offrir activement des services en français, tout en étudiant la possibilité de permettre au public d'identifier plus facilement le personnel bilingue.

Dans le cas suivant, il s'agit d'une plaignante

qui se trouvait dans un état de vulnérabilité et était confrontée à des difficultés concernant les services offerts par un établissement hospitalier.

Paniquée, cette dame a appelé le Commissariat pour obtenir de l'aide pour son mari qui parlait seulement français et espagnol et devait subir une opération chirurgicale. Elle avait contacté l'hôpital identifié et demandé des services en français. Le personnel médical, cependant, avait refusé de la servir en français. Pire encore, il lui avait demandé de venir avec son propre interprète si elle souhaitait recevoir des services en français. Elle a réalisé alors qu'elle n'avait d'autre choix que de se rendre à cet hôpital avec son mari, même si elle se savait incapable de traduire les termes médicaux et ne serait pas admise dans la salle d'opération. Le Commissariat a directement contacté l'établissement pour faire-part de ses préoccupations et tenté de trouver rapidement une solution à cette situation d'urgence. Finalement, le couple a eu droit aux services d'un interprète et son cas a pu être réglé en moins de 24 heures.

Bureaux de santé publique

Les bureaux de santé publique en Ontario ont aussi fait l'objet de plaintes au Commissariat concernant, entre autres, l'absence de documentation en français pour distribuer à la population, aux fournisseurs de services ou encore aux enseignants dans les écoles. En retour, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a produit un guide destiné aux 36 bureaux pour les aider à planifier et offrir des services en français. Cependant, ceci est laissé à la discrétion des bureaux de santé publique.

Le ministère maintient que les bureaux ne sont pas assujettis à la LSF et qu'ils seraient exemptés en vertu de la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Les bureaux de santé publique reçoivent pourtant du financement de la part du MSSLD, du ministère de la Promotion de la santé, de celui des Services à l'enfance et la jeunesse ainsi que des municipalités. Le Commissariat se penchera sur cette question, car il importe que ces services, mandatés et offerts en raison d'une obligation gouvernementale, le soient aussi en français dans les régions désignées de la province, sans nécessairement chercher à ce que tous leurs services soient bilingues.

5.5 Autorités administratives déléguées

Le gouvernement a mis en place un grand nombre d'organismes dits indépendants du gouvernement. Au fil des ans, les ministères, alors qu'ils étaient assujettis à la *Loi sur les services en français*, ont failli à leurs devoirs en vertu de cette loi en ne transférant pas leurs obligations légales aux organismes nouvellement créés. Donc, en cours de création de ceux-ci, il y a eu perte du respect de la lettre et de l'esprit de la LSF.

Pourtant, tout comme les organismes gouvernementaux, ils ont reçu une délégation d'autorité et de responsabilité vis-à-vis de questions relevant du ministère. Ils œuvrent en vertu d'ententes-cadres de gouvernance entre le ministère et une société privée sans but lucratif. Alors que le ministère demeure imputable et garde le contrôle de ce qui est prescrit par la loi et les règlements qui en découlent, ces organismes assument l'aspect réglementaire, financier et administratif de la prestation de ces services. Ils doivent donc rendre des comptes au gouvernement.

Le Commissariat s'est penché sur certains de ces organismes en réponse à des plaintes pour le manque de services en français. Aucun d'entre eux, à l'exception du conseil des services funéraires, ne possède de site Web véritablement bilingue.

Du point de vue du consommateur, l'organisme *Tarion Warranty Protection* est celui qui a retenu le plus l'attention cette année en raison de l'importance du service qu'il offre aux acheteurs de propriétés foncières en Ontario. Son rôle est d'administrer le programme de garantie pour les nouvelles maisons, d'informer le public de ses droits et de résoudre les conflits entre constructeurs et propriétaires.

Le Commissariat est satisfait d'avoir résolu des plaintes individuelles dans ce domaine, mais déplore que les mesures d'imputabilité soient vagues et ne fassent pas l'objet de vérifications rigoureuses de la part du ministère. Bref, rien ne laisse croire que les plaintes cesseront à ce sujet.

5.6 Professions réglementées

Les plaintes difficiles à catégoriser ont toujours pu être réglées positivement tout en améliorant nettement la qualité ainsi que l'accessibilité des services en français. Cela est dû en grande partie à la coopération et la bonne volonté des institutions et organisations en question, même si celles-ci ne se trouvent pas directement dans le champ d'application de la LSF.

Cependant, il arrive parfois que certains organismes restent hermétiques aux besoins de leur clientèle francophone, prétendant qu'ils ne sont pas directement couverts par la LSF. Ce fut particulièrement le cas de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO).

Un membre de l'OIIO a remarqué qu'il n'y avait pas de version électronique française du formulaire de renouvellement d'adhésion annuelle sur le site Web pourtant bien traduit. Suite à cette plainte, l'Ordre a consulté un avocat. L'OIIO a répondu que la version anglaise du formulaire devait être étoffée et qu'avant de la traduire en français, elle devait d'abord répondre aux besoins des membres anglophones (la majorité). La traduction pourrait survenir vers 2010-2011. Un choix qu'il tente de justifier aussi par des considérations économiques.

Dans ce dossier, le Commissariat n'a pas souhaité s'engager dans un débat juridique et a tout simplement jugé bon de rappeler que l'article 86 de la *Loi sur les professions de la santé réglementées* précise : « Le conseil prend toutes les mesures raisonnables et élabore tous les plans raisonnables pour faire en sorte que les personnes puissent utiliser le français dans tous leurs rapports avec l'ordre ». Le commissaire a recommandé, qu'au minimum, une note soit affichée sur leur site Web informant les membres francophones de la possibilité de se procurer la version papier du formulaire qui, elle, est disponible en français, ce à quoi l'OIIO s'est toutefois engagé.

5.7 Partenariats hybrides

Le ministère de l'Environnement a réagi de façon exemplaire face au règlement des plaintes au cours de la dernière année. Il s'est non seulement montré proactif envers le fait qu'un service en français est beaucoup plus qu'une simple traduction, mais il a aussi très bien assumé son rôle d'intendance auprès d'agences et d'organismes ne relevant légalement pas de la LSF.

En mai 2008, le Commissariat a enregistré une plainte concernant l'absence de services en français de la part des comités de protection des sources créés en vertu de la *Loi de 2006 sur l'eau saine*. Bien que ces comités échappent clairement aux obligations de la LSF en raison de leur statut, le ministère a rapidement réagi en établissant un plan d'action pour remédier à cette situation. Il s'est engagé à ce que la

langue ne soit pas une barrière pour les francophones qui souhaitent s'impliquer dans le processus de protection des sources d'eau potable dans leur communauté. Le ministère s'assurera que tous les documents émis par le gouvernement et utilisés par ces comités sont bilingues. Le ministère s'attend aussi à ce que d'autres volets de leur plan d'action, notamment les sites Web en français, soient mis en œuvre par les comités de protection des sources, en particulier ceux qui se trouvent situés dans des régions désignées.

5.8 Partenariats publics-privés

Le gouvernement conclut régulièrement des ententes formelles d'offre de services avec une tierce partie où chacun contribue de ses ressources et partage les risques et bénéfices de la prestation des services. *Teranet* est l'exemple le mieux connu de ce type de partenariat en Ontario et contre lequel le Commissariat a reçu un nombre appréciable de plaintes.

L'Ontario, qui se targue d'être la première instance gouvernementale au monde à avoir introduit, en 1999, l'enregistrement électronique des documents à caractère immobilier, a conçu à l'époque un système unilingue en anglais. En effet, l'ancien ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises a conclu, en 1991, un partenariat public-privé avec un consortium d'entreprises du secteur privé de manière à automatiser le fichier d'enregistrement foncier. Là où les choses se compliquent, c'est que le système en question est exploité par le consortium privé qui en assure la maintenance et l'exploitation, mais c'est le gouvernement de l'Ontario qui demeure toujours responsable et propriétaire des données contenues dans le système.

Certes, le ministère a consulté des intervenants francophones auxquels il a promis à l'époque de mettre en œuvre un processus selon lequel les bureaux d'enregistrement immobilier situés dans les régions désignées pourraient transmettre les documents papier en français par télécopieur ou par courrier. Toutefois, presque dix ans plus tard, force est de constater qu'aucun changement n'a été apporté bien que de plus en plus de gens utilisent l'Internet pour obtenir des services gouvernementaux.

Cette plainte a permis de soulever la question des responsabilités du gouvernement dans un contexte de partenariat public-privé et de poser les actions à entreprendre

pour rectifier le tir afin d'offrir aux propriétaires fonciers francophones des services équivalents. Le Commissariat admet que ce dossier était loin d'être simple, car une reconfiguration de tout le système s'imposait. En effet, ce dossier a nécessité de longues négociations avec le ministère avant d'arriver à une réponse satisfaisante. La transformation du système devrait s'achever d'ici le printemps 2010 permettant ainsi aux utilisateurs d'enregistrer électroniquement leurs documents en français. Le commissaire reconnaît que les services concernant l'enregistrement des titres de propriété immobilière ne sont certes pas de qualité égale. Toutefois, il est important de souligner la volonté du ministère de corriger la situation tout en établissant un calendrier des changements à apporter.

5.9 Agences indépendantes ou privatisées —cas du secteur de l'énergie

D'anciennes entreprises de la Couronne ont été privatisées au cours des dernières années sans qu'il y n'ait aucune continuité assurée dans la prestation des services en français. *Hydro One* et *Ontario Power Generation* en sont des exemples frappants dans le secteur de l'énergie.

Voici des compagnies dont l'actionnaire unique est le gouvernement de l'Ontario, mais qui sont des organismes à but lucratif dits indépendants du gouvernement en ce que la majorité des membres de leur conseil d'administration ne sont pas nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Elles sont ainsi exclues de la définition d'organisme gouvernemental en vertu de l'article 1 de la LSF. Pourtant, ces compagnies sont assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, à la *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* ainsi qu'à la *Loi sur le vérificateur général*. Pourquoi alors ces compagnies échapperaient-elles à la *Loi sur les services en français*, loi pourtant quasi-constitutionnelle?

Cependant le ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure (MEI), soit le ministère duquel elles relèvent, n'échappe pas à la LSF. Le Commissariat a d'ailleurs reçu quelques plaintes, à leur sujet, qui ont été immédiatement acheminées à ce dernier.

Ainsi, deux agents unilingues anglophones de *Hydro One* se sont présentés chez un citoyen francophone pour obtenir son autorisation afin de couper des arbres sur sa propriété. Étant donné qu'ils ne se comprenaient pas, un dialogue de sourds s'est installé. Le propriétaire de la résidence a décidé de contacter le commissaire tout en exigeant de la société qu'elle lui envoie des employés comprenant le français. Bien que *Hydro One* ne soit pas assujettie à la LSF en raison de son nouveau statut issu de la déréglementation de l'électricité qu'a connue ce secteur, son propriétaire et actionnaire principal demeure le gouvernement de l'Ontario. Le Commissariat a donc acheminé la plainte à son ministère de tutelle, à savoir le MEI. Le sous-ministre de l'Énergie et de l'Infrastructure a écrit aux présidents-directeurs généraux des organismes du ministère, notamment à ceux d'*Hydro One* et d'*Ontario Power Generation*, pour leur faire part du fait que, quel que soit le cadre législatif les régissant, le ministère s'attend à ce que tous les organismes qui lui sont affiliés montrent un engagement à servir la population francophone de l'Ontario.

Pratiques exemplaires

CHAQUE ANNÉE, DE NOMBREUSES RÉALISATIONS ET efforts ayant trait aux services en français sont mis de l'avant par divers ministères et organismes gouvernementaux. Le commissaire croit bon de les souligner dans le but d'encourager pareilles initiatives les années suivantes. Pour lui, il s'agit d'un moyen constructif de bâtir sur les bons coups. Voici donc une liste non exhaustive⁵² de ces réalisations pour 2008-2009.

⁵² Le commissaire s'est notamment inspiré d'une liste provenant de l'Office des affaires francophones.

6.1 Plaque d'immatriculation avec le slogan *Tant à découvrir*

Vingt-six ans après l'introduction du slogan *Yours to Discover* sur les plaques d'immatriculation ontariennes, le gouvernement de l'Ontario a lancé une nouvelle plaque avec un slogan équivalent en français, soit *Tant à découvrir*. Depuis sa création en mai 2008, plus de 2 400 personnes en ont fait la demande, dont la majorité vit dans l'Est de la province. Il s'agit à la fois d'une excellente initiative, d'une reconnaissance et d'un geste symboliques de la part du gouvernement envers les Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes.

6.2 Désignation du Collège Boréal

En mai 2008, le gouvernement provincial a octroyé la désignation au Collège Boréal, faisant de cet établissement de formation postsecondaire de langue française le tout premier du secteur de l'éducation à recevoir la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ce collège d'arts appliqués et de technologie devient ainsi fournisseur des services en français et offre des services à l'emploi à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Par cette mesure, le gouvernement de l'Ontario reconnaît légalement les efforts du Collège Boréal, destinés à desservir adéquatement la communauté francophone pour les années à venir.

Créé en 1995, le Collège Boréal offre des programmes de formation, ainsi que des services à l'emploi, aux communautés de langue française dans le Nord et le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario.

6.3 Étude des mécanismes d'offre et de demande des services en français dans le domaine de la justice en Ontario

Le ministère du Procureur général de l'Ontario a financé une étude sur les mécanismes d'offre et de demande des services en français dans le domaine de la justice en Ontario, en collaboration avec Justice Canada. Menée par la Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université d'Ottawa, ce projet de recherche permettra notamment d'identifier les services les mieux adaptés

aux francophones, en plus de déterminer les facteurs qui encouragent ou limitent les francophones à demander un service en français en matière de justice. Les données recueillies serviront éventuellement à améliorer l'offre des services en français dans ce domaine en Ontario.

6.4 Ontario.ca

Le gouvernement de l'Ontario a débuté 2009 en force avec un site Web complètement réorganisé et rénové. Simplifié et épuré, *Ontario.ca* réserve une section entière non seulement aux francophones, mais également à tous les autres groupes, y compris les autochtones et les personnes âgées. La nouvelle interface facilite la navigation et le repérage d'informations utiles et pertinentes sur les services offerts aux francophones, tout en mettant l'accent sur la place qu'ils occupent ainsi que sur les efforts des communautés francophones pour préserver leur langue et leur culture.

6.5 Services en français à Justice Ontario

En février 2009, le ministère du Procureur général de l'Ontario a ajouté une nouvelle section sur les services en français au site Web de Justice Ontario⁵³, identifiée par un drapeau franco-ontarien. Ce site a pour but d'informer la population francophone de ses droits en matière de services en français dans le domaine de la justice à travers la province. Il est possible d'y trouver, entre autres, un répertoire des bureaux gouvernementaux offrant des services judiciaires en français en Ontario, ainsi que les principaux intervenants ou regroupements francophones œuvrant dans ce secteur.

6.6 Prix d'excellence pour les services en français

Le gouvernement de l'Ontario a créé ces prix en 2006 afin de rendre hommage tous les deux ans au travail exceptionnel des fonctionnaires qui se sont distingués par leur dévouement et leur contribution à la prestation de services en français de qualité envers la population. Ils soulignent également leur engagement à mettre efficacement en œuvre l'esprit et les objectifs de la *Loi sur les services en français*. Les récipiendaires⁵⁴ de mars 2009 se sont vus remettre des prix dans quatre catégories, soit pratiques efficaces et innovation, excellence

⁵³ Pour plus de détails : www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/justice-ont/french_language_services/default.asp (page consultée en août 2009).

⁵⁴ La liste des récipiendaires est disponible sur le blogue du commissaire au www.csf.gouv.on.ca/blogue/?p=355 (page consultée en août 2009).

dans la qualité des services, leadership exceptionnel et carrière exceptionnelle.

6.7 Consultation de l'Office des affaires francophones et stratégie *L'accent sur la jeunesse*

En septembre 2008, l'Office des affaires francophones a mené une vaste consultation en ligne auprès des jeunes francophones de l'Ontario afin de mieux comprendre la relation qu'ils entretiennent avec la langue française. Près de 400 jeunes ont rempli le cyber-questionnaire permettant la compilation de données sur leur perception du bilinguisme. Selon l'étude, 94 % des répondants âgés de 18 à 22 ans considèrent que leur bilinguisme augmentera leurs perspectives de carrière au pays. Par la suite, près de 500 autres jeunes francophones ont été consultés lors des forums régionaux de la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne. L'analyse qui a suivi cette consultation a donné lieu au lancement de la stratégie *L'accent sur la jeunesse* en décembre 2008. Cette stratégie vise à favoriser l'utilisation du français chez les jeunes francophones dans le cadre d'activités stratégiques, tout en les incitant à s'impliquer dans le développement de leur communauté.

6.8 Kingston FLS Awareness Day (Journée de sensibilisation aux services en français de Kingston)

En octobre 2008, le comité interministériel de planification pour la mise en œuvre de la désignation de Kingston, dirigé conjointement par le Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et l'ACFO Mille-Îles⁵⁵, a tenu une journée de sensibilisation destinée aux membres de la fonction publique basés à Kingston. Les coordonnateurs des services en français ainsi que des experts en ressources humaines et en services à la clientèle ont entre autres offert des ateliers aux quelques 200 participants. De plus, la communauté francophone locale, l'Office des affaires francophones et le Commissariat aux services en français ont notamment sensibilisé les participants au concept de l'offre active et à des stratégies pour la prestation de services en français de qualité de la part du gouvernement.

6.9 GO Transit

Depuis juin 2008, le réseau de transport en commun interrégional GO Transit offre à sa clientèle francophone un site Web en français, en plus d'un affichage bilingue des horaires de trains et d'autocars à la gare Union. L'agence dispose désormais d'un service à la clientèle en français à son Centre de renseignements généraux et souhaite déployer des pancartes bilingues dans l'ensemble des gares et stations de son réseau au cours des prochaines années. Bien qu'il y ait toujours place à l'amélioration, le commissaire encourage toute agence publique à travers la province à suivre l'exemple de GO Transit au plan d'initiatives visant à mieux servir la clientèle francophone.

⁵⁵ L'Association canadienne-française de l'Ontario-Conseil régional des Mille-Îles.

Activités du Commissariat

LA DEUXIÈME ANNÉE DU COMMISSARIAT fût chargée en activités de toutes sortes, notamment en raison de la mise sur pied du bureau et de la publication de deux rapports. La dernière année a également servi à mettre en œuvre la mission et la vision établies par les membres de l'équipe du Commissariat au printemps 2008. La vision consiste entre autres à être connu, voire reconnu, par la population et le gouvernement comme interlocuteur crédible, possédant un mécanisme d'enquête et de traitement de plainte efficace.

7.1 Mise en œuvre de la mission et de la vision

Pour atteindre sa vision, le Commissariat a multiplié les rencontres autant du côté de la communauté qu'avec les instances gouvernementales. D'ailleurs, l'augmentation substantielle du nombre de plaintes reçues au Commissariat au cours de sa deuxième année d'activité témoigne du succès des efforts déployés, notamment des conférences et rencontres multipliées, pour se faire connaître et reconnaître au sein de la communauté à travers la province.

7.2 Rencontres communautaires, allocutions, événements publics et médias

En 2008-2009, le commissaire a doublé son nombre de rencontres avec les différentes organisations issues des communautés francophones en Ontario. Il a effectué 170 rencontres avec des membres, organismes ou regroupements représentant la population francophone. Naturellement, le commissaire a poursuivi ses rencontres avec les hauts dirigeants de la fonction publique, y compris les sous-ministres, en plus de tenir régulièrement des rencontres avec des groupes de fonctionnaires provinciaux et territoriaux lors de la plupart de ses déplacements. De plus, il a eu l'occasion de rencontrer des membres du Sénat tout comme les commissaires aux langues officielles du Canada et du Nouveau-Brunswick. Il a également pris part à 40 événements publics, prononcé 42 discours, soit presque trois fois plus que l'année précédente, accordé plus de 62 entrevues aux médias et publié cinq articles⁵⁶.

7.2.1 Tournées du commissaire

Le commissaire planifie ses tournées en fonction des activités où sa présence est sollicitée. Il peut s'agir d'une allocution ou d'un événement à caractère provincial. En tout, la présence du commissaire a été sollicitée près de 70 fois en 2008-2009, ce qui lui a permis d'entreprendre huit tournées en Ontario français, allant de Thunder Bay à Welland, et de London à Cornwall. Lors de chacun de ses déplacements, il a diversifié ses rencontres, cherchant à rejoindre le plus de groupes possible afin d'avoir une meilleure connaissance de leurs besoins en matière de services en français. Ainsi, le commissaire a véritablement pu prendre le pouls des communautés et identifier les lacunes quant aux services en français auxquels ils ont droit. Il entend poursuivre ses tournées lors de sa prochaine année de mandat en se rendant dans les régions qu'il n'a pas eu l'occasion de visiter depuis son entrée en fonction.

7.2.2 Visites d'écoles de langue française

Le commissaire a intégré des visites d'écoles secondaires dans presque tous ses déplacements depuis l'automne 2008. Cette

initiative provient de l'un de ses objectifs, soit de rencontrer les jeunes élèves francophones de l'Ontario. C'est pourquoi il a donné son appui en octobre 2008 au programme PASSAGE⁵⁷, car ce programme rejoint la volonté du commissaire d'encourager l'utilisation du français chez les jeunes francophones au moment de leurs études et de leur faire prendre conscience de leurs droits en tant que citoyens francophones et futurs adultes actifs dans nos communautés. Ainsi, il a visité plus d'une dizaine d'écoles secondaires et primaires lors de ses tournées à travers l'Ontario, en plus de rencontrer chacune des associations des conseils scolaires publics et catholiques de langue française. Ayant trouvé l'exercice très enrichissant, il souhaite maintenir cette opportunité d'échanger avec les élèves francophones de l'Ontario.

7.2.3 Expertise du commissaire

De plus en plus d'organismes et d'associations font appel au commissaire pour son expertise en droit linguistique. Ainsi, il a été invité à maintes reprises à se prononcer à titre de conférencier dans différents forums et colloques portant sur les droits linguistiques au pays, soit à St-Boniface, Québec, Moncton, Iqaluit et Winnipeg. À l'heure actuelle, certaines provinces, comme le Manitoba, étudient la possibilité de se doter d'une loi similaire à la *Loi sur les services en français* de l'Ontario. Or, elles ont recours au commissaire aux services en français pour expliquer la teneur et la portée d'une telle loi, tout en s'inspirant de l'Ontario à titre d'exemple dans la mise en œuvre de cette loi. C'est à ce titre que le commissaire est régulièrement appelé à apporter son expertise et à se prononcer en connaissance de cause, comme cela a été le cas pour le Nunavut, qui vient tout juste de se doter d'une nouvelle *Loi sur les langues officielles* progressiste, avant-gardiste et prometteuse.

7.3 Ouverture officielle du Commissariat et lancement de son site Web

Le Commissariat aux services en français a procédé à son lancement officiel le 27 mai 2008, neuf mois après sa mise en place. Réunis à Toronto, près de 200 convives ont pris

⁵⁶ Ces articles ont été publiés dans le bulletin L'Expression de l'AJEFO, le bulletin de Parents Partenaires en Éducation (PPE), la revue FOCUS, Thèmes Canadiens et l'annuaire 2009 du Centre francophone de Toronto.

⁵⁷ Ce programme permet aux enseignants de l'école secondaire en Ontario d'inviter des conférenciers dans leur salle de classe pour parler aux jeunes de leur travail. PASSAGE contribue ainsi à assurer la relève en français dans tous les secteurs d'activités tout en aidant l'orientation professionnelle des jeunes francophones. Pour plus de détails : <http://www.passage.franco.ca> (page consultée en août 2009).

part à l'inauguration officielle de cette nouvelle agence du gouvernement de l'Ontario dont le rôle venait d'être diffusé à grand déploiement : améliorer l'accès des francophones et les francophiles aux services en français offerts par la province. Pour l'occasion, le premier ministre de l'Ontario, l'honorable Dalton McGuinty, a livré un message en français par voie de vidéo louant le bien-fondé de la création du Commissariat et témoignait de sa confiance envers le commissaire. Par la suite, la ministre déléguée aux Affaires francophones a prononcé un vibrant discours à l'endroit du Commissariat, suivi de la coupure du ruban officialisant l'ouverture du bureau.

Au même moment, le Commissariat a procédé à la mise en ligne de son site Web. En un instant, on venait de dévoiler la plateforme visuelle du tout nouveau Commissariat à l'image corporative qui se veut simple, conviviale et dynamique, aux couleurs reflétant la francophonie ontarienne. Il ne fait aucun doute, le 27 mai 2008 s'inscrit fièrement dans l'histoire de l'Ontario français.

7.4 Création du blogue

Le commissaire a toujours souhaité être le plus près possible des communautés francophones de la province. C'est pour cette raison qu'en février 2009, il a lancé son propre blogue visant à offrir à la population francophone un espace d'échanges, d'interactions et de discussions. Au rythme d'environ trois messages par semaine, le commissaire informe la population, entre autres, sur ses rencontres avec les communautés ainsi que sur les activités reliées à son mandat. Mais le plus souvent, il traite de l'actualité susceptible de toucher la population francophone de l'Ontario, faisant ainsi de l'affaire *Desrochers*⁵⁸ le tout premier message inaugural de son blogue. Le blogue du commissaire se trouve au www.csf.gouv.on.ca/blogue.

7.5 Positions et interventions du commissaire

Entre avril 2008 et mars 2009, le Commissariat a été appelé à plusieurs reprises à se prononcer et à intervenir dans certains dossiers d'intérêt public. Que ce soit par voie de lettre d'appui ou de discours, le commissaire a choisi, lorsqu'il l'a jugé nécessaire, de se prononcer publiquement près d'une dizaine

de fois au cours de sa seconde année de mandat.

En août 2008, la francophonie ontarienne apprenait la fin du mégaspectacle *L'Écho d'un peuple*. Le commissaire a alors fait part à l'organisation de sa plus haute reconnaissance envers cette production qui, à l'image d'un porte-étendard, est représentative d'une communauté francophone forte et fière de son histoire et de sa culture. Saluant le travail et le courage de l'organisation entière, le commissaire a reconnu l'impact de l'aventure de *L'Écho d'un peuple* et son héritage pour la communauté ambitieuse d'entamer de tels projets d'envergure. Souhaitant la continuité du projet artistique, le commissaire fut heureux d'apprendre qu'une tentative de relance est prévue pour l'été 2010, dirigée par le nouveau conseil d'administration de l'organisme L'Écho de la nation⁵⁹.

Un mois plus tard, il a exprimé sa grande inquiétude face au retrait de TFO de la programmation du diffuseur satellite *Star Choice*⁶⁰. Dans une lettre adressée à ce dernier, le commissaire a indiqué que TFO établit des ponts entre les communautés francophones de chaque province et contribue ainsi à leur épanouissement. Avec sa programmation riche et éducative, elle rejoint aussi bien les jeunes francophones, que les étudiants de français langue seconde, tout en leur permettant de renforcer leur identité. Ainsi, le commissaire a incité le diffuseur à reconsidérer sa décision et à continuer d'offrir TFO à sa clientèle diversifiée.

Puis, en octobre 2008, le commissaire a appuyé publiquement le **règlement d'affichage bilingue commercial** dans la municipalité de Russell. À l'instar de son collègue fédéral Graham Fraser, il a salué l'initiative des élus municipaux en soulignant que cela lançait un message clair et sans équivoque quant au caractère francophone de la municipalité et à sa volonté de le préserver. « La reconnaissance publique de la langue française est certainement l'un des facteurs qui peut contrer l'assimilation », a-t-il mentionné.

Toujours dans le secteur municipal, le commissaire a vivement reconnu l'important **programme de traduction des règlements municipaux** issu de l'Entente Canada-Ontario. Puisque son financement prenait fin en mars 2009, le commissaire a indiqué à l'Association

⁵⁸ Desrochers c. Canada (Industrie), op.cit., note 39.

⁵⁹ Dugas, Jean François, « La relance de L'Écho pilotée par des artisans de première heure », Le Droit, le 24 mai 2009.

⁶⁰ Le diffuseur a depuis changé de nom pour devenir Shaw Direct.

française des municipalités de l'Ontario (AFMO) à quel point ce projet se voulait rassembleur et qu'il répondait directement aux besoins des municipalités en renforçant leur capacité de desservir leurs citoyens francophones. Étant donné qu'il s'agit de la forme de gouvernement la plus proche du et accessible au citoyen, il a fermement encouragé l'AFMO dans ses démarches en vue d'obtenir le financement lui permettant de poursuivre le programme de traduction de règlements municipaux.

Dans une lettre adressée au **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**, le commissaire a pris part à l'avis d'audience publique à l'automne 2008 sur l'examen des services de radiodiffusion de langues anglaise et française dans les communautés francophones et anglophones minoritaires au Canada. L'un des points qu'il a présentés concernait l'importance de la présence et du rôle des radios communautaires et de leur contribution au développement et à l'identification sociale des collectivités francophones en Ontario. Le commissaire a encouragé les demandes d'accès à une fréquence de la part des radios communautaires puisque celles-ci valorisent le citoyen francophone dans son appartenance communautaire. Il a de plus rappelé l'importance de TFO. La qualité et la richesse de sa programmation éducative font d'elle un véhicule de la culture et des arts qui contribue à l'épanouissement des communautés. Le commissaire a donc insisté pour que TFO soit offerte par les distributeurs satellites et les câblodistributeurs.

Dans la foulée du Symposium sur la Politique d'aménagement linguistique, le commissaire a donné son appui à la poursuite du projet pilote de **pédagogie culturelle**⁶¹ en décembre 2008. S'adressant au sous-ministre adjoint, Division de l'éducation en langue française et de l'administration de l'éducation de l'Ontario, il a témoigné de la portée de ce projet pour l'Ontario français en termes de contribution au développement des communautés. Au-delà de la préservation de la langue, le projet a favorisé la construction et le renforcement identitaire chez les jeunes francophones au cours des dernières années. Insistant sur la poursuite du projet sous une forme ou une

autre, le commissaire a souligné que c'est la population ontarienne tout entière qui en bénéficierait à long terme.

Radio-Canada a annoncé en mars 2009 qu'elle couperait des centaines de postes dans ses services français à travers le pays. Même si cela ne relevait pas de sa compétence, le commissaire a tout de même dénoncé et déploré ces coupures sur son blogue et dans ses interventions publiques suite à une série de plaintes. La disparition des émissions *L'Ontario Aujourd'hui*, *Le Téléjournal midi*, *Les Arts et les autres*, sans compter l'arrêt complet de diffusion locale à Windsor, dont la portion régionale de *Grands Lacs café*, représentent une perte énorme pour les francophones de l'Ontario. Il a donc joint sa voix à la communauté en qualifiant le tout d'inconcevable lors d'une rencontre auprès des dirigeants de la société d'État.

L'une des interventions du commissaire sans doute des plus marquées de 2008 fut celle concernant le **projet de règlement sur l'engagement des collectivités francophones**. Dans une lettre soumise au ministre de la Santé et des soins de longue durée, le commissaire a fait part de ses commentaires, mais également de sa profonde inquiétude sur ce projet de règlement qui, selon lui, ne reflétait pas le libellé de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*. En plus d'une centaine de plaintes à ce sujet, cette lettre a donné suite au tout premier rapport spécial du commissaire portant sur la planification des services de santé en français en Ontario⁶².

7.6 Premier rapport spécial du commissaire

Dès son entrée en fonction, le commissaire a entamé des démarches qui ont mené à la publication d'un rapport sur les services de santé en français. Poursuivant son objectif, il a rencontré à maintes reprises des intervenants, des représentants et des professionnels du domaine de la santé en Ontario afin d'avoir l'heure juste sur la prestation des services de santé en français. Toutes les consultations ont permis d'émettre huit recommandations au gouvernement et au ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. Depuis la publication en mai 2009, le commissaire est en attente des suites à son rapport.

⁶¹ Le projet pilote de pédagogie culturelle a pris fin en avril 2009 avec le lancement de son site Web www.pedagogieculturelle.ca/ (page consultée en août 2009).

⁶² Commissariat aux services en français, *op.cit.*, note 46.

CONCLUSION

Au terme de sa seconde année de mandat, le commissaire a souhaité mettre en valeur certaines initiatives gouvernementales ayant un impact positif et durable sur les services en français envers la population francophone. Ce qui est certainement le cas de la nouvelle définition inclusive de la francophonie. Le commissaire désire que de telles actions se multiplient au profit d'une meilleure livraison de services en français toujours adaptés aux besoins des collectivités francophones de l'Ontario.

Mais il a également profité de ce second rapport pour y soulever plusieurs problèmes fondamentaux et systémiques au sein du gouvernement concernant la prestation des services en français. Des problèmes qui sont parfaitement illustrés par le nombre élevé de plaintes reçues en si peu de temps, ce qui indique que les citoyens francophones s'approprient les services en français et se font entendre lorsqu'ils ne les obtiennent pas ou croient que ceux-ci ne sont pas de qualité.

Par conséquent, chacune des recommandations du commissaire vise à résoudre les problèmes au sein du gouvernement qui ralentissent une mise en œuvre efficiente et efficace de la *Loi sur les services en français*. Le commissaire exige ainsi que l'on mette fin aux attributions aléatoires de postes désignés bilingues. Il recommande aussi que l'on prévoie une politique obligatoire des ressources humaines pour les services en français qui inclut des stratégies de recrutement, de rétention et de développement professionnel, que l'on pallie le manque de juges bilingues et que l'on améliore l'accès à la justice en français en Ontario. Enfin, il recommande que l'on révisé à la hausse les ressources attribuées à l'Office des affaires francophones pour lui permettre de réaliser pleinement son mandat, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'administration publique. Il est impératif que cette agence ait les moyens de jouer entièrement son rôle sur tous les plans, y compris celui de l'international.

Une bonne planification des services en français comprend aussi une offre active. Il s'agit là d'un des chevaux de bataille du commissaire. Il compte y revenir largement au cours des prochaines années, car, bien que ce concept soit abondamment encouragé à l'intérieur des ministères, peu en font la promotion. Le commissaire envisage de s'y pencher au même titre que l'offre de services de qualité équivalente aux services offerts en anglais.

Pour sa troisième année de mandat, l'objectif du commissaire est de continuer à inciter les ministères à profiter pleinement du processus de résolution des plaintes pour améliorer la qualité des services qu'ils offrent à leur clientèle francophone. La plainte est d'abord un mécanisme de rétroaction permettant un contrôle de qualité des services offerts par les ministères. Ultimement, le commissaire souhaite qu'il y ait une réelle amélioration des services en français après chaque fermeture de dossier. De par son mandat, la résolution des plaintes systémiques et complexes demeurera donc la grande priorité du Commissariat aux services en français au cours des prochaines années.

Rapport de suivi du gouvernement

Suivis aux recommandations du commissaire aux services en français en 2007-2008

RECOMMANDATION

« Le commissaire recommande à la ministre de réviser le rôle des coordonnateurs des services en français afin qu'ils influent directement, dès la planification stratégique, sur les orientations et la conception des politiques, programmes, services et produits de chaque organisme gouvernemental visé par la *Loi sur les services en français*. »

La Ministre Meilleur partage pleinement l'analyse du commissaire concernant l'importance stratégique de la planification au chapitre de services en français (SEF). Dans cet esprit, le gouvernement a ainsi initié, dès 2008, un projet de longue haleine visant à repositionner la planification des SEF au sein des ministères de manière à ce que ceux-ci soient pris en considération en amont des processus décisionnels, de manière collaborative et concertée.

Plus spécifiquement, l'OAF travaille à la mise en œuvre d'une nouvelle structure de coordination des services en français au gouvernement de l'Ontario.

Cette nouvelle structure se compose de cinq groupements de ministères avec un chef des services en français à leur tête.

Cette nouvelle structure est inspirée du modèle du secteur de la justice, selon lequel un directeur général de l'administration (DGA/CAO) est imputable des services en français. Deux des groupements déjà en place, Justice

et Santé, ne sont pas affectés par cette restructuration puisqu'ils sont déjà organisés selon le nouveau modèle.

La demande de transfert des ressources humaines et financières pour la création des trois autres nouveaux groupements — Éducation et services communautaires, Terres et ressources et Économie et organismes centraux — a été approuvée dans le contexte de la préparation des plans axés sur les résultats 2009-2010 soumis par les ministères.

Le nouveau modèle de gestion est officiellement en place depuis le 1^{er} avril 2009 et les trois nouveaux chefs des services en français ont été recrutés.

Cette nouvelle structure permettra de repositionner les enjeux liés à la planification des SEF à un niveau décisionnel plus stratégique grâce à :

- l'accès privilégié aux DGA de leurs groupements respectifs dont bénéficient les chefs de groupements. Cet accès est d'autant plus important que les DGA ont la responsabilité de la planification stratégique au sein de leurs ministères respectifs et, à ce titre, sont au cœur même des processus susceptibles d'assurer la bonne prise en considération des SEF par les ministères dès le début; et à
- la relation en « ligne pointillée » entre les chefs des services en français et le sous-ministre adjoint de l'Office des affaires francophones, dont ils relèvent fonctionnellement.

Cette restructuration s'inscrit dans une approche plus globale visant à s'assurer que les ministères intègrent les SEF en amont du développement des politiques et des programmes et que ceux-ci soient élaborés avec la communauté en tête (c'est-à-dire pas seulement de la traduction mais aussi de l'adaptation). Autres initiatives dans cet esprit :

- Mise en œuvre du Cadre d'imputabilité pour les services en français, selon lequel les ministères doivent, chaque année, rendre compte directement au Conseil du Trésor de leurs activités et résultats au chapitre des SEF (processus annuel de planification basée sur les résultats). Ce processus joue un double rôle de planification stratégique et d'imputabilité, puis donne aux coordonnateurs des SEF une opportunité privilégiée de positionner les enjeux, opportunités et problématiques liés à l'offre active des SEF. Les ministères doivent ainsi articuler leur action future autour de quatre « piliers » tirés

du cadre stratégique élaboré par l'OAF :

- capacité d'offrir des SEF;
 - connaissance de la loi du public et des fonctionnaires;
 - intégration des SEF (ce pilier est tout particulièrement important pour mesurer la performance des ministères quant à l'incorporation des SEF en amont des processus);
 - communication avec la communauté francophone.
- L'effet combiné des actions initiées sous ces quatre axes s'inscrit donc directement dans la logique de la recommandation du commissaire en ce qu'elle vient renforcer la planification des SEF en amont des processus ministériels.

- Projet FLEX de Leadership du personnel bilingue qui permet de sensibiliser les participants à l'importance de la prise en compte des SEF dans les processus décisionnels, tout en encourageant la création d'une communauté de pratique de langue française au sein de la fonction publique. Ce projet s'inscrit sous le second axe d'intervention du cadre d'imputabilité, notamment la « connaissance de la loi de la part des fonctionnaires et du public », et encourage la création d'un réseau d'agents de changement au sein de la fonction publique. Au fil des ans, alors que certains des « flexistes » progresseront dans leur carrière, ce réseau viendra alimenter la capacité des ministères d'anticiper les problématiques liées à l'offre des SEF.
 - Modernisation du programme WIN de gestion des ressources humaines, qui permettra, entre autres, une meilleure planification de la relève des postes désignés par les services des ressources humaines. Plus spécifiquement, les ministères pourront désormais établir une base quantitative de leur capacité bilingue, données qui alimentent déjà la section « Capacité » des rapports de planification basée sur les résultats des ministères.
- Elle illustre enfin l'effort de mobilisation des ministères en général, toujours impliqués au sein du comité interministériel des mesures de rendement et des SEF, et du ministère des services gouvernementaux en particulier, qui a permis à l'OAF de faire adopter cette modernisation du programme WIN.
- Modernisation des processus de recrutement des

positions désignées. Cette nouvelle initiative vise à uniformiser et améliorer les pratiques des ministères au chapitre des positions désignées. Cette uniformisation viendra directement bonifier la capacité des ministères à offrir des SEF en ce qu'elle permettra une plus grande adéquation entre les besoins du public, les ressources humaines affectées à ces besoins et une amélioration des processus de recrutement pour les postes désignés.

L'OAF travaille avec les trois nouveaux chefs de services en français et leurs DGA respectifs afin d'élaborer des ententes de services et des plans de travail devant guider leur travail au cours des prochaines années. Ces ententes permettront de clarifier les responsabilités des ministères ainsi que le rôle des chefs des services en français, afin d'articuler les mécanismes d'une relation axée sur la planification stratégique des SEF et d'encourager l'alignement des priorités gouvernementales sur les obligations aux termes de la *Loi sur les services en français*. L'impact de cette clarification sera d'autant plus fondamental que les DGA sont directement responsables de l'exercice de planification basée sur les résultats de leurs ministères respectifs.

La démarche initiée par le gouvernement s'inscrit dans une vision à long terme qui vient de franchir une étape cruciale avec cette réorganisation des SEF.

RECOMMANDATION

« Le commissaire recommande à la ministre de proposer une réglementation claire pour régir la prestation des services en français soit aux termes d'un contrat conclu avec un tiers qui a convenu de fournir des services pour le compte d'un organisme gouvernemental ou encore aux termes d'un nouveau partenariat public-privé. »

La Ministre reconnaît l'existence d'une problématique, à la fois réelle et complexe, à l'égard de l'imputabilité des tierces parties concernant l'offre des SEF. Une recherche préliminaire a été effectuée pour mieux cerner l'ampleur et la complexité de l'enjeu identifié par le commissaire.

De manière plus précise, l'OAF a :

- sollicité une analyse juridique préliminaire sur la portée du nouveau pouvoir réglementaire de la ministre déléguée aux Affaires francophones;

- mené une recherche inter-juridictionnelle afin de faire une synthèse des pratiques gouvernementales au fédéral et au Nouveau-Brunswick et de les comparer aux structures déjà en place dans certains ministères en Ontario;
- réalisé un état des lieux des principales enveloppes ministérielles et des fonds transférés aux agences de transfert de paiement en Ontario. Cet exercice a démontré qu'en 2007-2008, il y avait plus de 7 500 agences de transfert de paiement en Ontario.

Ce travail a permis la formulation de quatre options préliminaires :

1. la désignation d'office des agences;
2. la réglementation de l'usage des clauses contractuelles;
3. la réglementation de l'imputabilité des ministères; et
4. l'intégration des agences de transfert de paiement dans le processus de planification axée sur les résultats (RBP).

Le recours au pouvoir réglementaire figure dans plusieurs des options identifiées et l'Office en étudiera pleinement ses implications. Il serait toutefois prématuré d'écarter les autres options de manière définitive. Une étude approfondie de la situation implique maintenant la participation des ministères, et s'étalera sur plusieurs mois.

Une structure de gouvernance à deux niveaux a donc été mise sur pied pour donner suite à la recommandation :

1. un comité directeur regroupant des membres du Regroupement des directeurs généraux de l'administration et présidé par le sous-ministre adjoint de l'Office des affaires francophones. Ce groupe est chargé d'orienter et de superviser le travail du deuxième groupe; et
2. un comité interministériel de travail regroupant entre autres les chefs des services en français, des directeurs de ministères clés et des membres du Regroupement pour la responsabilisation en matière de paiements de transfert. Le directeur des politiques et des services aux ministères de l'Office des affaires francophones dirige ce groupe qui se réunira mensuellement. Le comité fera un état des lieux de la situation et explorera chacune des quatre options, avant de formuler une recommandation assortie d'une analyse de ses implications aux plans légal, opérationnel, fiscal et financier.

Le travail de ce dernier comité permettra la formulation d'un nouveau cadre de responsabilisation pour les agences

de transfert de paiement, la réalisation d'un état des lieux des agences, une analyse des écarts de services entre ceux offerts aux anglophones et ceux offerts aux francophones et une étude des conséquences financières, juridiques et opérationnelles des quatre options à l'étude avec recommandation au gouvernement – printemps 2010.

RECOMMANDATION

« Le commissaire recommande à la ministre de revoir la définition de la population francophone de l'Ontario afin de s'assurer de refléter adéquatement la nouvelle réalité de cette population. »

La Ministre Meilleur a, à maintes reprises, elle aussi pu constater les limites et les tendances d'exclusion de la définition traditionnelle de francophone basée sur la langue maternelle. C'est pour cette raison que la ministre a introduit la DIF qui est compatible avec la recommandation du commissaire.

La DIF a donc été élaborée en réponse au constat de l'inadéquation de la définition actuelle de francophone, basée sur le critère de la langue maternelle (LM), afin de refléter la diversité de la communauté francophone en Ontario.

La nouvelle définition développée par l'OAF est plus inclusive des différentes réalités de la francophonie ontarienne.

La DIF élargit la définition fondée sur la langue maternelle en y intégrant les allophones – les personnes n'ayant ni le français ni l'anglais comme langue maternelle – qui parlent le français en combinant les variables :

- connaissance des langues officielles; et
- langue parlée à la maison.

Cette nouvelle définition permet d'identifier environ 50 000 francophones supplémentaires aux 532 000 identifiés en 2006 sous le critère de la langue maternelle, pour une

population francophone totale de plus de 580 000 en Ontario, soit une augmentation de près de 10 % (9,4 %).

Bien que l'OAF soit encore dans l'attente de données générées à partir d'un nouvel algorithme par Statistique Canada, l'analyse des données préliminaires de la DIF révèle une communauté franco-ontarienne plus diverse.

Parmi les principales observations préliminaires, on note que :

- On n'observe aucune réduction de la population francophone.
- Les francophones représentent 4,8 % de la population totale (4,4 % avec LM).
- Les régions du Centre et de l'Est absorbent 93 % de l'ajustement (64 % et 29 %).
- La région du Sud-Ouest voit sa population francophone ajustée de 6 %.
- La présence francophone est accrue à Toronto (+42 %) et à Ottawa (+10 %).
- Les minorités visibles francophones s'élèvent à 58 390, soit 10 % de la population totale francophone.
- On dénombre 14,5 % et 4 % de plus de minorités visibles francophones à Toronto et à Ottawa (données comparées à la première langue officielle parlée).

La DIF permettra aux ministères d'adopter une définition commune de manière coordonnée. Les données que produiront les calculs fondés sur la DIF aideront à planifier l'offre des SEF, à mieux évaluer les besoins des collectivités francophones, et à faciliter la planification des SEF.

La DIF aura également un impact profond au niveau personnel grâce aux sentiments de fierté et d'appartenance qu'elle suscite. Au niveau intergouvernemental, elle reflète le leadership et l'ouverture de l'Ontario à la diversité. Elle fera ainsi prochainement l'objet d'une discussion dans le cadre des activités qui rapprochent les différentes provinces engagées envers leurs communautés francophones respectives.

ANNEXE 2

TABEAU A

Budgets de l'Ontario et de l'Office des affaires francophones, années financières de 1988 à 2009					
Année financière	Budget de l'Ontario en \$	Budget de l'Office des affaires francophones			
		Contribution provinciale en \$	Entente Canada-Ontario en \$	Total en \$	% du budget total de l'Ontario
2009-2010	97 317 000 000	2 912 600	1 400 000	4 312 600	0,00443 %
2008-2009	96 522 000 000	3 042 600	1 400 000	4 442 600	0,00460 %
2007-2008	88 128 000 000	2 854 800	1 400 000	4 254 800	0,00483 %
2006-2007	83 927 000 000	2 844 000	1 400 000	4 244 000	0,00506 %
2005-2006	79 396 000 000	2 415 500	1 400 000	3 815 500	0,00481 %
2004-2005	73 833 000 000	2 415 500	1 115 000	3 530 500	0,00478 %
2003-2004	68 774 000 000	2 415 500	1 115 000	3 530 500	0,00513 %
2002-2003	66 159 000 000	1 921 800	1 115 000	3 036 800	0,00459 %
2001-2002	64 392 000 000	3 710 900	1 115 000	4 825 900	0,00749 %
2000-2001	64 374 000 000	2 731 000	1 115 000	3 846 000	0,00597 %
1999-2000	58 052 000 000	1 839 500	1 115 000	2 954 500	0,00509 %
1998-1999	56 748 000 00	1 793 700	890 000	2 683 700	0,00473 %
1997-1998	56 619 000 000	942 100	960 000	1 902 100	0,00336 %
1996-1997	58 273 000 000	1 146 800	1 020 000	2 166 800	0,00372 %
1995-1996	56 168 000 000	1 686 600	1 114 000	2 800 600	0,00499 %
1994-1995	54 876 000 000	1 841 700	1 330 000	3 171 700	0,00578 %
1993-1994	54 235 000 000	2 223 600	1 220 000	3 443 600	0,00635 %
1992-1993	51 683 000 000	2 630 900	1 620 000	4 250 900	0,00822 %
1991-1992	45 921 000 000	2 750 200	1 620 000	4 370 200	0,00952 %
1990-1991	41 135 000 000	2 707 300	1 620 000	4 327 300	0,01052 %
1989-1990	38 470 000 000	2 067 900	1 620 000	3 687 900	0,00959 %
1988-1989	34 647 000 000	1 964 600	1 620 000	3 584 600	0,01035 %

Notes:

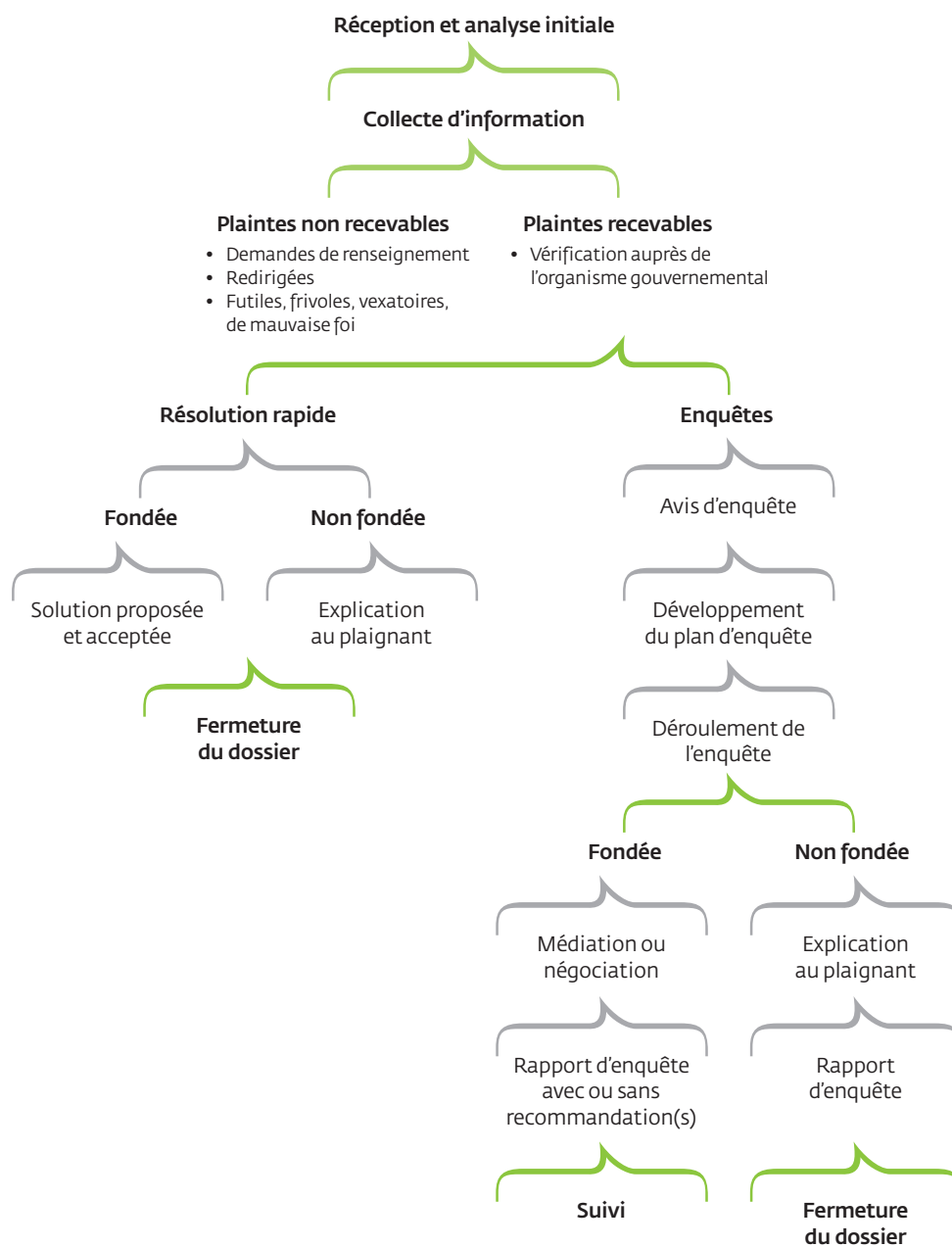
- 1) Pour 2009-2010, il s'agit du budget intérimaire. Pour les années financières de 2008-2008 et précédentes, il s'agit des budgets réels.
- 2) Une entente fédérale prévoyait l'affectation de 8,1 millions de dollars, étalée sur cinq ans, soit de 1988 à 1993. Il a été présumé que cette somme a été répartie de façon équivalente à raison de 1,62 million de dollars par année financière au cours de cette période.

TABLEAU B

Budget de l'Office des affaires francophones, années financières de 1988 à 2009		
Année financière	Budget de l'Office des affaires francophones en \$	
	Valeur actuelle	Valeur réelle exprimée en dollars constants de 1988
2009-2010	4 312 600,00	2 669 525,72
2008-2009	4 442 600,00	2 753 015,71
2007-2008	4 254 800,00	2 694 833,18
2006-2007	4 244 000,00	2 746 800,36
2005-2006	3 815 500,00	2 538 898,78
2004-2005	3 530 500,00	2 387 290,48
2003-2004	3 530 500,00	2 445 517,07
2002-2003	3 036 800,00	2 162 615,85
2001-2002	4 825 900,00	3 475 039,55
2000-2001	3 846 000,00	2 877 407,80
1999-2000	2 954 500,00	2 262 885,65
1998-1999	2 683 700,00	2 086 995,62
1997-1998	1 902 100,00	1 495 560,35
1996-1997	2 166 800,00	1 728 570,79
1995-1996	2 800 600,00	2 267 304,45
1994-1995	3 171 700,00	2 643 083,33
1993-1994	3 443 600,00	2 862 946,14
1992-1993	4 250 900,00	3 601 597,85
1991-1992	4 370 200,00	3 751 925,03
1990-1991	4 327 300,00	3 944 008,99
1989-1990	3 687 900,00	3 509 931,64
1988-1989	3 584 600,00	3 584 600,00

FIGURE 4

Cheminement des plaintes



La voix d'accès.



COMMISSARIAT AUX
SERVICES EN FRANÇAIS

www.csf.gouv.on.ca