

COMMISSARIAT AUX
SERVICES EN FRANÇAIS

L'accès aux **SOLUTIONS**

Rapport annuel 2009-2010

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 : flsc-csf@ontario.ca

© Imprimeur de la Reine
pour l'Ontario, 2010

ISSN 1916-9175 (Imprimé)

ISSN 1916-9191 (En ligne)

Juin 2010

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 : flsc-csf@ontario.ca



Imprimé sur papier
recyclé à 50 %

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 M7A1E9

Madame la Ministre,

Conformément au paragraphe 12.5 (1) de la *Loi sur les services en français*, je vous sou mets le troisième rapport annuel du commissaire aux services en français de l'Ontario. Ce rapport d'activités couvre la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. 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	3	CHAPITRE 2 PLAINTES	22
TABLE DES MATIÈRES	4	2.1 PLAINTES REÇUES EN 2009-2010.....	22
SOMMAIRE	6	2.1.1 <i>Plaintes par catégories</i>	22
RECOMMANDATIONS	8	2.1.2 <i>Répartition géographique des plaintes</i>	24
AVANT-PROPOS	9	2.2 PLAINTES LIÉES AUX COMMUNICATIONS.....	24
CHAPITRE 1 GRANDS CONSTATS	11	2.3 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	25
1.1 OFFRE ACTIVE.....	11	2.4 TRAITEMENT DES PLAINTES.....	25
1.1.1 <i>Concept</i>	11	2.4.1 <i>Causes</i>	26
1.1.2 <i>Rôle des institutions gouvernementales</i>	11	2.4.2 <i>Enquêtes systémiques conjointes ou en collaboration avec d'autres organismes</i>	26
1.1.3 <i>Études</i>	12	2.4.2.1 <i>Commissariat aux langues officielles du Canada</i>	26
1.1.4 <i>Nouvelle directive de la fonction publique de l'Ontario en matière de services</i>	13	2.4.3 <i>Services de résolution de plaintes des hôpitaux, municipalités et entreprises privées</i>	27
1.1.5 <i>Exemples à suivre</i>	13	2.4.4 <i>Activités de surveillance</i>	27
1.1.6 <i>Promotion continue des services en français</i> ..	14	CHAPITRE 3 ENQUÊTES SUR LES PLAINTES RECEVABLES	28
RECOMMANDATION 1	14	3.1 PLAINTES QUI AURAIENT DÛ ÊTRE ÉVITÉES	28
1.2 MODERNISATION DE L'OFFRE DE SERVICES	14	3.1.1 <i>Absence de formation du personnel</i>	28
1.2.1 <i>Services offerts par les tiers</i>	15	3.1.2 <i>Incompréhension des principes de consultation</i>	28
RECOMMANDATION 2	15	3.2 PLAINTES URGENTES.....	29
1.2.2 <i>Éviter les erreurs du passé</i>	15	3.2.1 <i>Santé</i>	29
RECOMMANDATION 3	16	3.2.1.1 <i>Règlement sur l'engagement de la collectivité</i>	30
1.3 RETOUR SUR LES RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES	16	3.2.1.2 <i>Dépliant unilingue H1N1</i>	31
1.3.1 <i>Traduction des règlements</i>	16	3.2.1.3 <i>Communications</i>	31
1.3.1.1 <i>Suivi à la recommandation</i>	16	3.2.1.4 <i>Services en français dans Peel-Halton</i>	32
1.3.1.2 <i>Analyse</i>	17	3.2.1.5 <i>Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)</i>	33
1.3.2 <i>Politique concernant la désignation des postes bilingues</i>	17	3.2.1.6 <i>Fonds pour les communautés en santé</i> ... 33	
1.3.2.1 <i>Suivi à la recommandation</i>	18	3.2.2 <i>Tribunaux administratifs</i>	33
1.3.2.2 <i>Analyse</i>	18	3.2.2.1 <i>Tribunal de l'aide sociale</i>	33
1.3.3 <i>Rôle accru de l'Office des affaires francophones</i>	18	3.2.3 <i>Justice</i>	33
1.3.3.1 <i>Suivi à la recommandation</i>	19	3.2.3.1 <i>Police provinciale de l'Ontario</i>	33
1.3.3.2 <i>Analyse</i>	19	3.2.3.2 <i>Unité des enquêtes spéciales</i>	35
1.3.4 <i>Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français du Procureur général de l'Ontario</i>	19	3.2.4 <i>Transports</i>	35
1.3.4.1 <i>Suivi à la recommandation</i>	20	3.2.4.1 <i>Panneaux à messages variables</i>	35
1.3.4.2 <i>Analyse</i>	20	3.2.5 <i>Finances</i>	36
1.3.5 <i>Rapport spécial sur la planification des services de santé en français</i>	21	3.2.5.1 <i>Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM)</i>	36

CHAPITRE 4 ENQUÊTES SUR LES SERVICES INDIRECTS..... 37

4.1 SERVICES GOUVERNEMENTAUX OFFERTS PAR DESTIERS.....	37
4.2 FOURNISSEURS PRIVÉS	37
4.2.1 Bureaux privés d'immatriculation et de délivrance des permis.....	37
4.2.2 MERX	38
4.2.3 Emploi Ontario.....	38
4.2.4 Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario.....	39
4.3 FOURNISSEURS MUNICIPAUX.....	39
4.3.1 Tribunaux administrés par les municipalités..	39
4.3.2 Bureaux de santé publique	40
RECOMMANDATION 4.....	42
4.3.3 Ontario au travail.....	42
4.4 ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT	42
4.4.1 Sociétés d'aide à l'enfance.....	42
RECOMMANDATION 5	44
4.4.2 Programme Réalisons le potentiel de la communauté d'Autisme Ontario	44

CHAPITRE 5 SUBVENTIONS ET TRANSFERTS DE RESPONSABILITÉS 46

5.1 SUBVENTIONS	46
5.1.1 Programme d'information à l'intention des parents	46
5.1.2 Célébration de la Fierté gaie	46
5.1.3 Portail régional à l'intention des nouveaux arrivants	47
5.2 TRANSFERTS DE RESPONSABILITÉS	47
5.2.1 SEFM-prise deux	47
5.2.2 Hydro One	48
5.2.3 Centres d'accès aux soins communautaires ..	48
RECOMMANDATION 6.....	49
5.2.4 Élaboration de cours de conduite automobile en français.....	49
5.2.5 Enseignement des cours de premiers soins ...	49
5.2.6 Création de nouvelles régions touristiques ..	50
5.2.7 Réacheminement des déchets Ontario.....	50

CHAPITRE 6 MENTIONS ET PRATIQUES EXEMPLAIRES.....51

6.1 MENTIONS EXEMPLAIRES	51
6.1.1 Mise à jour des profils des communautés.....	51
6.1.2 Ligne sans frais d'Aide juridique Ontario.....	51

6.2 PRATIQUES EXEMPLAIRES.....	51
6.2.1 ServiceOntario.....	51
6.2.2 Campagne de promotion des services en français.....	51
6.2.3 Maisons d'hébergement pour femmes francophones	52
6.2.4 Maison de l'Ontario aux Jeux de Vancouver 2010	52
6.2.5 Promotion saisonnière auprès des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes....	52
6.2.6 Politique des services de santé en français....	52
6.2.7 Symposium sur l'Ontario et l'Afrique francophones	52
6.2.8 FLS and You (Les services en français et vous)..	52
6.2.9 Vidéo d'animation du ministère de l'Environnement	53
6.2.10 Création du réseau FrancoGO	53

CHAPITRE 7 ACTIVITÉS DU COMMISSARIAT 54

7.1 RENCONTRES COMMUNAUTAIRES, ALLOCUTIONS,ÉVÉNEMENTS PUBLICS ET MÉDIAS.....	54
7.2 RENCONTRES DE HAUTS DIRIGEANTS	54
7.3 DEMANDES DE CONSULTATION ET D'AVIS DU COMMISSAIRE	54
7.4 TOURNÉES ET VISITES D'ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT	54
7.5 RENCONTRES AVEC LES RLIS ET SUIVI AU RAPPORT SPÉCIAL DU COMMISSAIRE	55
7.6 PREMIÈRE ENQUÊTE INITIÉE PUBLICUEMENT PAR LE COMMISSAIRE.....	55
7.7 PREMIÈRE PUBLICATION DES CONCLUSIONS D'UNE ENQUÊTE FORMELLE	55
7.8 RENOUVELLEMENT DU MANDAT DU COMMISSAIRE	55
7.9 INITIATIVE DE PRÉSENTATION CONJOINTE DE COMMISSAIRES	56
7.10 PARTENARIAT AVEC LE COLLÈGE UNIVERSITAIRE GLENDON	56
7.11 BLOGUE	56
CONCLUSION.....	57
ANNEXE	58
RÉPONSES DU GOUVERNEMENT AUX RECOMMANDATIONS DE 2008-2009	58

Sommaire

Ce rapport annuel est le troisième du commissaire aux services en français de l'Ontario et couvre la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. Dans cet exercice, le commissaire a voulu mettre en lumière les suivis des démarches entamées jusqu'ici depuis le début de son mandat avec le gouvernement. Ce rapport s'inscrit donc dans une volonté d'atteindre une meilleure compréhension des ministères sur le rôle des plaintes, c'est-à-dire les amener à percevoir les plaintes comme des mécanismes de contrôle de qualité de leurs services offerts au public. Mais plus important encore, l'objectif est de trouver des solutions permanentes à ces plaintes, tel que l'indique le titre de ce rapport. Les solutions passent souvent par l'offre active, un concept sur lequel le commissaire insiste abondamment une fois de plus cette année.

Le commissaire fait ses trois premières recommandations au chapitre 1, dont l'une porte exclusivement sur l'offre active. Il recommande qu'une directive claire en ce sens soit mise en place par le Conseil de gestion en 2010-2011, et qu'une stratégie de promotion permanente de l'offre des services gouvernementaux en français soit également mise de l'avant. Le commissaire souhaite ainsi que les ministères passent de la parole aux actes avec le concept de l'offre active. Le rôle des institutions gouvernementales est primordial dans l'application de ce concept, car l'impact qui en résulte sur le développement des communautés est inestimable. Le commissaire se fait insistant sur ce point, en s'appuyant sur de récentes études démontrant l'impact positif sur les communautés francophones de l'offre active de services en français.

Puisque la façon d'offrir des services évolue sans cesse, le commissaire enjoint fortement au gouvernement de donner suite à sa recommandation de 2007-2008, à l'effet de mettre en place un cadre réglementaire sur les services

offerts par des tiers afin de mettre fin aux échappatoires actuelles. Après plus de vingt ans de mise en œuvre de la *Loi sur les services en français (LSF)*, la façon dont les services en français sont offerts par des tiers doit être réglementée.

C'est d'ailleurs dans cet esprit que le commissaire recommande que toute loi autorisant une privatisation contienne des clauses spécifiques indiquant expressément que les droits prévus dans la *LSF* continueront de s'appliquer. Ainsi, le commissaire veut s'assurer que, dans d'éventuelles privatisations ou cessions de parts publiques, le gouvernement transfère les obligations de la *LSF* aux sociétés visées, et ce, sans équivoque.

Au chapitre 2, pour la première fois en trois ans, un portrait de la répartition géographique des plaintes est présenté. Les régions du Centre, de l'Est et du Nord-Est sont celles d'où proviennent le plus grand nombre des 350 plaintes reçues en 2009-2010. Les principales causes de ces plaintes sont l'absence d'intégration des services en français dans l'élaboration de politiques et programmes, l'ignorance ou la méconnaissance des obligations découlant de la *LSF*, puis l'insuffisance de ressources humaines et financières pour la prestation de ces services.

Les chapitres 3 et 4 portent exclusivement sur des enquêtes selon la nature du service. L'incontournable dossier de la santé refait surface, notamment avec l'épisode du dépliant unilingue sur le virus de la grippe pandémique A (H1N1), le manque de services de santé en français dans Peel et Halton, ainsi que l'adoption du Règlement sur l'engagement des collectivités francophones. Le commissaire en profite pour recommander au chapitre 4 d'exiger des ureau de santé publique publique, lorsque le financement provient en tout ou en partie de la province, qu'ils appliquent la *LSF*.

Les organismes bénéficiaires de paiements de transfert font également l'objet d'une attention particulière au chapitre 4. Les Sociétés d'aide à l'enfance comptent parmi ceux-ci. Le commissaire recommande que ces sociétés appliquent le concept de l'offre active de services en français partout dans la province, peu importe le territoire qu'elles desservent. De plus, il recommande qu'un répertoire de fournisseurs de services en français soit créé au bénéfice de ces sociétés qui ne sont pas actuellement en mesure d'offrir ces services. Considérant la vulnérabilité de leurs clientèles et l'urgence du traitement des plaintes visant les Sociétés d'aide à l'enfance, il est primordial que la population francophone puisse avoir accès aux services en français dans de tels cas.

Au chapitre 5, le commissaire ne se cache pas pour dire que les francophones de l'Ontario se sont fait passer un sapin et recommande de réparer l'erreur commise en mai 2009 lors du transfert de responsabilités des centres d'accès aux soins communautaires. En effet, le statut des centres est passé d'organisme gouvernemental à celui d'organisme sans but lucratif, une annonce qui est passée quasi inaperçue. Il recommande donc d'émettre un règlement afin que les Centres d'accès aux soins communautaires se conforment aux obligations prévues par la *LSF*.

Comme chaque année, le commissaire souhaite féliciter les organismes et ministères qui mettent de l'avant de bonnes initiatives et des pratiques exemplaires en ce qui a trait aux services en français. Ces bons coups du gouvernement sont rapportés au chapitre 6, dont ceux de ServiceOntario qui méritent amplement d'être retenus à titre d'exemple à suivre cette année.

Enfin, le chapitre 7 relate les activités du Commissariat au cours de 2009-2010. C'est sans surprise qu'il a pris un véritable élan au cours de cette même période et qu'il a vu naître les fruits de ses efforts des années précédentes. Outre le renouvellement de son mandat, ce fut aussi une année comportant plusieurs premières pour le commissaire, dont sa première enquête qu'il a lui-même initiée publiquement, la première publication des conclusions d'une enquête formelle, un premier partenariat avec un établissement postsecondaire, soit le Collège universitaire Glendon, puis la création de son blogue.

RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones :

- A. Qu'une directive claire sur l'offre active en matière de services en français soit mise en place par le Conseil de gestion, en 2010-2011, et ce, à l'égard de tous les ministères et organismes gouvernementaux.
- B. Que le gouvernement mette en place une stratégie de promotion permanente de l'offre de services gouvernementaux en français auprès de la population francophone partout en Ontario.

Recommandation 2

Le commissaire aux services en français enjoint fortement à la ministre déléguée aux Affaires francophones de donner suite à sa recommandation et de mettre en place, en 2010-2011, un cadre réglementaire sur les services offerts par des tiers, afin de mettre fin aux échappatoires actuelles.

Recommandation 3

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de s'assurer que toute loi autorisant une privatisation contienne des clauses spécifiques indiquant expressément que les droits prévus dans la *Loi sur les services en français* continueront de s'appliquer.

Recommandation 4

Considérant le rôle joué par la province dans le financement des bureaux de santé publique et de diverses initiatives en santé publique, ainsi que dans l'élaboration de normes et priorités en réponse aux besoins particuliers des francophones :

Le commissaire aux services en français recommande au ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'exiger des bureaux de santé publique, lorsque le financement provient, en tout ou en partie, de la province, qu'ils appliquent la *Loi sur les services en français*.

Recommandation 5

Considérant que les Sociétés d'aide à l'enfance doivent respecter les dispositions de la *Loi sur les services en français* et considérant que les clientèles de ces sociétés sont souvent en situation de vulnérabilité :

Le commissaire aux services en français recommande au ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse :

- A. Que les Sociétés d'aide à l'enfance intègrent l'offre active de services en français dans la prestation de leurs services partout dans la province.
- B. De créer, de concert avec les Sociétés d'aide à l'enfance, un regroupement ou à tout le moins un répertoire de fournisseurs de services en français au bénéfice des Sociétés qui ne sont pas actuellement en mesure d'offrir ces services.

Recommandation 6

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'émettre un règlement afin que les centres d'accès aux soins communautaires se conforment aux obligations prévues par la *Loi sur les services en français*.

Avant-propos

C'est avec grande fierté que je vous présente ce troisième rapport annuel. Il est le fruit du travail acharné de toute une équipe absolument exceptionnelle que je remercie. Ce précieux travail permet de rapporter les manquements à la *Loi sur les services en français* observés par les citoyens de plus en plus nombreux à faire appel à nos services. Il est vrai que sans ces derniers, le Commissariat n'a pas de voix.

Le thème général de ce troisième rapport annuel porte sur le fait que, trop souvent encore, certains ministères s'évertuent à donner au Commissariat des réponses, cherchant à justifier les écarts de conduite en matière de services en français au lieu de proposer des solutions pragmatiques qui règlent la question une fois pour toutes. Cependant, je peux constater de plus en plus d'améliorations encourageantes.

Cette année encore, le travail n'a pas manqué. Nous recevons une plainte par jour en moyenne. C'est beaucoup. Cela démontre que les Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes ont espoir de voir des améliorations tangibles se produire. Et comme il y en a beaucoup, cela ravive la confiance des citoyens envers le processus. Nous recevons maintenant des plaintes qui touchent des secteurs et des programmes dont j'ignorais totalement l'existence. Ce sont là de bons signes!

Recevoir des plaintes jour après jour est plus que motivant, même si les impressions pourraient être contraires. Évidemment, si les réponses favorables du gouvernement n'étaient pas au rendez-vous, je n'aurais probablement pas le même discours. D'année en année, je constate des progrès concrets et bien réels, et ce, tant sur le plan symbolique que sur un plan plus pragmatique. L'Ontario a une nouvelle définition inclusive des francophones, la plaque d'immatriculation non seulement respecte le fait français, on peut même l'obtenir avec l'emblème du drapeau franco-ontarien. Mais plus encore, nous avons maintenant beaucoup d'autres possibilités en santé avec l'implantation des entités de planification des services de santé en français qui accompagneront les RLIS dans la prise de décisions locales en santé.

Depuis peu, le Commissariat s'est doté d'une nouvelle vision : « Le Commissariat aux services en français de l'Ontario agit de façon proactive pour assurer une presta-

tion intégrée des services en français au sein du gouvernement en appui au développement de la communauté francophone. » Avec cette nouvelle vision, le Commissariat s'est doté d'une approche plus proactive, résolument axée sur l'essentiel pour tout mettre en œuvre afin que le gouvernement facilite, par l'entremise de ses services, la pérennité de la communauté franco-ontarienne.

À ce sujet, nous fêterons collectivement en 2010 les 400 ans de présence francophone en Ontario ainsi que le 100^e anniversaire de la création de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO), l'organisme porte-parole des francophones de l'Ontario. De plus, le gouvernement a posé un geste d'importance en adoptant une loi à l'unanimité faisant du 25 septembre la journée officielle des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes, coïncidant avec la journée du drapeau franco-ontarien. Il s'agit là d'une autre importante reconnaissance symbolique de notre population francophone.

Au cours de la dernière année, nous avons dit un dernier adieu à de véritables géants de la communauté franco-ontarienne qui ont eu des influences marquées au niveau national et international.

L'honorable Jean-Robert Gauthier nous manquera terriblement. Son apport a simplement été exceptionnellement constant, toujours à la recherche de la justice pour ses compatriotes franco-ontariens et franco-canadiens. L'immensité de son héritage ne peut être résumée en quelques lignes.

Je ne peux passer sous silence également René Dionne, professeur émérite de l'Université d'Ottawa, qui fut l'un des premiers à s'intéresser à la littérature franco-ontarienne et à l'enseigner. Récipiendaire de plusieurs doctorats honorifiques, la vingtaine d'ouvrages qu'il a rédigés constituent toute une contribution à la communauté.

Quant à Rémy Beauregard, les superlatifs ne sont pas assez nombreux pour parler de la richesse de son passage parmi nous. Non seulement son implication communautaire a été remarquée, mais il a été le premier directeur de l'Office des affaires francophones lors de la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*. Devenu ensuite directeur général de la Commission ontarienne des droits de la

personne, on pourra dire que le respect des droits humains l'aura toujours suivi. Jusque dans ses derniers jours comme président de Droits et Démocratie, il aura su maintenir ses convictions et protéger ses employés malgré la tourmente. Un départ d'une bien grande tristesse qui laisse un trou béant dans la francophonie internationale.

Un peu plus récemment, un autre ardent défenseur des droits des francophones en Huronie nous a quittés. Raymond DesRochers était le président-directeur général du Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH). Acharné et très impliqué dans le développement économique de la région de Penetanguishene, il a mené une brillante bataille juridique jusqu'en Cour suprême contre Industrie Canada au sujet de la qualité des services en français. La Cour avait alors établi que les institutions fédérales doivent offrir des services qui répondent aux besoins particuliers des communautés de langue officielle, plutôt que fournir des services identiques aux deux communautés linguistiques. Sa grande conviction personnelle a fait en sorte que l'ensemble des communautés francophones peut désormais compter sur cette meilleure compréhension de la notion de services. Voilà toute une contribution dans l'histoire des droits linguistiques.

Au cours de la prochaine année, j'aimerais insister davantage sur les relations avec les communautés ethnoculturelles. En analysant la provenance des plaintes, je constate que très peu proviennent de ces communautés. Est-ce à dire que tout va pour le mieux? Peut-être. Il faut dire que le gouvernement a eu quelques initiatives prometteuses au cours des dernières années ciblant particulièrement ces communautés. N'empêche, dans la région du Centre, les communautés ethnoculturelles francophones comptent pour un peu plus de 20 % de la population francophone, alors que nous ne recevons d'elles que 5 à 10 % du nombre total de plaintes.

J'ai toujours dit que je tenterais de regarder et d'analyser les choses telles qu'elles se présentent pendant mon mandat. Objectivement parlant, il reste énormément de travail à faire auprès de l'administration publique dans son ensemble. Mais ignorer les progrès indéniables serait faire preuve de mauvaise foi. Je ne peux m'empêcher de constater que la création de notre bureau a un impact indéniable sur l'administration publique. Je sens le vent tourner et je sens une volonté réelle d'effectuer des changements et de prendre en considération les besoins précis de la population franco-ontarienne. En cela, je ne peux que me réjouir.

Enfin, je remercie très chaleureusement les membres de mon équipe. Personne ne compte ses heures pour s'assurer que les plaignants maintiennent leur confiance en la capacité et en la volonté du gouvernement de l'Ontario d'offrir des services en français de qualité. Je leur dois une fière chandelle.

CHAPITRE 1

Grands constats

1.1 OFFRE ACTIVE

« La grande majorité des fonctionnaires désirent offrir des services en français de qualité; sauf que, de leur perspective, très peu de gens en font la demande. Or, lorsqu'il est question de minorités linguistiques, le concept de l'offre et de la demande est inversé. En effet, habituellement, dans un contexte de majorité linguistique, s'il y a une demande, il y aura de l'offre. En matière de services en français, il faut plutôt de l'offre pour qu'il y ait de la demande. Alors, bien plus que d'avoir l'affiche « anglais/français », il s'agit de pouvoir obtenir efficacement un service en français de qualité. Il faut que la personne derrière le comptoir puisse offrir activement ce service. » – Rapport annuel 2007-2008 du commissaire aux services en français

Depuis son entrée en fonction, le commissaire fait du concept de l'offre active l'un de ses chevaux de bataille. Il en discute à tous les niveaux, dans toutes ses rencontres avec l'administration publique. Le gouvernement est largement en accord avec le principe de l'offre active. Certains ministères et organismes gouvernementaux commencent à comprendre et vont dans la bonne direction. Mais pour l'ensemble, il est maintenant temps de se doter d'une compréhension commune et concertée de l'offre active. Autrement dit, il importe de passer de la parole aux actes.

1.1.1 Concept

Essentiellement, le concept de l'offre active est une indication claire aux citoyens que, peu importe où ils se trouvent, ils peuvent recevoir des services en français puisque le nom de l'établissement ainsi que toutes les affiches, pancartes, dépliants, documents, etc., sont soit bilingues, soit offerts visuellement en anglais et en français. De plus, le personnel au comptoir ou au téléphone offre activement, dès la première interaction, un service dans ces deux langues. En somme, il s'agit de créer un environnement qui suscite la demande et anticipe les besoins spécifiques des francophones et de leur communauté.

Il est de grande importance d'aller chercher les citoyens et citoyennes ordinaires qui ne savent pas qu'ils peuvent obtenir de meilleurs services pour eux et leur communauté, en français.

1.1.2 Rôle des institutions gouvernementales

On ne peut sous-estimer l'impact sur l'épanouissement d'une communauté que peut jouer chacune des institutions provinciales. Lorsque les citoyens francophones obtiennent un service en français après l'avoir demandé, ils sont contents d'être bien servis, tout comme le reste des citoyens. Mais lorsque l'institution leur offre activement leur service en français, sans qu'ils aient besoin de le demander, c'est autre chose. Ils obtiennent une reconnaissance instantanée qu'ils sont membres à part entière d'une communauté forte et respectée, une communauté qui prend la place qui lui revient dans la société ontarienne.

L'objet de la *Loi sur les services en français*, loi quasi constitutionnelle, est de sauvegarder, pour des générations à venir, le patrimoine culturel de la population francophone de l'Ontario. Bien entendu, les ministères et autres organismes gouvernementaux ne sont pas les seuls responsables d'assurer la pérennité de la communauté francophone en Ontario.

En offrant activement un service en français aux citoyens, on leur envoie le message que leur langue est utile et utilisée. On leur indique qu'ils n'ont pas lutté toutes ces années pour l'obtention d'une école francophone et de sa gestion pour rien. Qu'il y a encore un avenir au-delà de l'école. L'institution reconforte les citoyens dans leur individualité, mais aussi en tant que membres d'une communauté francophone vibrante, dynamique et qui a de l'avenir. Ce n'est pas rien!

Lorsqu'on n'offre le service qu'en anglais, les francophones, vivant déjà en situation minoritaire en Ontario, perçoivent un message contraire. Ils reçoivent le signal qu'il ne vaut plus la peine de continuer le combat de choisir d'être francophone, au quotidien. Peu à peu, ils cesseront de

s'émouvoir du recul du français dans la sphère publique et communautaire. Et puis un jour, *they just won't care anymore*. C'est là que, insidieusement, le fléau de l'assimilation fait son œuvre et que l'objectif poursuivi par l'Assemblée législative, en adoptant la LSF unanimement en 1986, ne serait pas atteint.

L'offre active permet d'atteindre ceux et celles qui hésitent encore quotidiennement à utiliser les services en français, ceux qui marchent encore sur la ligne parfois plus mince qu'on ne le croit entre la continuation et l'assimilation.

« Pas tous les francophones peuvent faire du militantisme à plein temps. C'est pour cette raison qu'il revient au gouvernement ontarien de faire de l'offre active, de renverser la donne et de ne pas uniquement faire reposer la demande de SEF sur le comportement individuel de quelques fiers francophones¹. »

Bien des entreprises privées offrent des services dans les deux langues, non pas en fonction d'une obligation légale quelconque, mais sachant qu'un meilleur respect de la clientèle francophone est bon pour les affaires. Dans le domaine public, c'est une évidence, les citoyens n'ont pas un grand éventail de lieux de prestation de services à leur disposition. Le rôle des institutions est donc primordial.

1.1.3 Études

Dès 2005, les chercheurs Cardinal, Lang, Plante, Sauvé et Terrien ont fait une excellente analyse du concept de l'offre active² pour le compte des ministères dans le domaine de la justice. Puis, en 2010, dans le cadre de l'étude en deux volumes intitulée *De la théorie à la pratique : Les mécanismes d'offre de services en français dans le domaine de la justice en Ontario*, les chercheurs Cardinal, Plante et Sauvé ont fait référence à un **environnement qui suscite la demande**³.

Évidemment, les francophones qui entrent au Centre de santé communautaire de l'Estrie savent d'avance qu'ils obtiendront un service en français. Ils n'ont pas à se poser la question avant de pénétrer dans l'établissement. Même chose pour quelqu'un qui veut obtenir des services d'aide à l'emploi des Services d'employabilité ACFOMI de Kingston. Mais pour véritablement créer cet environnement, les institutions doivent jouer leur rôle. **Les ministères et organismes gouvernementaux doivent créer un environnement suscitant l'utilisation de services en français de la part des francophones en Ontario.**

Pour le compte de l'Office des Affaires acadiennes du gouvernement de la Nouvelle-Écosse, les chercheurs Kenneth Deveau, Rodrigue Landry et Réal Allard ont dévoilé en 2009 une étude très intéressante sur l'utilisation des services gouvernementaux en français dans cette province⁴. Sans grande surprise, là où il y a de l'offre active, les francophones demanderont leurs services en français. L'étude fait état de la documentation écrite dans les deux langues, de l'affichage ainsi que de l'incitation verbale. Dans tous les cas, plus on y fait de l'offre active, plus les gens demanderont leurs services en français, et ce, dans une forte proportion. Il est ici question de francophones vivant en Nouvelle-Écosse, où la proportion de francophones est d'à peu près 4 % de l'ensemble de la population⁵. Ce qui est intéressant est que lorsque les francophones détectent un accent anglophone auprès de l'interlocuteur gouvernemental, ils seront plus portés à continuer en anglais. Par contre, s'ils détectent le même accent qu'eux, les usagers continueront en français.

« Il s'agit d'accueillir les personnes quand elles se présentent à un centre d'accès ou au téléphone en français et en anglais (ex. Hello/bonjour!). Cette stratégie a pour effet d'enlever la pression exercée sur la personne en ne l'obligeant pas à demander d'être servie

1. Linda Cardinal, Nathalie Plante et Anik Sauvé, *De la théorie à la pratique : Les mécanismes d'offre de services en français dans le domaine de la justice en Ontario, Volume 2 : Les perceptions des fonctionnaires et des usagères et usagers*, Ottawa, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, 2010, p. 37.
2. Linda Cardinal, Stéphane Lang, Nathalie Plante, Anik Sauvé et Chantal Thérien, *État des lieux : les services en français dans le domaine de la justice en Ontario*, Ottawa, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université d'Ottawa, 2005. Disponible en ligne : http://www.sciencesociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/etat_des_lieux_12-2005.pdf (page consultée en mars 2010).
3. Cardinal, Plante et Sauvé, *Op. cit.*, p. 36.
4. Kenneth Deveau, Rodrigue Landry et Réal Allard, *Utilisation des services gouvernementaux de langue française, Une étude auprès des Acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse sur les facteurs associés à l'utilisation des services gouvernementaux en français*, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2009.
5. Fédération des communautés francophones et acadiennes (FCFA) du Canada, *Profil de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse*, Ottawa, 2009. Disponible en ligne : http://www.fcfa.ca/profils/documents/nouvelle_ecosse.pdf (page consultée en mars 2010).

en français. Elle n'a qu'à continuer la conversation en français. Le fait de demander d'être servi en français constitue un comportement d'engagement identitaire francophone relativement difficile pour une personne ayant vécu une socialisation qui lui a appris que l'anglais est la principale langue des activités publiques, sinon la seule. Il exige que la personne soit consciente de son droit d'être servie en français et de l'importance pour sa communauté de revendiquer ce droit. Même quand une personne est très conscientisée à la situation linguistique et culturelle de sa communauté et à l'importance des services en français, de faire la demande d'être servie en français peut être gênante et difficile pour elle.

Rappelons que souvent une personne qui se trouve devant un service gouvernemental, par exemple de justice ou de santé, est dans une position très vulnérable et peut se sentir intimidée si elle doit revendiquer le respect de ses droits linguistiques⁶. »

Ainsi, les francophones ne s'attendent tout simplement pas à recevoir des services en français de façon courante, à moins qu'ils ne s'adressent à un centre francophone qui administre le service provincial. Les Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes, règle générale, auront peur de déranger, de causer un stress pour l'autre personne ou encore de créer un émoi autour de quelque chose qui a l'air relativement banal.

« Les usagères et usagers que nous avons rencontrés disent vouloir demander leur SEF, mais ces personnes ont souvent le sentiment de déranger et d'être des trouble-fêtes. Cette situation permet d'expliquer en grande partie pourquoi il est possible que des francophones demandent ou ne demandent pas toujours leur SEF. »

« [...] je me sens comme si je suis en train de causer un stress à l'autre personne. Je suis en train de créer un inconfort pour la personne qui essaie de m'aider et puis, si je le fais, je ne vais pas recevoir le service que je mérite. »

« [...] si la personne s'adresse à moi, elle dit : « Hi ! », je ne me sens pas nécessairement à l'aise de dire, de continuer en français. [...] La gêne, je ne sais pas, c'est ma, c'est ce que j'ai connu depuis mon enfance, c'est une réalité pour moi [...] ».

Lorsque le service peut avoir des conséquences plus dramatiques, comme en santé ou dans le domaine de l'accès à la justice, l'offre active de services en français devient plus importante que jamais.

1.1.4 Nouvelle directive de la fonction publique de l'Ontario en matière de services

Depuis le 1^{er} janvier 2010, les ministères doivent respecter une nouvelle directive émanant du Conseil de gestion concernant le service offert au public par le gouvernement de l'Ontario. Dans cette directive, il est prévu noir sur blanc que les ministères doivent respecter plusieurs lois importantes, dont la LSF. Mais il appartient aux chefs des programmes de développer leurs propres normes de services. C'est là que le bât blesse. Très peu de ministères ont adopté des normes de services à l'égard de l'offre active de services en français.

Souvent, des fonctionnaires de bonne foi vont simplement dire qu'ils veulent bien offrir des services en français, mais ils n'en offrent pas puisqu'il n'y a pas de demande. Certes, la LSF est silencieuse sur la question de la demande, toutefois, le service doit être disponible. Plus encore, il doit également être offert afin que les francophones puissent le demander. On a souvent tendance à tenir pour acquis que les francophones de l'Ontario sont tous bilingues, ce qui est loin d'être le cas et ce qui n'est pas, au demeurant, pertinent quant à la poursuite de l'objet de la LSF qui vise plutôt la pérennité de la population francophone de l'Ontario.

1.1.5 Exemples à suivre

ServiceOntario (du ministère des Services gouvernementaux) possède aussi d'excellentes pratiques en matière d'offre active. Il y a même lieu de parler d'innovation en ce qui les concerne puisqu'ils ont mis en place un groupe témoin dont il est question au chapitre six.

6. Deveau, Landry et Allard, *Op. cit.*, p. 88-89.

7. Cardinal, Plante et Sauvé, *Op. cit.*, Volume 2, p. 35.

L'approche de ServiceOntario est donc rafraîchissante en rapport à des situations qui prévalaient jusqu'à tout récemment auprès du **ministère des Services gouvernementaux**. En effet, lorsque quelqu'un téléphonait et demandait un service du gouvernement en français, il était souvent mis en attente. Puis, après un certain nombre de minutes, on lui demandait, en anglais, s'il ou elle souhaitait toujours attendre. Bien entendu, cette politique découlait d'un impératif, au demeurant excellent, de respecter les normes de services du gouvernement de l'Ontario. Mais en ce faisant, on envoyait un mauvais signal aux clients francophones. Maintenant, le ministère des Services gouvernementaux a changé sa politique de façon à respecter le choix de langue de service des clients francophones.

Une fois de plus, le **secteur de la justice** du gouvernement de l'Ontario (les ministères du Procureur général, de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels) a fait preuve d'initiative auprès du gouvernement. Comme cité précédemment, les ministères ont commandé un état des lieux en rapport aux besoins des communautés sur le plan des services en français adaptés à leurs besoins spécifiques. De plus, ce secteur a ainsi produit un guide très intéressant en matière de services en français à l'intention de tous les gestionnaires du gouvernement dans le domaine de la justice. Cependant, il ne s'agit que d'un guide dont l'utilisation est optionnelle.

1.1.6 Promotion continue des services en français

L'Assemblée de la francophonie de l'Ontario a initié une intéressante campagne de promotion des services en français auprès de la communauté francophone en s'associant étroitement avec l'Office des affaires francophones de l'Ontario. C'est là un bon début. Mais ce n'est pas suffisant.

Il importe de susciter la demande de services en français. Le gouvernement a la responsabilité de créer des environnements propices à cette demande. Il doit être fier de ses services offerts en français et les publiciser auprès de la communauté francophone. En cela, il y a lieu encore une fois de noter les publicités Web, télé et journaux de ServiceOntario qui ont eu cours en début d'année 2010. Dans l'une d'elles sur le Web, par exemple, on y annonçait

les services d'immatriculation en montrant une plaque avec le slogan « Tant à découvrir ». D'un parfait français, ces publicités étaient bien adaptées aux communautés francophones de l'Ontario. C'est un énorme plus.

Mais bien au-delà de ces exemples, il importe que le gouvernement puisse avoir concrètement une directive sur l'offre active. Il va de soi qu'elle devrait prévoir des consultations de la communauté francophone ciblée, une planification dès la conception de nouveaux programmes et services, et une évaluation de la performance des résultats. Une telle directive devrait être renforcée à l'aide d'une stratégie de promotion des services en français régulièrement mise à jour, en même temps que tout changement ou modernisation de l'offre des services gouvernementaux.

Recommandation 1

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones :

- A. Qu'une directive claire sur l'offre active en matière de services en français soit mise en place par le Conseil de gestion, en 2010-2011, et ce, à l'égard de tous les ministères et organismes gouvernementaux.**
- B. Que le gouvernement mette en place une stratégie de promotion permanente de l'offre de services gouvernementaux en français auprès de la population francophone partout en Ontario.**

1.2 MODERNISATION DE L'OFFRE DE SERVICES

Au cours des vingt dernières années, le gouvernement ontarien s'est délesté de plus en plus de services directs à la population, au profit tantôt de responsabilités accrues des municipalités, tantôt de privatisation, de transfert de responsabilités administratives ou même de nouveaux partenariats publics-privés. Voilà deux ans que le commissaire renforce l'idée de l'importance d'offrir aussi les services aux francophones de l'Ontario et que le fait qu'ils ne soient plus offerts directement par la province ne doit diminuer en rien la qualité de ces services.

L'actualité semble rattraper ces notions et il importe que, advenant une nouvelle ronde de privatisation ou de transfert de responsabilités au cours des prochaines années, les services en français soient expressément prévus.

1.2.1 Services offerts par les tiers

Dès son premier rapport annuel, le commissaire recommandait en 2008 de mettre fin aux échappatoires concernant les services offerts par des tiers pour le compte du gouvernement. Il soulignait qu'il faut absolument que le gouvernement aille de l'avant avec une réglementation claire pour régir adéquatement la prestation des services en français. Le gouvernement conclut en ce moment des contrats avec des tiers ou entame des partenariats publics-privés pour qu'ils fournissent des services au nom d'un organisme gouvernemental ou d'un ministère. Dans ces cas, les fournisseurs ne sont pas toujours tenus de respecter la *Loi*. Les citoyens francophones sont perdants et il faut que ça cesse.

Le gouvernement était d'accord avec le fondement même du problème soulevé. Il avait répondu qu'il se devait d'agir et que pour ce faire, quatre options étaient envisagées, dont celle d'avoir recours au pouvoir réglementaire⁸.

Il va de soi que la mise en œuvre de cette recommandation prendra un certain temps. C'est d'ailleurs la raison principale qui a incité le commissaire à en faire le constat si rapidement, si tôt au cours de son mandat, puisque cette problématique était déjà bien connue du gouvernement. Il s'agit là d'une situation complexe où la plupart des ministères ont leur propre culture qui se transpose aussi jusque dans les relations établies depuis bien des années avec leurs propres fournisseurs de services. Des changements à ce titre ne se font donc pas du jour au lendemain.

Il faut maintenant sonner la cloche. La récréation est terminée. Les francophones de l'Ontario ne peuvent plus continuer avec ces incertitudes, plus de vingt après la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*. Le gouvernement se doit de prendre des décisions importantes au cours des prochains mois afin de mettre fin aux échap-

patoires dans la façon dont les ministères s'acquittent de leurs obligations linguistiques lorsqu'ils font affaire avec des tiers.

Recommandation 2

Le commissaire aux services en français enjoint fortement à la ministre déléguée aux Affaires francophones de donner suite à sa recommandation et de mettre en place, en 2010-2011, un cadre réglementaire sur les services offerts par des tiers, afin de mettre fin aux échappatoires actuelles.

1.2.2 Éviter les erreurs du passé

Au cours des prochaines années, le gouvernement étudiera la possibilité de se départir, d'une façon ou d'une autre, en totalité ou en partie, de certains organismes gouvernementaux comme *Hydro One*, la Régie des alcools de l'Ontario (*LCBO*) ou la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (*OLG*). Si ces organismes devaient être privatisés, il y a lieu de se questionner sérieusement sur les modes de prestation de services en français par la suite.

Cas d'Air Canada

Vers la fin des années 80, le gouvernement fédéral a privatisé la société aérienne Air Canada. Le Parlement a alors voté la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada. Le législateur fédéral a reconnu que tous les citoyens du pays avaient participé activement à la mise en place de cette société aérienne au cours des cinquante dernières années et que donc, les citoyens étaient en droit de recevoir certains services, notamment dans les deux langues officielles. Voilà pourquoi le Parlement a inclus l'article 10 dans cette loi, article qui traite justement des langues officielles et qui lie Air Canada et ses filiales aux obligations prévues par la Loi sur les langues officielles, dont la Partie IV traitant des communications et de la prestation de services au public⁹.

8. Le Rapport annuel 2008-2009 du commissaire analyse en détail la réponse gouvernementale. Disponible en ligne : http://www.csf.gouv.on.ca/files/FR_csf_rapport_annuel_o8_o9.pdf (page consultée en mars 2010).

9. En ce qui concerne la société Air Canada et ses filiales, tout n'est pas encore complètement réglé sur le plan juridique, comme en fait foi le rapport 2008-2009 du commissaire aux langues officielles. Disponible en ligne : http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/ar_ra_f.pdf (page consultée en mars 2010).

L'importance de cette clause est indéniable. Cet article a dû être invoqué à de multiples reprises par la suite, y compris devant les tribunaux, afin de s'assurer que la société respecte ses obligations linguistiques envers les passagers et autres citoyens.

Mais pourquoi cette protection? D'une part, puisque ce sont les impôts de tous les contribuables, incluant ceux des francophones, qui avaient été investies dans la société dès le départ. Air Canada est née de fonds publics. Plus fondamentalement encore, si on laisse le libre marché décider, il est fort plausible de croire que bien peu de trajets au Canada (et encore moins à l'étranger) auraient bénéficié de véritables services dans les deux langues officielles.

En Ontario, les exemples sont nombreux où des institutions provinciales ont été privatisées sans garantir le maintien de la prestation des services en français, telle Hydro Ontario. Dans ce dernier cas, le Commissariat travaille toujours avec le ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure afin de trouver des solutions concrètes et viables concernant la prestation de services en français.

Il demeure néanmoins que, dans l'éventualité d'autres privatisations ou cessions de toutes parts publiques, le commissaire est d'avis que le gouvernement transfère, sans équivoque, les obligations contenues dans la LSF aux sociétés visées. Les obligations en matière de services en français doivent suivre et cela doit être connu de tout investisseur privé.

Recommandation 3

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de s'assurer que toute loi autorisant une privatisation contienne des clauses spécifiques indiquant expressément que les droits prévus dans la Loi sur les services en français continueront de s'appliquer.

1.3 RETOUR SUR LES RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES

1.3.1 Traduction des règlements

Dans le rapport annuel 2008-2009, le commissaire a fait le constat que de nombreux règlements importants, notamment dans le domaine de la santé ou de la sécurité, ne sont pas automatiquement traduits dès leur adoption. Le commissaire ne préconise pas nécessairement que tous les règlements soient adoptés ou traduits en français. Il propose la mise en place de critères guidant les ministères à exiger ou non la disponibilité des règlements en français. Il énumère une série de critères, question de lancer le débat. Il revient au Procureur général de l'Ontario de prendre le leadership nécessaire en cette matière.

Recommandation 2008-2009

« 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*. »

1.3.1.1 Suivi à la recommandation

Le gouvernement a répondu¹⁰ :

Le ministère du Procureur général reconnaît l'importance de traduire les règlements et travaillera de concert avec les autres ministères afin d'adopter une approche cohérente dans l'établissement de l'ordre de priorité des règlements à traduire.

10. La réponse intégrale du gouvernement se trouve en annexe.

Plan d'action proposé :

Le ministère a travaillé à l'interne afin de proposer la création d'un comité composé de divers partenaires et ayant pour mandat de donner suite aux recommandations du commissaire, notamment :

1. *L'adoption de critères clairs et simples pour la traduction des règlements en vue de les rendre publics;*
2. *L'élaboration d'une stratégie pour que les ministères se conforment à ces critères;*
3. *L'adoption d'une approche cohérente pour établir l'ordre de priorité des règlements à traduire et d'un plan d'action qui sera approuvée par tous les partenaires.*

Phase 1 **Adoption des critères et de la politique gouvernementale**

Phase 2 **Stratégie pour la traduction graduelle des règlements existants**

1.3.1.2 Analyse

L'engagement du ministère du Procureur général ne fait pas de doute. Après tout, ce ministère fait déjà preuve de leadership en faisant traduire tous ses projets de règlements. La rédaction et la traduction de textes juridiques (comme des lois et règlements) sont des processus très complexes qui demandent beaucoup de minutie, d'expertise et de temps afin de bien refléter les intentions du législateur et du gouvernement.

Semblablement à leurs collègues interprètes et traducteurs, les conseillers législatifs ont fait part au commissaire des réalités et défis systémiques qu'ils vivent au quotidien. L'un des plus grands défis est certainement le fait que les documents juridiques ont besoin d'être produits dans de très courts délais sans que l'on tienne nécessairement compte de la complexité de préparation et du défi additionnel de la production dans les deux langues. Parfois, un règlement est amendé en anglais alors que la version française est en plein cours de rédaction. Avec l'instanta-

néité des communications et les nouvelles technologies, les choses bougent bien rapidement.

Pour le commissaire, la problématique de traduction des règlements soulève un problème de planification à l'intérieur des ministères. Il faut prévoir et intégrer les services en français, y compris l'implication continue des spécialistes de la rédaction législative et de la traduction, dès qu'une idée germe.

À ce sujet, le Commissariat a d'ailleurs reçu une plainte concernant le **ministère du Travail** sur l'absence de traduction de certains règlements relatifs à la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail*. Le ministère a reconnu cette lacune et s'est engagé à prendre les mesures nécessaires pour traduire les règlements directement ciblés par la plainte, mais aussi tous ceux relatifs à la santé et sécurité au travail. Depuis, le Commissariat reçoit régulièrement des mises à jour sur la progression du travail de traduction et félicite donc le ministère pour son initiative dans ce domaine.

Le même scénario s'est sensiblement produit avec le **ministère des Finances** à la suite d'une plainte faisant aussi état d'absence de traduction des règlements relatifs à la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement*. Suite à cette plainte, le ministère a remédié à cette situation et a entrepris les mesures nécessaires, traduit et publié en français ces règlements relatifs à cette loi, afin de se conformer aux exigences de la *LSF*.

1.3.2 Politique concernant la désignation des postes bilingues

La disposition du gouvernement à se conformer aux obligations légales de la *LSF* dépend souvent de sa capacité à embaucher, former et maintenir en poste 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.

Recommandation 2008-2009

« 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. »

1.3.2.1 Suivi à la recommandation

Le gouvernement a répondu¹¹ :

Le gouvernement est d'accord sur l'importance d'avoir une politique ferme concernant les postes désignés. De fait, l'Office des affaires francophones a enclenché un processus visant à élaborer une politique ministérielle concernant les postes désignés. On examinera, en outre, les postes de haute direction afin de déterminer ceux d'entre eux qui devraient être désignés, s'il y a lieu.

Le ministère des Services gouvernementaux a également élaboré le plan des ressources humaines de la Fonction publique de l'Ontario 2008-2011. Les questions spécifiques liées au recrutement, au maintien en poste et au perfectionnement professionnel des francophones peuvent être réglées dans le cadre des priorités actuelles du plan, conformément aux besoins particuliers du ministère.

Ces deux approches combinées devraient non seulement répondre à la recommandation, mais également aider la Fonction publique de l'Ontario à renforcer la présence de sa main-d'œuvre bilingue et à continuer de répondre aux besoins des francophones de la province.

1.3.2.2 Analyse

Le gouvernement parle ici d'une politique ferme. Est-ce à dire qu'elle sera obligatoire pour l'ensemble des ministères? La recommandation du commissaire prévoyait une échéance pour 2010-2011. Il n'est nullement question d'échéance dans la réponse gouvernementale. Il est entendu que le commissaire gardera un œil sur les suivis à cette recommandation.

1.3.3 Rôle accru de l'Office des affaires francophones

Le commissaire veut une pleine intégration des services en français à l'intérieur du gouvernement de l'Ontario. L'intégration et l'offre des services en français ne sont pas un traitement de faveur, mais une obligation en vertu de la *LSF*. Il faut dépolitiser le tout et mettre les sommes allouées aux services en français à l'abri des intentions politiques et des fluctuations budgétaires. Les services en français doivent être au cœur du développement des programmes et services. Il faut arrêter de les voir comme des services à part. L'attitude minimaliste qui s'est installée progressivement au cours des vingt dernières années, soit depuis l'entrée en vigueur de la *Loi*, doit cesser.

L'Office des affaires francophones ainsi que les coordonnateurs des services en français peuvent et doivent jouer un rôle crucial dans la préparation des programmes et de services adaptés et dispensés aux communautés francophones de toute la province. Ce sont des ressources gouvernementales déterminantes dans la recherche et l'établissement de méthodes de prestation de services novatrices et utiles au maintien et à l'épanouissement de la population francophone de l'Ontario.

Recommandation 2008-2009

« 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 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'exercice financier 2010-2011 et les années subséquentes. »

11. Ibid.

1.3.3.1 Suivi à la recommandation

Le gouvernement a répondu¹² :

Le gouvernement est d'accord avec la recommandation en ce qui concerne le rôle essentiel joué par l'Office des affaires francophones (OAF) au sein de la Fonction publique de l'Ontario et la nécessité d'investir dans les services en français pour l'ensemble du gouvernement.

En fait, depuis qu'il est au pouvoir, le gouvernement a :

1. *augmenté le budget de l'OAF depuis 2003, notamment de 500 000 dollars en 2006-2007;*
2. *augmenté le financement des conseils scolaires de langue française d'environ 433 M \$;*
3. *augmenté le financement de l'éducation post-secondaire de langue française de 56 % depuis 2003-2004; en 2008-2009 ce financement ciblé dépassait 80,4 M \$; et*
4. *investi 185 M \$ dans les travaux d'agrandissement de l'Hôpital Montfort à Ottawa.*

Le gouvernement continuera, comme depuis 2003, d'investir de manière stratégique dans le travail que fait l'OAF ainsi que dans les services en français en restant à l'affût des possibilités et des besoins qui se font sentir à cet égard.

1.3.3.2 Analyse

Il semble que le gouvernement n'ait pas bien saisi le sens de la recommandation. La réponse gouvernementale n'est absolument pas satisfaisante. Il n'y a aucun engagement dans cette réponse. Le commissaire est d'avis que pour réussir le pari de l'intégration de la LSF parmi toutes les priorités gouvernementales, tant l'Office des affaires francophones que les coordonnateurs et leurs chefs doivent avoir des pouvoirs décisionnels et d'influence importants au sein de l'administration provinciale.

La question ne doit pas porter non plus uniquement sur des sous et des chiffres, au demeurant faméliques, malgré les augmentations en 2006-2007 qui sont très loin de rattraper les budgets initiaux, déjà peu impressionnants,

d'il y a vingt ans. Il suffit de se référer à l'annexe 2 du rapport annuel précédent du Commissariat pour le constater.

Au cours de 2010-2011, le commissaire s'intéressera à nouveau à la problématique entourant le rôle de l'Office des affaires francophones et la place qui lui est accordée au sein de l'appareil administratif provincial. Voilà un sujet important à aborder en profondeur afin que le gouvernement comprenne et saisisse toute son importance capitale dans une mise en œuvre intégrée et efficace de la LSF.

1.3.4 Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français du Procureur général de l'Ontario

En 2007-2008, le commissaire avait souligné la problématique du manque d'accès à des juges bilingues et il avait souhaité une action concertée de tous les acteurs impliqués. En 2008-2009, il en a fait une recommandation tout en soulignant l'importance de la formation de la magistrature en matière de droits linguistiques.

Recommandation 2008-2009

« 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. »

12. Ibid.

1.3.4.1 Suivi à la recommandation

Le ministère du Procureur général a répondu¹³:

Le ministère du Procureur général a déjà pris des mesures pour augmenter le nombre de juges bilingues, mais accepte également la recommandation du commissaire selon laquelle le processus de nomination de juges bilingues, tant à l'échelon provincial que fédéral, pourrait être amélioré.

La recommandation du commissaire concernant la formation sur les droits linguistiques sera transmise à la magistrature, qui est la seule autorité en matière de formation judiciaire.

Plan d'action proposé :

Phase 1 Création du comité de la magistrature et du barreau

Inviter le gouvernement fédéral, la magistrature et tous les partenaires pertinents à se regrouper pour être représentés au sein d'un comité dirigé par l'Ontario.

Phase 2 Comité de la magistrature et du barreau

Déterminer les priorités et établir un plan d'action approuvé par tous les partenaires afin de combler les écarts relevés par le commissaire et de mettre en œuvre des procédures/initiatives pour combler ces écarts.

  ch  ances

Une fois le comité en place, une échéance d'une année sera fixée pour donner suite à la recommandation du commissaire.

1.3.4.2 Analyse

Le commissaire se dit pleinement satisfait du sérieux de la réponse du **ministère du Procureur général**. Il croit sincèrement qu'avec l'implication des parties en cause, y compris le gouvernement fédéral, on pourra collectivement arriver à résoudre l'épineuse question de la capacité bilingue des tribunaux.

Au cours de la dernière année, le commissaire a eu le privil  ge de rencontrer une trentaine de juges de paix bilingues. Ils lui ont fait part de la difficulté des citoyens à avoir un accès réel à des juges de paix bilingues dans certaines régions désignées sous la *Loi sur les tribunaux judiciaires*. L'aspect formation en droits linguistiques de l'ensemble des juges de paix semblait également faire défaut et devrait donc être considéré comme une possibilité d'amélioration. Le commissaire souhaite donc que les discussions du comité à venir portent également sur des questions propres aux problématiques vécues par les juges de paix.

Pour que le comité réussisse le pari de pleinement intégrer les commentaires de la magistrature ainsi que ceux provenant des praticiens et praticiennes francophones et francophiles, il importe que ces derniers puissent s'appropri  r les travaux du comité. Pour ce faire, un membre de la magistrature devait impérativement être nommé à la présidence du comité. De même, le commissaire souhaitait une coprésidence d'un ou d'une juriste d'expression française.

Il se dit finalement ravi des choix judiciaires du Procureur général. Le juge de la Cour d'appel de l'Ontario, l'honorable Paul Rouleau et l'avocat franco-ontarien M   Paul LeVay, un praticien bien connu de la région du Centre, auront la responsabilité de copr  sider cet important comité. Quant à la composition du reste du comité, le commissaire se dit également impressionné de la représentation de la Cour supérieure de justice, de la Cour de l'Ontario, des comités sur la nomination à la magistrature et des juges de paix,

13. Ibid.

puis de l'Institut national de la magistrature. Il ne reste qu'à voir si un ou une déléguée du Procureur général du Canada y siègera. Ce serait là une belle occasion pour les deux niveaux de gouvernement de se vanter d'une telle collaboration et de travailler ensemble sur un objectif commun. Il restera à voir si le comité aura les coudées franches pour permettre d'avancer des solutions pratiques et pragmatiques aux enjeux soulevés par le commissaire.

1.3.5 Rapport spécial sur la planification des services de santé en français

Au printemps 2009, le commissaire a publié un rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario. Il a émis huit recommandations au gouvernement. Ce dernier a réagi positivement à l'une de ces recommandations, soit celle portant sur le projet de règlement concernant l'engagement de la collectivité francophone¹⁴.

En plus de cette importante action, le commissaire a noté un véritable changement de ton et d'attitude dans les réponses officielles du ministère à ses recommandations. En effet, le ministère s'est engagé sur plusieurs actions à entreprendre afin de répondre adéquatement aux recommandations issues du rapport spécial, ce que le commissaire compte évaluer et en faire le suivi.

L'accès à des services de santé en français est clairement un enjeu de qualité de services qui devrait interpeller tous les intervenants du système de santé. Il y a encore beaucoup à faire pour améliorer la santé et le mieux-être de la population franco-ontarienne et en arriver à un niveau de santé et une qualité de vie comparables à ceux de l'ensemble de la population. Il y a encore surtout beaucoup à faire pour assurer aux francophones un accès adéquat à des services de santé de qualité.

L'accès à des services de santé en français ne doit pas être traité comme un enjeu isolé ou une fonction distincte par les instances de la santé. C'est un élément fondamental qui doit être intégré dans les dimensions cliniques, organisationnelles et systémiques de l'organisation des services de santé en Ontario.

Le système de santé de l'Ontario est résolument axé sur des principes de qualité des services et le commissaire désire que les instances de ce système reconnaissent que ces principes s'appliquent à l'accessibilité des services fournis de manière compétente sur les plans linguistique et culturel. Il reconnaît que des changements importants s'imposent et que ces changements seront graduels.

Toutefois, le commissaire croit fermement que l'amélioration du système en matière de services de santé en français passe obligatoirement par une implication active de la communauté francophone. Celle-ci doit continuer de contribuer au processus d'élaboration et de mise en œuvre des politiques gouvernementales dans un esprit de compréhension, d'échange et de dialogue. Il est important qu'elle puisse comprendre les motivations et les priorités gouvernementales pour lui permettre de bien faire valoir ses besoins et ses caractéristiques propres. C'est ce dont le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit s'assurer également.

Enfin, les conséquences de l'inaction sont dramatiques pour les citoyens francophones malades et parfois vulnérables qui doivent subir le fait d'être incompris par des intervenants du système de santé.

14. Pour plus de détails, consulter le chapitre 2 du rapport spécial disponible en ligne : <http://www.csf.gouv.on.ca/files/Rapport.pdf> (page consultée en mars 2010).

CHAPITRE 2

Plaintes

2.1 PLAINTES REÇUES EN 2009-2010

Pour l'exercice financier 2009-2010, le Commissariat a reçu 351 plaintes (tableau 1). La hausse continue du nombre de plaintes constatée dans les deux derniers rapports annuels se poursuit. En effet, ce chiffre démontre incontestablement l'engouement du public pour une prestation des services en français de qualité. Un engouement qui s'exprime par le dépôt à un rythme soutenu d'une plainte par jour environ, lorsque les citoyens francophones considèrent que les services en français obtenus sont bien en deçà de leurs attentes et qu'il y a eu un manquement à la LSF.

2.1.1 Plaintes par catégories

Sur les 351 plaintes reçues au cours de l'exercice financier 2009-2010, 294 ont fait l'objet d'une enquête et 230 ont été jugées recevables. Cela représente près de deux tiers du nombre total de plaintes enregistrées pour cette période, alors que 57 plaintes ont été considérées non recevables. Un chiffre qui est relativement constant en comparaison avec celui de 2008-2009.

Tableau 1

PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2009 ET LE 31 MARS 2010	
	Nombre
Ayant fait l'objet d'une enquête	294
Recevables	230
Autres types de plaintes	43
Impact mineur	21
Non recevables	57
Total	351

Les plaintes non recevables (tableau 2) sont réparties en cinq catégories : compétence provinciale, dossiers relevant du gouvernement fédéral, des municipalités, plaintes visant des institutions privées et celles jugées vexatoire, futile, frivole ou de mauvaise foi. Les plaintes non recevables et reportées dans la catégorie *Province* regroupent les dossiers en relation notamment avec les régions non

désignées ou ceux ayant trait aux conséquences d'une décision gouvernementale ou d'une restructuration de services.

Le domaine privé recueille à lui seul le tiers des plaintes non recevables, suivi de près par les plaintes en rapport avec la province. Les dossiers impliquant les services municipaux ont été parmi les moins nombreux dans ce groupe.

Tableau 2

PLAINTES NON RECEVABLES	
Province	16
Fédéral	12
Municipal	9
Privé	19
Frivole / Vexatoire / De mauvaise foi	1
Total	57

Par ailleurs, le Commissariat a reçu cette année un plus grand nombre de plaintes dites autres types de plaintes¹⁵ par rapport à l'exercice financier 2008-2009. Cette catégorie (tableau 3) regroupe des dossiers impliquant des organismes indépendants ou des entités créées, mandatées ou financées par le gouvernement.

Pour 2009-2010, ces plaintes visent principalement les hôpitaux ou organismes identifiés, celles en provenance des régions non désignées, celles issues de transfert de responsabilités, de partenariats ou encore d'organismes indépendants, mais qui reçoivent des subventions gouvernementales. Autant de dossiers qui ont fait l'objet d'enquête, bien qu'ils ne soient pas portés au compteur des institutions gouvernementales.

Tableau 3

AUTRES TYPES DE PLAINTES	
Dévolution	14
Partenariat	1
Général	28
Total	43

15. Les autres types de plaintes sont difficiles à catégoriser, car elles surviennent particulièrement dans des cas où les citoyens n'ont aucune autre option parce que l'organisme a le monopole du service. En effet, ces plaintes se situent 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 transfert de responsabilités, relevaient antérieurement de la province.

Quant aux plaintes visant justement les ministères, elles sont de l'ordre de 230 pour cet exercice financier (tableau 4). Un chiffre à additionner aux 22 plaintes reportées de l'année précédente. De ces plaintes, 143 ont

été résolues dont 116 ont été jugées fondées, soit un taux de plus de 80 %.

Il importe aussi de souligner que les 35 plaintes restantes de l'année 2007-2008 ont toutes été résolues.

Tableau 4

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR INSTITUTIONS VISÉES

Institution	Plaintes reportées pour l'exercice 2008-2009	Plaintes recevables pour l'exercice 2009-2010	Total des plaintes traitées	En cours	Résolues	Fondées	Non fondées
Ministère des Affaires civiles et de l'Immigration	0	2	2	1	1	0	1
Ministère des Affaires municipales et du Logement	1	3	4	3	1	1	0
Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales	0	5	5	3	2	2	0
Ministère du Développement économique et du Commerce	0	1	1	0	1	1	0
Ministère du Développement du Nord, des Mines et des Forêts	0	3	3	2	1	0	1
Ministère de l'Éducation	0	5	5	2	3	2	1
Ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure	1	5	6	2	4	3	1
Ministère des Finances	9	30	39	36	3	3	0
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	0	5	5	0	5	3	2
Ministère du Procureur général	0	28	28	13	15	13	2
Ministère de la Promotion de la santé	0	8	8	3	5	4	1
Ministère du Revenu	0	1	1	0	1	1	0
Ministère des Richesses naturelles	0	3	3	0	3	3	0
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	5	54	59	20	39	38	1
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	0	7	7	2	5	5	0
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	0	8	8	3	5	3	2
Ministère des Services gouvernementaux	1	24	25	3	22	15	7
Ministère des Services sociaux et communautaires	0	14	14	9	5	4	1
Ministère du Tourisme et de la Culture	0	2	2	0	2	1	1
Ministère des Transports	5	18	23	6	17	11	6
Ministère du Travail	0	4	4	1	3	3	0
Total	22	230	252	109	143	116	27

Les principaux ministères qui offrent des services directs à la population, notamment celui de la Santé et des Soins de longue durée, celui des Services gouvernementaux, ainsi que le ministère des Finances, représentent le tiers des plaintes. Concernant ce dernier, il est important de noter que 26 de ses 29 plaintes ont été déposées relativement à la Société d'évaluation foncière des municipalités. Un dossier qui sera abordé plus longuement aux chapitres 3 et 5 de ce rapport.

2.1.2 Répartition géographique des plaintes

Selon le profil de la communauté francophone publié par l'Office des affaires francophones en décembre 2009¹⁶, la répartition de la population francophone varie selon les régions : presque les deux tiers des francophones de la province vivent dans l'Est et le Nord-Est (**41,5 % dans l'Est et 22,5 % dans le Nord-Est**) et notamment dans la région de Champlain. Plus de **28 %** de la population francophone vit dans la **région du Centre** de la province, dont presque le tiers se concentre à Toronto. Quant aux régions du **Sud-Ouest** et **Nord-Ouest**, elles concentrent respectivement près de **6 %** et **1,5 %** des francophones.

L'analyse de la provenance des plaintes reçues au cours de l'exercice 2009-2010 n'épouse pas complètement la répartition géographique des francophones en Ontario, bien que les citoyens résidant dans les régions du Centre, Est et Nord-Est, régions à forte concentration francophone, aient été les plus nombreux à se manifester pour faire appel au service du Commissariat comme le démontre le tableau 5.

Tableau 5

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES 2009-2010	
Région	%
Centre	43
Est	35
Nord-Est	14,5
Nord-Ouest	4
Sud-Ouest	3
Hors province	0,5
Total	100

Obtenir une photographie précise de la provenance géographique des plaintes était un exercice complexe tant les gens sont aujourd'hui mobiles et que les services sont offerts sous différentes formes grâce aux nouvelles technologies. Il est vrai qu'une personne puisse habiter Sudbury et déplorer la qualité des services en français dans la région de Windsor ou d'un service offert au téléphone de la part d'un quelqu'un situé à Peterborough. Toutefois, seul le critère du lieu de résidence des plaignants a été retenu pour dresser ce tableau afin de mesurer le degré de notoriété du Commissariat auprès de la communauté francophone.

Les résultats de cette analyse révèlent que la région du Centre rafle 43 % des plaintes reçues, devançant ainsi l'Est qui recueille près de 35 % du nombre total des plaintes, suivies par le Nord-Est avec 14 %. À eux seuls, le Centre et l'Est totalisent plus des trois quarts des plaintes reçues pendant l'exercice financier 2009-2010. Les plaignants résidant dans les régions du Sud-Ouest et du Nord-Ouest représentent respectivement près de 3 et 4 %.

2.2 PLAINTES LIÉES AUX COMMUNICATIONS

En 2009-2010, 139 plaintes sur les 294 ayant fait l'objet d'enquête portaient sur un problème lié aux communications, ce qui représente 47 % des plaintes (tableau 6).

Ainsi, composer le numéro de téléphone inscrit dans une lettre pour obtenir plus d'information, se présenter à un bureau de service public en demandant des services en français ou encore tenter de trouver de l'information sur le Web sont autant d'éléments pouvant être pénalisants pour les citoyens ordinaires s'ils n'obtiennent pas les services dans leur langue. Les manquements sont nombreux à divers plans de l'aspect communicationnel.

Tableau 6

PLAINTES SELON LE MODE DE COMMUNICATION 2009-2010	
Orales (en personne ou au téléphone)	63
Écrites	35
Internet et blogues	41
Total	139

16. Office des affaires francophones, *Profil de la communauté francophone de l'Ontario 2009*. Disponible en ligne : http://www.ontario.ca/fr/communities/francophones/profile/ONTO5_024296#table2 (page consultée en mars 2010).

La communication verbale constitue plus de 45 % des cas dans ce domaine alors que les communications écrites et celles diffusées dans l'Internet représentent environ le quart et le tiers respectivement des 139 plaintes.

2.3 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

À l'instar des plaintes, les demandes de renseignements ont connu une nette hausse pour ce troisième exercice financier. En effet, le Commissariat a reçu 58 demandes d'information sur des sujets très diversifiés. L'intérêt porte majoritairement sur les services en français, les obligations et l'interprétation de la *Loi sur les services en français (LSF)*. Ainsi, de nombreuses personnes ont souhaité se documenter sur les obligations de la *LSF* dans les services municipaux ou encore dans leur rapport avec les entreprises privées pour déterminer s'il y a eu ou non un manquement à la *LSF*.

Nombreuses ont été aussi celles qui ont contacté le Commissariat pour obtenir des renseignements sur des services publics offerts par le gouvernement de l'Ontario. Enfin, certaines personnes ont également démontré un intérêt à obtenir de l'information sur la communauté francophone et les défis auxquels elle fait face, ainsi que sur la nouvelle définition de francophone adoptée en juin 2009 par la province.

Toutes ces demandes de renseignements ont été promptement traitées selon la capacité du Commissariat, en redirigeant à chaque fois les demandeurs au bureau recherché.

2.4 TRAITEMENT DES PLAINTES

Cette année encore, le retard accumulé dans le traitement des plaintes s'est accru en raison des ressources très limitées dont dispose le Commissariat, sans compter que le nombre de plaintes n'a lui aussi cessé d'augmenter. Le Commissariat investit beaucoup de temps et déploie des efforts considérables dans la préparation de documents de plaintes dans lesquels les faits sont rapportés en détail. Dans chacun des cas, des questions d'ordre systémique sont posées aux institutions en cause, tout en proposant des pistes de solutions afin que le tir soit rectifié de façon permanente. Ce processus explique que l'objectif que

s'était donné le Commissariat de régler les dossiers dans les 30 jours suivant leur réception, pour les plaintes ne nécessitant pas de recherche approfondie, n'a pu être atteint.

Au début de son mandat, le commissaire a demandé à tous les sous-ministres d'identifier une personne-ressource qui relève directement de lui ou d'elle. Cette personne doit occuper un poste d'autorité avec un pouvoir décisionnel pour mettre en place les correctifs qui s'imposent. Les plaintes étant vues comme des mécanismes de contrôle de la qualité, cette approche s'est avérée très productive et a contribué à la satisfaction de toutes les parties impliquées dans le processus.

Sur une note positive, une meilleure compréhension de l'objectif de résolution des plaintes par la majorité des institutions gouvernementales et l'élaboration de protocoles internes ont contribué à alléger le fardeau administratif en réduisant le nombre de demandes de clarifications envoyées aux ministères concernés.

Malheureusement, cela n'a pas toujours été le cas. Certains ministères répondent encore par de vagues généralités aux questions qui leur sont posées, sans égard aux causes des problématiques identifiées par les plaignants. Ils ne fournissent pas de plans d'action précis contenant des solutions durables. Ils tentent ainsi de donner des réponses pour noircir le papier au lieu de fournir des solutions concrètes.

Le Commissariat continue donc de mettre l'accent sur la nécessité de trouver des solutions pratiques et porteuses de changements positifs à long terme. En effet, il favorise une approche basée sur les principes de la médiation, cherchant ainsi à déterminer les objectifs communs et à demander aux parties impliquées de proposer des solutions à la fois précises, réalistes, atteignables et satisfaisantes menant à une résolution, dans le respect de la *LSF*. Des solutions qui s'inscrivent dans un échéancier bien établi.

Dans certains cas, les plaignants ont été aussi invités à participer activement. Cela a donné des résultats très concluants comme ce fut le cas dans le dossier relatif au **Tribunal de l'aide sociale** dont il sera question dans le prochain chapitre.

Les citoyens demeurent au centre des préoccupations du Commissariat. C'est la raison pour laquelle des pistes de solutions sont envisagées pour collaborer avec d'autres organismes de gestion des plaintes.

2.4.1 Causes

Il existe plusieurs sources aux problèmes soulevés par les citoyens. Toutefois, la majorité des plaintes puisent leur origine dans l'une ou l'autre des trois catégories ci-dessous :

- L'absence d'intégration des services en français dans l'élaboration des politiques, programmes et services par les institutions gouvernementales;
- L'ignorance ou la méconnaissance des obligations et responsabilités découlant de la *LSF* au sein du personnel;
- L'allocation insuffisante de ressources humaines et financières pour la prestation des services en français.

Pourtant, chaque ministère ou organisme gouvernemental doit rendre compte annuellement au Conseil du Trésor en élaborant un plan stratégique et opérationnel qui comprend des mesures de performance et des objectifs sur la prestation des services en français.

Il va de soit qu'une planification ciblée et une action durable contribuent à la pérennité et à la vitalité de la communauté francophone, tant au plan politique, social et économique que culturel. Il s'agit justement de l'objectif clairement énoncé dans le préambule de la *LSF*. D'ailleurs, les chapitres suivants abordent plus longuement les problématiques à l'origine des plaintes et présentent des suggestions de pratiques et modèles concrets pour remédier aux situations.

2.4.2 Enquêtes systémiques conjointes ou en collaboration avec d'autres organismes

Le Commissariat veut également étudier la possibilité de mener des enquêtes conjointes avec des bureaux d'ombudsman dont le mandat serait similaire au sien.

Cela permettrait d'intervenir dans les cas de problèmes systémiques, suite à une plainte ou sur l'initiative du commissaire. Une démarche conjointe pourrait amener ce dernier à formuler des recommandations précises pour que des solutions concrètes soient apportées dans un délai raisonnable.

2.4.2.1 Commissariat aux langues officielles du Canada

Il arrive que le Commissariat traite des plaintes résultant d'une action dans une sphère où la prestation de services constitue une responsabilité partagée entre deux paliers de gouvernement. C'est notamment le cas des programmes et projets faisant l'objet d'une entente entre le fédéral et le provincial. Les effets d'un manquement à la *LSF* peuvent se faire sentir au plan provincial, alors que la résolution peut, quant à elle, passer par le fédéral.

Plusieurs options se présentent pour traiter ces cas de figure. Une personne peut se voir recommander de porter plainte auprès du Commissariat aux langues officielles (CoLO). Cependant, avec la permission explicite de ce dernier et en collaboration avec ce dernier, le Commissariat aux services en français étudie la possibilité de poursuivre directement son enquête dans le champ fédéral puisque, même si les gestes ou actions générant la plainte ont eu lieu dans un établissement fédéral, la prestation des services s'est déroulée dans un champ de compétence provinciale.

Quant aux dossiers qui relèvent du gouvernement fédéral, les plaignants et plaignantes sont pour le moment redirigés vers le CoLO. Toutefois, le Commissariat transfère directement ces dossiers à la contrepartie fédérale, après avoir obtenu le consentement de l'auteur(e) de la plainte, sans que cette personne ait à la reformuler.

Le Commissariat explore toutes les possibilités visant une coopération active avec ses collègues fédéraux dans le but ultime de mieux servir les citoyens, étant ainsi son rôle fondamental et sa raison d'être.

2.4.3 Services de résolution de plaintes des hôpitaux, municipalités et entreprises privées

Avant d'informer une personne que sa plainte ne relève pas de la compétence du Commissariat, l'organisme en cause est contacté pour obtenir le nom et les coordonnées de quelqu'un pouvant répondre aux attentes de cette dernière. Cela fait partie intégrante de la vision adoptée par le Commissariat pour être au service de la communauté.

Par ailleurs, il est encourageant de constater que la plupart des organismes visés dans ces dossiers disposent d'un service de plaintes. Bien que ces services ne soient pas assujettis à la *Loi sur les services en français*, ils démontrent que ces organismes ont à cœur de répondre aux besoins de leurs usagers et usagères. Ils deviennent en quelque sorte des interlocuteurs de choix pour le Commissariat, dans la mesure où les plaignants consentent à ce que son identité soit divulguée.

2.4.4 Activités de surveillance

Le Commissariat n'écarter pas la possibilité de coopérer avec des groupes communautaires pour mener des activités de surveillance et d'évaluation de la prestation des services en français dans une région déterminée ou dans un secteur donné. Cela pourrait prendre la forme d'un partenariat ou d'une entente avec des groupes communautaires locaux, coordonné par l'analyste attitré à la recherche et à la surveillance au Commissariat.

Celui-ci veillerait donc à diriger les consultations avec les parties prenantes ou les groupes candidats à participer à une telle surveillance. Son rôle étant de mener l'élaboration et l'application d'un cadre d'évaluation des services en français, l'analyste verrait à ce que les principaux résultats et problématiques soient identifiés et rapportés au cours d'un tel éventuel exercice.

CHAPITRE 3

Enquêtes sur les plaintes recevables

3.1 PLAINTES QUI AURAIENT DÛ ÊTRE ÉVITÉES

Tout le personnel de l'appareil gouvernemental doit être familier avec la LSF. Cette familiarisation ne doit pas reposer uniquement sur le personnel affecté aux services en français, mais à l'ensemble des employés du gouvernement.

Une attention particulière doit être accordée aux nouvelles recrues de la fonction publique, de même qu'aux employés possédant plus d'ancienneté. Le principe de l'offre active doit devenir un réflexe chaque fois que les employés sont appelés à offrir un service ou de l'information, ou à participer au développement de programmes.

Les trois situations suivantes constituent des exemples parfaits d'absence de ce réflexe. Bien qu'elles aient toutes été réglées très rapidement grâce à l'intervention immédiate des ministères, il n'en demeure pas moins qu'elles auraient pu, et surtout auraient dû, être évitées.

3.1.1 Absence de formation du personnel

Un employé du **ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels** a demandé à un organisme communautaire de traduire en anglais des documents que ce dernier a soumis en français dans le cadre d'un programme d'appui aux victimes de violence. Après enquête, le ministère a confirmé que tous ses documents destinés au grand public sont disponibles tant en français qu'en anglais et que les organismes communautaires sont même encouragés à soumettre leurs documents dans la langue de leur choix. L'employé qui a traité le dossier avait visiblement été mal informé. De plus, sa déclaration s'est avérée inexacte à l'effet qu'il n'y avait pas de personnel bilingue disponible pour s'occuper de ce dossier. Afin qu'une situation semblable ne se reproduise pas, le ministère a présenté ses excuses au plaignant pour ce désagrément, puis s'est engagé à offrir des séances d'information à tous ses employés pour les sensibiliser à leurs obligations et responsabilités face à la LSF.

Dans un autre domaine, le plaignant a contacté le Commissariat pour signaler que les séances d'information du **ministère des Affaires municipales et du Logement** sur les modifications prévues au projet de loi 272¹⁷ à propos des élections municipales et scolaires de 2010 ne se tiennent qu'en anglais. Pourtant, il existe 12 conseils scolaires de langue française en Ontario et bon nombre de municipalités offrent des services bilingues.

Après vérification, le ministère a confirmé que la plainte avait été causée par un problème de communication au sein de ses employés. En effet, les séances d'information étaient au départ destinées uniquement aux greffières et greffiers municipaux sur le rôle qui leur est dévolu par la nouvelle loi. Donc, les invitations n'étaient pas adressées à l'ensemble d'administrateurs municipaux ni aux conseillers et conseillères scolaires. Toutefois, concernant ces derniers, le ministère avait bel et bien prévu offrir des séances d'information en français et une directive avait même été émise en ce sens. L'ennui réside en ce que l'employé en question n'avait jamais été informé de cette directive. Si les employés avaient été sensibilisés au principe d'offre active, ils auraient pu avoir le réflexe de questionner les responsables sur l'offre de séances d'information.

3.1.2 Incompréhension des principes de consultation

Dans le cadre du processus d'élaboration de politiques, le **ministère de l'Éducation** a fait parvenir à des intervenants et intervenantes francophones des documents de consultation rédigés uniquement en anglais. La raison évoquée par le ministère pour justifier cette situation est qu'il ne s'agissait pas d'un document final, mais plutôt d'une ébauche relative à la révision de deux politiques intitulées *Discipline progressive et promotion d'un comportement positif chez les élèves*¹⁸ et *Prévention de l'intimidation et intervention*¹⁹. L'exercice visait à permettre à tous de faire valoir leur point de vue.

17. Loi de 2007 modifiant la Loi sur l'éducation en ce qui concerne le comportement, la discipline et la sécurité.

18. Pour plus de détails : <http://www.edu.gov.on.ca/extra/fre/ppm/145.html> (page consultée en mars 2010).

19. Pour plus de détails : <http://www.edu.gov.on.ca/extra/fre/ppm/144.html> (page consultée en mars 2010).

Le ministère a de plus avancé l'argument selon lequel l'échéancier était très serré pour expliquer l'absence de version française de ces documents, tout en faisant valoir qu'il s'agissait d'une « consultation sur invitation » et non d'une consultation publique.

Dans ce dossier, le ministère a reconnu que la communauté francophone n'avait pas reçu des services équivalents et s'est engagé à revoir sa politique de consultation pour se conformer aux obligations qui découlent de la LSF.

3.2 PLAINTES URGENTES

La **Société d'aide à l'enfance (SAE)** de la région de Barrie a envoyé un travailleur social anglophone pour mener une enquête sur un cas de violence familiale impliquant des victimes francophones. Ne parlant pas couramment anglais, la mère et son enfant âgé de sept ans n'ont pu expliquer clairement la situation et exprimer profondément leurs émotions. Quelques mois plus tard, des situations semblables impliquant les SAE de la région de Trenton et de St. Catharines se sont produites.

Cependant, le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** est intervenu à chaque fois en moins de vingt-quatre heures afin que l'organisme communique au Commissariat la mise en place de personnes-ressources pour permettre à ces gens en situation vulnérable d'obtenir des services en français. La bonne foi du ministère et sa détermination à protéger les victimes, particulièrement lorsqu'elles sont mineures, n'ont jamais été mises en doute. Sauf qu'il ne faut pas perdre de vue que peu de gens, déjà en situation de vulnérabilité, auront le courage de se plaindre.

Dans le cadre du programme *Ontario au Travail* du **ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC)**, une situation déplorable en matière de prestation de services en français a été rapportée à plusieurs reprises. Certaines municipalités administrant ce programme pour le compte du MSSC ont soutenu qu'elles n'étaient pas soumises à la LSF et que, pour cette raison, elles pouvaient s'abstenir, voire même refuser d'offrir des services en français. Une fois informé de cet état de fait, le ministère a pu régler rapidement les cas particuliers des prestataires de ce programme.

Ce genre de plainte mérite une attention toute particulière afin d'éviter que le Commissariat n'ait à intervenir dans la gestion de cas individuels, d'autant plus que ces cas ne sont que le reflet de pratiques qui affectent une partie importante de la population pour qui ces services sont cruciaux.

L'objectif derrière ces exemples précis est de faire valoir l'idée selon laquelle les ministères demeurent imputables quant à l'accessibilité et à la qualité des services offerts par un organisme bénéficiaire de paiements de transfert qui opère en vertu d'un mandat conféré par la loi. Il importe tout de même de rappeler que les autorités concernées par ces dossiers n'ont pas hésité à intervenir directement pour pallier les manquements observés par les bénéficiaires francophones. Cette problématique sera évoquée plus longuement dans le chapitre 4 consacré à la prestation des services offerts par les tiers.

3.2.1 Santé

Le secteur de la santé est certainement l'un des secteurs où la population francophone se plaint le plus en matière de manquements à la *Loi sur les services en français*. Cela est tout à fait compréhensible, considérant le nombre impressionnant de transactions quotidiennes dans ce domaine.

Jusqu'à tout récemment, le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** ne semblait pas comprendre les objectifs poursuivis par le Commissariat. Dans son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français*²⁰, rendu public en mai 2009, le commissaire s'est penché sur la question du traitement des plaintes en soulignant l'importance de recourir aussi aux systèmes de plaintes internes de chaque fournisseur de services, qu'ils soient désignés en fonction de la *Loi* ou identifiés.

L'objectif du Commissariat est de déterminer les failles du système afin d'y remédier de façon permanente. Cela exige que les ministères et autres organismes gouvernementaux recherchent davantage de mesures systémiques qui auront des répercussions positives sur le développement de la communauté francophone en Ontario et sur la prestation de services en français.

20. Commissariat aux services en français, *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français*, Toronto, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009.

Changement de ton

En 2010, le Commissariat a noté un changement de ton et d'attitude remarquable du **ministère de la Promotion de la santé** et de celui de la **Santé et des Soins de longue durée**. Le commissaire a notamment observé ce changement dans les récentes réponses de ce dernier aux recommandations issues de son rapport spécial. De plus, le ministère a offert une formation à tout son personnel afin de le sensibiliser et lui procurer une meilleure compréhension de la *Loi sur les services en français*. Plus de 1 500 employés ont été formés sur l'importance d'offrir des services en français de qualité à leur clientèle francophone. Ces employés ont été aussi sensibilisés à l'intégration des services en français dans leur planification stratégique, au concept de l'offre active, ainsi qu'à la tenue de toute consultation publique en français et en anglais. Ce secteur tente dorénavant de trouver des solutions permanentes.

3.2.1.1 Règlement sur l'engagement de la collectivité

En décembre 2009, le gouvernement a finalement adopté le Règlement 515/09 sur l'engagement de la collectivité francophone en matière de services de santé en français en Ontario, ce qui constitue une réponse positive et concrète à l'une des recommandations du commissaire émise dans son rapport spécial en mai 2009. Du même coup, le Commissariat a pu conclure plus d'une centaine de plaintes reçues à l'automne 2008 à ce sujet, fermant l'un des plus importants dossiers de plaintes dans l'histoire du Commissariat.

Le commissaire s'est réjoui de cette excellente nouvelle pour la communauté francophone, car elle est la mieux placée pour connaître ses propres besoins et priorités en matière de services de santé en français. Cela vient ainsi mettre fin à une lacune qui existait depuis trop longtemps dans la planification de services de santé en français en Ontario. En effet, les entités de planification favoriseront un meilleur accès aux services de santé en français partout dans la province. De plus, elles veilleront à l'amélioration de

la qualité de ces services, tout en s'assurant qu'ils répondent aux besoins spécifiques de la population francophone. À compter du 1^{er} juillet 2010, l'Ontario se sera doté d'au moins cinq nouvelles entités.

Déposé en septembre 2008, le projet de règlement sur l'engagement de la collectivité francophone n'était nettement pas conforme à la volonté du législateur exprimée dans la *Loi de 2006 sur l'intégration des systèmes de santé locaux*. Tel que précisé dans l'article 16, il se devait d'être précis quant au rôle de ces entités et à leur structure de gouvernance leur permettant de réaliser leur mandat. C'est ainsi que l'année suivante, le commissaire recommandait dans son rapport spécial²¹ de modifier le projet de règlement afin de faire référence aux entités de planification comme prévu par la lettre et l'esprit de la *Loi de 2006*.

À la suite de vives réactions et critiques de la communauté francophone, le gouvernement avait demandé à l'ancien ministre délégué aux Affaires francophones, l'honorable Charles Beer, de tenter une approche de médiation entre les différents intervenants, soit la communauté francophone, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et des représentants et représentantes de l'Office des affaires francophones. Cette approche novatrice fut résolument la bonne. Le rapport Beer²² allait essentiellement dans le même sens que le commissaire, ajoutant des détails pertinents quant à l'imputabilité nécessaire pour bien arrimer les responsabilités des entités à celles des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS).

Il ne reste maintenant qu'à souhaiter qu'on accorde les ressources nécessaires aux entités en question afin qu'elles accomplissent pleinement leur travail. Il faudrait aussi qu'un suivi rigoureux s'instaure au sujet de la création d'un poste de haute gestion de planificateur/coordonnateur des services de santé en français au sein d'un RLISS ou de groupements de RLISS.

21. Ibid.

22. Honorable Charles Beer, *Rapport final sur la facilitation des travaux du groupe de travail francophone et sur le Règlement découlant de la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local (LISSL)*, Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, 2009. Rapport disponible en ligne : http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/lhinf/beer_reportf.pdf (page consultée en mars 2010).

3.2.1.2 Dépliant unilingue H1N1

Le dossier qui a connu le plus de ratés est sans équivoque celui du virus de la grippe pandémique A (H1N1) 2009. Les plaintes à ce sujet ont été nombreuses. Les publication et distribution du dépliant H1N1 ont alors fait l'objet d'une enquête formelle du commissaire.

L'Ontario a été particulièrement actif face à la pandémie de la grippe qui s'annonçait à l'été 2009. La province a eu recours à tous les moyens à sa disposition pour en informer le public, dont celui d'expédier, dans tous les foyers de l'Ontario, un dépliant sur les dangers de la grippe et les moyens à prendre pour s'en prémunir. Malheureusement, le dépliant n'a été produit qu'en anglais, à l'exception d'une petite mention en français, à la toute fin, sur la possibilité de recevoir de l'information en français sur demande. Même là, les coordonnées indiquées ne permettaient pas d'obtenir aisément des services en français.

Le 15 septembre 2009, soit dès la réception de la première plainte, le commissaire a communiqué son intention au **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** d'ouvrir publiquement une enquête formelle sur cette violation directe de la *Loi sur les services en français*. Le premier ministre avait alors réagi en indiquant qu'il s'agissait là d'une situation embarrassante pour lui et pour son gouvernement, prenant l'engagement que des mesures allaient être mises en place afin que cela ne se reproduise plus.

L'enquête ne cherche pas à déterminer s'il y a eu violation de la *LSF* ou non puisqu'il est manifeste que cette loi n'a pas été respectée. L'objectif poursuivi par cette enquête est plutôt de déterminer ce qui a bien pu se passer pour qu'une telle chose se produise et ce qu'on doit mettre en place pour éviter pareilles situations à l'avenir.

Quant au ministère, le commissaire dit espérer y voir aussi une nouvelle approche. Dans le domaine des communications, ce ministère a été fautif beaucoup plus souvent qu'il ne le devrait.

3.2.1.3 Communication

Outre l'épisode du dépliant unilingue, une série d'autres plaintes ont eu trait à l'ensemble des communications

portant aussi sur la saison de la grippe à l'automne 2009. Quelques exemples ci-dessous permettent d'illustrer l'étendue des problèmes soulevés par les plaignants.

Devant le peu d'information disponible en français sur le site Web du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** et l'urgence de sensibiliser sa clientèle francophone, un fournisseur de services a réussi à se procurer des documents d'information en français sur un site Web américain. D'autres ont rapporté des disparités dans les communiqués de presse en anglais et en français, ainsi que dans le nombre de victimes de la grippe. En effet, les données différaient de la version anglaise à la version française du site Web du ministère.

Par ailleurs, un outil unilingue anglais d'autoévaluation en cas de grippe a été affiché sur le site Web du ministère qui en a fait la promotion auprès du public par l'entremise des médias, ainsi qu'auprès des gestionnaires et du personnel de certains secteurs, notamment le secteur de l'éducation et de celui de la santé. Les fonctionnaires qui ont été informés de ce problème ont réagi tout de suite et tenté de régler la situation rapidement. Ces derniers ont en effet travaillé d'arrache-pied pour rectifier le tir.

Ces exemples démontrent une fois de plus que les services en français doivent être planifiés dès la conception de tout service, programme et produit. Cela comprend la traduction. Ainsi, un document en gestation subit mille et une modifications avant qu'il ne soit approuvé et obtienne son sésame pour diffusion. L'étape de la traduction en français doit être planifiée et faire partie de tout ce processus, plutôt que de survenir à la toute fin. Certes, traduire un paragraphe peut s'effectuer à la dernière minute, mais pas un document de quelques pages. Il en va aussi d'un facteur important relié au coût de traduction, car les tarifs sont plus élevés pour les traductions urgentes. Il n'est donc pas surprenant que d'aucuns avancent parfois l'argument selon lequel des sommes importantes sont dépensées à ce chapitre, alors qu'une meilleure planification réduirait substantiellement ces coûts.

Une réponse du ministère sur cet aspect laisse croire qu'il est effectivement disposé à corriger le tir et prévenir de telles situations de décalage entre la disponibilité d'infor-

mation en anglais et en français. À sa décharge, il est vrai que le nombre de communications émises par le ministère est énorme et pour ajouter à la complexité du problème, les mises à jour sur son site Web ne sont pas centralisées. Ce qui peut rendre difficile la mise en place de mesures efficaces de contrôle de qualité.

Le ministère a confirmé que, à la suite d'information communiquée sur le virus de la grippe pandémique A (H1N1) 2009, trois groupes de consultation ont été créés pour évaluer les communications et mieux cerner notamment ce qui mérite d'être corrigé. S'appuyant sur les recommandations formulées par ces derniers, la Direction des communications et de l'information du ministère s'est depuis dotée d'un groupe de travail chargé de mettre en œuvre les solutions préconisées, notamment en informant le personnel de la division des processus pour la traduction et de la nouvelle politique d'affichage.

De plus, l'unité responsable des sites Web s'est engagée à respecter l'obligation de mettre l'information en ligne, en français et en anglais, de façon simultanée et de faire connaître cette directive à tous les responsables des communications électroniques. De concert avec le Bureau des services en français, les responsables des communications travailleront désormais avec leurs divisions respectives pour que les coûts et délais nécessaires à la traduction soient inclus dans les plans de travail.

3.2.1.4 Services en français dans Peel-Halton

Dès l'automne 2007, le Commissariat a reçu une plainte particulièrement bien ficelée de la part du Centre de services de santé—Peel et Halton Inc. (CSSPH) contenant une pétition de 217 noms. Cette plainte a fait état d'un manque de services de santé en français intégrés dans cette région qui comptait plus de 32 000 francophones en 2006²³. Cette plainte exprime une volonté claire de la communauté francophone de la région de Peel-Halton de se doter de services de santé en français qui répondent à leurs besoins. Les échanges avec le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** ont traîné en longueur sur une période de deux années. Ce n'est véritablement

que lors du dépôt du rapport préliminaire de l'enquête en janvier 2010 que le ministère s'est engagé à prendre des mesures intéressantes.

En tout état de cause, le Commissariat est d'avis que le ministère n'a pas démontré qu'il existe des services de santé en français intégrés dans la région de Peel-Halton²⁴ et n'a pas pris, depuis 1989, les moyens pour s'assurer que les francophones de cette région obtiennent des services de santé en français équivalents. Jusqu'à maintenant, aucun fournisseur de services de santé n'a été désigné sous la *LSF* et seulement une toute petite poignée a été identifiée pour fournir des services de santé en français.

Le commissaire a alors recommandé que le ministère reconnaisse sans équivoque sa responsabilité ultime de trouver des solutions à l'absence d'offre de services en français, et qu'il reconnaisse que cette responsabilité n'appartient pas uniquement à la communauté. Le commissaire a aussi recommandé que le ministère propose à la communauté francophone de Peel et Halton des modèles pratiques et concrets de prestation de services de santé en français et que ces derniers puissent être mis en place avant la fin de l'année 2010.

Dans sa réponse, le ministère a d'abord reconnu qu'il existe des manquements en matière de services de santé en français dans la région de Peel-Halton et s'est formellement engagé à y voir en adoptant quelques mesures concrètes. Par exemple, il reverra ses critères de sélection d'équipes de santé familiale afin d'éliminer toute barrière systémique aux besoins des communautés francophones. Le ministère a également alloué des fonds importants pour le Centre afin qu'il puisse collaborer avec lui, en plus des deux RLISS de la région, pour trouver une solution permanente au manque de services de santé en français intégrés dans cette région.

Le commissaire est confiant qu'avec cette nouvelle attitude et approche, un modèle de prestation de services de santé en français intégrés devrait faire l'objet d'avancées importantes au cours de la prochaine année, d'autant que l'entité de planification des services de santé en français devra aussi suivre ce dossier de très près.

23. Ces chiffres devront certainement être révisés à la hausse en fonction de la nouvelle définition inclusive de francophone adoptée récemment par le gouvernement de l'Ontario.

24. Deux Réseaux locaux d'intégration des services de santé se partagent la région de Peel-Halton, soit celui de Mississauga-Halton et celui du Centre-Ouest.

3.2.1.5 Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)

Des intervenants et intervenantes francophones ont contacté le Commissariat pour se plaindre des services en français offerts par certains RLISS. Ils ont rapporté que les nouvelles directives sur les cadres budgétaires ainsi que les sessions de formation leur ont été présentées uniquement en anglais.

Plusieurs de ces fournisseurs de services de santé disposent de membres de conseils d'administration unilingues francophones et de plans de services rédigés en français seulement. Il est donc difficile de comprendre qu'on ait pu leur demander de signer des ententes contractuelles avec leurs bailleurs de fonds, soit les RLISS, sans qu'ils comprennent la signification ni la portée juridique de ce à quoi ils s'engageaient.

Devant cette situation, le RLISS du Nord-Est a fait traduire les documents d'information, alors que le ministère lui a fourni une traduction partielle des ententes sans pour autant changer la date buttoir à laquelle ces ententes devaient être retournées dûment remplies. Les autres fournisseurs de services de santé en français ailleurs en province ont donc décidé de se servir de ces documents affichés sur le site Web du RLISS du Nord-Est. Ce dernier a d'ailleurs préparé depuis une excellente politique concernant les services en français dont il est fait mention au chapitre 6 traitant des pratiques exemplaires. Le Commissariat croit profondément que les autres RLISS gagneraient beaucoup à s'en inspirer pour développer leur propre approche.

Dans un autre cas, un RLISS de la région de Toronto a fait parvenir à des intervenants et intervenantes francophones un sondage de même qu'un résumé en anglais de son exercice d'engagement de la communauté francophone dans le cadre de son *Plan de services de santé intégrés*. Qui plus est, il leur a demandé de le faire circuler dans leur réseau. La population francophone de Toronto devait ainsi être visiblement consultée en anglais.

Dans le cadre du même exercice de planification, il a semblé bon à un autre RLISS d'inclure les services en français dans les priorités à identifier par la collectivité au même titre que la réduction du temps d'attente dans les services d'urgence ou le remplacement d'une hanche. On ne peut demander à la majorité de décider si les services en français doivent être prioritaires.

3.2.1.6 Fonds pour les communautés en santé

Le **ministère de la Promotion de la santé** se targue sur son site Web que l'un de ses principaux objectifs est de « permettre aux Ontariennes et Ontariens de mener une vie saine et active et de faire de l'Ontario une province saine et prospère où il fait bon vivre, travailler, jouer, étudier et se promener²⁵ ». C'est dans cette optique qu'il a lancé en 2009 le Fonds pour les communautés en santé.

Pourtant, le Commissariat a reçu une plainte dans laquelle un citoyen déplorait le fait que les communautés francophones ne fassent toujours pas partie des groupes cibles établis par le ministère.

Selon le site Web de ce dernier, le Fonds consiste en une approche unique de financement des organismes locaux dans le cadre d'initiatives de promotion de la santé. Cela joint divers domaines comme l'activité physique, le sport et les loisirs, la saine alimentation, le tabagisme et l'exposition au tabac, la consommation abusive d'alcool et de drogues ainsi que la santé mentale²⁶.

Plusieurs résultats d'éminentes recherches en français reconnaissent que la communauté francophone de l'Ontario a des besoins spécifiques qui lui sont propres. D'ailleurs, dans son rapport spécial²⁷ publié en 2009, le commissaire faisait écho à certaines études au sujet de la santé des francophones de l'Ontario. Il est donc temps que ces besoins soient compris et pris en compte chaque fois qu'un nouveau plan de mise en œuvre stratégique des programmes et services est développé.

25. Pour plus de détails : <http://www.mhp.gov.on.ca/french/about/default.asp> (page consultée en mars 2010).

26. Pour plus de détails : http://www.mhp.gov.on.ca/french/healthy_communities/default.asp (page consultée en mars 2010).

27. Commissariat aux services en français, *Op. cit.*

Le comité des services en français sur la promotion de la santé a organisé, pour le compte du ministère, une série de forums régionaux avec des intervenants francophones à l'automne 2009. L'objectif était d'identifier des occasions d'engager la communauté francophone et de s'assurer qu'elle profite du programme de Fonds pour des communautés en santé. Suite aux recommandations de ce comité, le ministère a rectifié le tir en incluant les francophones parmi ses groupes cibles.

3.2.2 Tribunaux administratifs

Il existe plus de 200 tribunaux administratifs en Ontario. Ces entités indépendantes du gouvernement ont l'autorité de déterminer les droits et les obligations juridiques. Elles font partie du système judiciaire de l'Ontario et, par leur nature même, sont assujetties à la *Loi sur les services en français* à titre d'organismes gouvernementaux.

Ce statut n'a jamais été remis en cause dans le traitement des plaintes reçues à leur sujet. L'obligation qu'ont les ministères de dispenser des services en français, tel que le stipule la *LSF*²⁸, s'étend également à tout tribunal²⁹ situé dans une région désignée ou dont le territoire desservi englobe, en tout ou en partie, une région désignée.

3.2.2.1 Tribunal de l'aide sociale

Le Commissariat a reçu une plainte d'un groupe d'individus contre le **Tribunal de l'aide sociale**. Bien que les plaignants et les plaignantes se soient montrés satisfaits des mesures mises en place tant sur le plan de l'administration que de celui de l'arbitrage, cela était loin d'être facile tant les défis étaient nombreux. En effet, le tribunal faisait face à de sérieux problèmes de recrutement de personnel qualifié bilingue ainsi que de ressources financières pour mettre en œuvre les mesures qui s'imposaient.

Les plaignants ont dû faire face à plusieurs obstacles. Ils ont reçu à quelques reprises des avis de convocation pour une audience en français avec des dates différentes selon la version française ou anglaise du même document. Les décisions du tribunal étaient rédigées en anglais même si les causes étaient entendues en français. Elles étaient,

ensuite, acheminées directement aux appelants qui devaient attendre quelques semaines avant de recevoir la traduction des décisions. Dans bien des cas, ces citoyens et citoyennes francophones ont dû faire appel au personnel des cliniques juridiques pour tenter de comprendre ces documents juridiques. Il y avait manifestement une carence sur le plan du personnel bilingue ainsi qu'au niveau de l'administration.

Le tribunal, avec le soutien du ministère, a donc entrepris un inventaire complet de ses ressources et élaboré un plan stratégique pour remédier aux problèmes identifiés. Ce plan, qui a fait l'objet d'une négociation entre les plaignants et l'organisme, inclut un échéancier précis, des mesures de rendement et des objectifs clairs. De plus, le tribunal s'est engagé à rendre des comptes non seulement au ministère, mais aussi aux plaignants.

Le Commissariat tient à souligner que le dénouement positif de cette enquête, qui a tout de même duré plus d'un an, a été rendu possible grâce à l'engagement sincère de toutes les parties impliquées à travailler ensemble pour trouver des solutions, de même qu'à leur détermination à voir de tels changements mis sur pied. Le Commissariat les remercie de leur participation et encourage les autres ministères et tribunaux administratifs à suivre ce modèle. Un exemple qui pourrait d'ailleurs être pris en considération dans le cadre des fusions administratives de certains de ces tribunaux actuellement à l'étude.

3.2.3 Justice

3.2.3.1 Police provinciale de l'Ontario

Soucieuse d'accroître la prestation de ses services en français de qualité, la **Police provinciale de l'Ontario (PPO)** s'est dotée d'une stratégie à ce sujet. Malgré les efforts déployés et la bonne volonté de ses dirigeants, des manquements à la *LSF* surviennent de temps à autre.

Ainsi, une citoyenne a fait appel au Commissariat pour signaler le refus d'un agent du détachement de Quinte West de prendre une déposition en français dans le cadre d'une poursuite criminelle.

28. Pour plus de détails, voir le paragraphe 5 (1) de la *Loi sur les services en français*. Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_gof32_f.htm (page consultée en mars 2010).

29. La *LSF* s'applique à toute la gamme de services offerts par ces tribunaux.

La région de Quinte West n'est pas désignée en vertu de la *LSF*. Néanmoins, elle compte un grand nombre de francophones notamment en raison de la présence de la base militaire de Trenton. Contacté par le Commissariat, le commandant régional de l'Est pour la PPO a confirmé très rapidement que le détachement régional dispose bel et bien d'un nombre suffisant d'officiers bilingues en mesure d'offrir des services en français et a même fourni le nom d'une personne ressource afin de régler le cas particulier de la plaignante. Il a aussi indiqué que des demandes similaires à celle-ci ont été reçues par le passé et que les agents bilingues étaient alors intervenus pour assurer la prestation des services en français. Par conséquent, le commandant du détachement de Quinte West a reconnu que cet incident, bien qu'isolé, n'aurait pas dû avoir lieu.

Toutefois, afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, tous les agents et agentes de ce détachement, y compris celui impliqué dans ce dossier, ont été sensibilisés à l'importance et l'obligation de respecter les diverses communautés desservies, incluant la communauté francophone. Ce fut aussi l'occasion de rappeler à la PPO ses obligations à l'égard de la *Stratégie pour la prestation des services en français* et de réitérer l'importance de la *LSF*. Le Commissariat souhaite maintenant que cet exercice soit repris et étendu à l'ensemble des détachements de la PPO de façon à que tous les agents et agentes soient uniformément sensibilisés à leur obligation d'offrir des services en français. Cet exercice éviterait à l'avenir le traitement de cas par cas.

3.2.3.2 Unité des enquêtes spéciales

L'Unité des enquêtes spéciales a pour mandat d'enquêter sur des incidents impliquant des policiers et policières qui ont causé des blessures graves, des agressions sexuelles et même entraîné la mort. Même s'il s'agit d'un organisme civil indépendant de la police et que ses décisions sont indépendantes du gouvernement, il relève du **ministère du Procureur général**.

Bien que le secteur de la justice ait élaboré un plan stratégique pour les services en français servant de modèle à bien

d'autres ministères, le Commissariat a reçu une plainte sur l'absence des services en français tant au téléphone que sur le Web concernant cet organisme.

Au terme de cette enquête, le Commissariat a découvert qu'une seule personne était affectée aux services à la clientèle en français, ce qui est naturellement loin d'être suffisant pour assurer une prestation continue des services en français. Le Commissariat a reçu l'engagement du ministère qu'un plan de ressources humaines pour les services en français serait produit sous peu et que le site Web serait finalement traduit. Plus de neuf mois après la réception de cette plainte et au moment de mettre ce rapport sous presse, le site Web de l'Unité des enquêtes spéciales n'était toujours pas disponible en français.

3.2.4 Transports

D'entrée de jeu, le Commissariat salue la collaboration du ministère des Transports ainsi que les efforts qu'il a réalisés en faveur de l'accessibilité et la prestation des services en français. Cela a permis de faire avancer de façon considérable plusieurs dossiers dont voici quelques exemples.

3.2.4.1 Panneaux à messages variables

Le **ministère des Transports** a fourni au Commissariat un certain nombre de mesures qu'il entend mettre en œuvre à très court terme afin de remédier aux plaintes concernant les panneaux d'affichage électroniques dans les régions désignées. Lors de l'enquête, le ministère a indiqué qu'il préparait une série de messages bilingues qui seront affichés sur deux types distincts de panneaux électroniques : ceux de signalisation à messages variables traditionnels et ceux à haute définition.

Quelques messages bilingues ont été implantés sur plusieurs panneaux dans le Nord-Est de la province et plusieurs autres seront ajoutés au cours du printemps et de l'été 2010. Cette étape est d'ailleurs la première d'une vaste stratégie du ministère à plus long terme d'intégrer des messages bilingues aux panneaux d'affichage routier dans les régions désignées. Il prévoit remplacer progressivement les panneaux électroniques traditionnels par des panneaux

à haute définition au cours des dix prochaines années. Ces panneaux permettront au ministère d'utiliser des symboles et des pictogrammes pour contourner les problèmes d'espace et de traductions trop longues sur les panneaux.

Dans un cas comme dans l'autre, les pictogrammes faciliteront la compréhension de messages en un instant, faisant ainsi toute la différence entre une signalisation efficace et une distraction visuelle pour les automobilistes.

3.2.5 Finance

3.2.5.1 Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM)

Au moment de préparer ce rapport, le Commissariat aux services en français avait déjà reçu 32 plaintes visant la **Société d'évaluation foncière des municipalités**. Les plaignants s'insurgent contre les méthodes utilisées pour choisir un conseil scolaire auquel une personne souhaite accorder son soutien au niveau des taxes scolaires.

Selon eux, elles favorisent « par défaut » le système des écoles publiques de langue anglaise au détriment des trois autres : les conseils scolaires catholiques de langue anglaise, les conseils scolaires catholiques de langue française et les conseils scolaires publics de langue française.

Ils affirment que la *Loi sur l'évaluation foncière*³⁰ favorise le système scolaire public de langue anglaise en le considérant « par défaut » lorsqu'aucune autre préférence n'a été indiquée. De plus, puisque le choix des propriétaires fonciers est souvent mal rapporté, la Société recueille des données inexactes, voire erronées. Par conséquent, les plaignants font valoir que les trois autres systèmes scolaires sont manifestement défavorisés.

Ils soutiennent que l'irrégularité des données démographiques recueillies a un impact direct sur la prestation de plusieurs services gouvernementaux et procédures administratives, telles que l'établissement du nombre de sièges à pourvoir au sein d'un conseil scolaire, l'analyse des tendances démographiques à des fins de planification académique et la mise à jour de la liste préliminaire des électeurs et électrices.

Les données servent également à la sélection des juré(e)s³¹. Selon la *Loi sur les jurys*, la sélection de juré(e)s doit s'appuyer sur certains renseignements, dont la capacité d'une personne à comprendre l'anglais, le français ou les deux langues officielles. Étant donné le rôle fondamental de l'évaluation foncière dans la collecte de ces renseignements, les plaignants affirment que les méthodes actuellement employées par la Société ont une incidence directe sur la composition des jurys et pourraient vraisemblablement avoir un impact sur l'accès à la justice en français.

Cependant, la Société a reconnu que, dans plusieurs cas, des gens ignoraient qu'ils devaient reformuler le soutien au conseil scolaire de leur choix lorsqu'ils déménageaient, que ce soutien ne peut s'appliquer qu'à un conseil scolaire couvrant la municipalité où réside le propriétaire foncier ou le locataire du logement, puisqu'au sein d'une même résidence, ce soutien ne peut être partagé entre plusieurs conseils scolaires. Pire encore, c'est au propriétaire d'un immeuble à logements de déterminer où iront les taxes scolaires de l'ensemble des locataires. Les plaignants ont allégué qu'une telle méconnaissance des dispositions légales et l'omission d'informer adéquatement le public ne font qu'ajouter à l'inexactitude du rôle de cette liste d'électeurs.

Dans deux cas, des citoyens ont affirmé que cette façon de procéder de la Société nie le droit d'un ou d'une conjointe anglophone d'accorder son soutien à l'un ou l'autre des conseils scolaires de langue française. Selon eux, cette disposition cause un préjudice encore plus grand aux couples exogames sans enfant, puisque non seulement les francophones disposent du libre choix en la matière, mais la Société présume à leur insu qu'à défaut d'un choix clairement exprimé, ils appuient le conseil scolaire public de langue anglaise.

Ces plaintes soulèvent de grandes difficultés. Pour arriver à les résoudre, il faudra que plusieurs joueurs acceptent de travailler ensemble afin de trouver des solutions permanentes et solides. Ces joueurs incluent les ministères des Finances, de l'Éducation, du Procureur général, la SEFM et bien entendu les conseils scolaires. Le Commissariat continuera de suivre ces questions de très près.

30. 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 mars 2010).

31. Pour plus de détails, voir notamment l'article 6 de la *Loi sur les jurys de l'Ontario*. Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90j03_f.htm#s6s1 (page consultée en mars 2010).

CHAPITRE 4

Enquêtes sur les services indirects

Peu à peu, les gouvernements se sont désengagés de la prestation des services directs à la population en transférant leurs responsabilités à un palier gouvernemental inférieur ou en ayant recours au secteur privé. Dans le cadre de son mandat, le Commissariat tient à rappeler aux ministères l'importance d'appliquer avec rigueur les règles établies pour l'attribution de contrats.

Dans ses enquêtes, le Commissariat met l'accent sur la nature des services, leur qualité et leur accessibilité. La décision de recourir à un fournisseur privé ou à un palier de gouvernement inférieur ne saurait être perçue comme une façon pour les ministères de se soustraire de leurs devoirs et responsabilités. Se fondant essentiellement sur le principe d'économie d'échelle, le gouvernement semble privilégier le recours à un fournisseur unique pour la prestation de services. Dans son empressement à assainir les finances, il oublie plus souvent qu'autrement d'inclure le maintien des services en français.

Ce constat peut sembler assez évident mais il puise son origine dans le traitement des plaintes relatives à la perte de services en français lors de tels transferts de responsabilités.

4.1 SERVICES GOUVERNEMENTAUX OFFERTS PAR DES TIERS

Dans la résolution de certaines plaintes, le Commissariat a accepté qu'un organisme bilingue soit chargé d'offrir des services équivalents, et ce, seulement après avoir recommandé que des clauses sur l'obligation d'offrir de tels services soient incluses dans les ententes de services et que les ministères s'engagent à les faire respecter.

Toutefois, dans l'éventualité où le Commissariat constate que les services ne sont toujours pas équivalents malgré qu'une période de mise en œuvre raisonnable ait été allouée à l'organisme, il n'hésitera pas à recommander qu'un nouveau fournisseur soit identifié pour offrir les services en français.

4.2 FOURNISSEURS PRIVÉS

4.2.1 Bureaux privés d'immatriculation et de délivrance des permis

Encore cette année, le Commissariat a reçu un nombre appréciable de plaintes concernant les bureaux privés d'immatriculation et de délivrance des permis. Des plaintes qui ont, en partie, contribué à renforcer l'engagement de ServiceOntario, chef de file dans le domaine du service à la clientèle, de procéder à des modifications importantes des modèles de prestation de services. En effet, la majorité d'entre elles portaient justement sur des ajustements nécessaires des services au cours de cette période de réorganisation et de transition de ServiceOntario, initiée par le **ministère des Services gouvernementaux**. Cette réorganisation permet d'anticiper que les services reliés à l'immatriculation et à la délivrance de permis de conduire seront désormais disponibles dans les centres de ServiceOntario de 225 communautés de la province. Toutes les plaintes reliées aux problèmes ponctuels ont donc été résolues rapidement, ce en quoi le Commissariat est plus que satisfait. Cependant, malgré la collaboration du ministère, le Commissariat aurait souhaité que plus d'attention soit portée à l'impact que peut avoir la fermeture d'un bureau sur une petite communauté francophone.

Le cas du bureau de Penetanguishene illustre ce fait. Le ministère n'a pas renouvelé le contrat de service du bureau dans cette ville désignée, transférant ainsi la prestation des services à Midland, une région non désignée. Bien que ce bureau ait maintenant l'obligation d'offrir des services en français, le Commissariat trouve déplorable qu'un centre de services situé dans une région désignée disparaisse au profit d'un autre situé dans une région non désignée sous prétexte que celui-ci est davantage accessible à la majorité de la clientèle.

Au cours de cette période de réorganisation et de transfert de services, les bureaux d'immatriculation qui offraient des services en français ont été encouragés à continuer à le faire et doivent se conformer aux normes d'affichage

bilingue et de services exigés par le ministère. Ceux qui n'en offrent pas doivent maintenant indiquer clairement, à l'aide d'affiches, où ces derniers sont disponibles. Dans les régions désignées où ServiceOntario n'est pas présent, les bureaux ont maintenant une obligation contractuelle d'offrir des services en français sous peine de voir leur contrat résilié.

Tout au long de cet exercice, ServiceOntario a démontré son engagement d'offrir activement des services en français de qualité qui répondent aux besoins de la communauté francophone. Toutefois, l'avenir dira si la disponibilité et la qualité des services en auront été affectées. Mais pour une petite communauté francophone qui tente d'offrir le plus de services possible à ses citoyens et citoyennes, un tel déplacement crée un vide difficile à combler. Le commissaire souhaite qu'à l'avenir, la capacité d'offrir des services en français et l'impact sur la communauté francophone soient pris en considération dans les processus décisionnels qui sous-tendent une telle transformation de modèle de prestation de services.

4.2.2 MERX

Les ministères se servent du site Web MERX pour y afficher leurs appels d'offres relatifs aux achats de marchandises ou de services ponctuels. Sauf dans de rares exceptions, ces appels d'offres sont disponibles seulement en anglais, alors que le site est bilingue. Cela a des conséquences évidentes sur la capacité des entreprises francophones de participer à ce marché lucratif et d'en obtenir les bénéfices.

Lorsque les ministères font un appel d'offres rédigé en anglais seulement, ils prennent le risque de ne pas satisfaire les besoins de leur clientèle francophone. Ce fut notamment le cas pour l'établissement d'une liste d'experts-conseils pouvant répondre aux besoins des conseils scolaires de l'Ontario, incluant les 12 conseils scolaires francophones.

C'est la responsabilité des ministères, de concert avec le Conseil de gestion de la chaîne d'approvisionnement du **ministère des Services gouvernementaux**, de donner des directives quant au contenu et à la qualité de leurs appels d'offres mis en ligne sur le site Web MERX.

Au-delà des avis juridiques, le ministère a reconnu que de priver les entreprises et les utilisateurs francophones d'occasions de participer à ce marché pouvait aller à l'encontre de la lettre et de l'esprit de la *LSF*. Pour cette raison, il s'est montré réceptif à travailler avec le Commissariat pour trouver une solution pragmatique à cette question.

Le commissaire souhaite que tous les sommaires d'appel d'offres mis en ligne par les ministères eux-mêmes, ou par le ministère des Services gouvernementaux, soient bilingues dans le but d'informer les entreprises francophones de la disponibilité de telles offres.

4.2.3 Emploi Ontario

Le **ministère de la Formation et des Collèges et Universités** a entrepris, il y a près de quatre ans, une transformation de son programme *Emploi Ontario*. L'objectif est d'offrir des services continus regroupés au même endroit, de réduire les obstacles à la formation et de renforcer les liens d'employabilité. Ainsi, tel qu'annoncé en janvier 2010, les bureaux d'Emploi Ontario adopteront tous d'ici août 2010, l'approche à guichet unique pour offrir des services de formation et d'emploi, éliminant la nécessité de se déplacer à diverses adresses pour ces mêmes services.

Cependant, dans cette centralisation des services, le ministère n'offre qu'aux fournisseurs établis de continuer à offrir le programme, et dans certains cas, de le bonifier en y ajoutant d'autres composantes dont la prestation de services en français par des fournisseurs dits bilingues. Pour cette raison, le commissaire craint que les services ne soient pas adaptés aux besoins spécifiques des francophones. Il est plausible de croire que l'atteinte de l'égalité réelle dans la prestation des services ne survienne.

Le commissaire a fait part de ses préoccupations au ministère dans l'intention de prévenir tous manquements à la *Loi sur les services en français*. Il a cherché à s'assurer que les directives et critères émis par le ministère tiennent compte de l'intégration des services en français au bénéfice de la population francophone. Il a également questionné celui-ci à savoir si la disponibilité et l'accessibilité des services en français, tout comme l'impact sur la communauté francophone, sont des critères de sélection dans le choix des fournisseurs de services d'*Emploi Ontario*. À ce compte, le commissaire a rappelé que les fournisseurs de

services déjà désignés en vertu de la *LSF* jouissent d'une protection juridique accrue, ce que devra considérer le ministère dans son choix de fournisseurs qui agiront à titre de guichet unique du programme.

Les préoccupations du commissaire sont demeurées sans réponse. Le Commissariat entend donc suivre ce dossier d'importance pour les francophones en matière de services à l'emploi.

4.2.4 Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario

L'an dernier, le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** a élaboré une base de données essentielle sur les ressources humaines paramédicales en Ontario. Cette initiative nécessitait la participation et la collaboration des différents ordres et associations provinciaux œuvrant en santé en Ontario. Or, un plaignant a déploré auprès du Commissariat que l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario n'ait pas encore emboîté le pas ni donné suite à cette initiative, comme l'ont fait les autres ordres et groupements professionnels de la province.

Le plaignant soulevait que l'Ordre n'a toujours pas modifié son formulaire d'adhésion annuelle pour y inclure une question démographique sur les connaissances linguistiques de ses membres. Ces données revêtent un caractère d'autant plus important puisqu'elles ont un impact sur la gestion des ressources humaines et sur la prestation des services en français notamment.

Certes, la recommandation minimale du commissaire a été mise en place afin qu'une note soit affichée sur le site Web de l'Ordre informant les membres francophones de la possibilité de se procurer la version papier du formulaire en français. Le Commissariat déplore que cet ordre demeure peu flexible sur ses obligations de fournir des services équivalents à ses membres francophones. En effet, il est totalement regrettable que, compte tenu de l'importance de ces données pour la planification et la prestation des services en français dans le secteur de la santé, l'Ordre n'ait pas encore complété la première phase de cet exercice, contrairement aux 19 autres ordres qui s'y sont pliés.

4.3 FOURNISSEURS MUNICIPAUX

Lorsque le gouvernement de l'Ontario se tourne vers les municipalités, ce n'est certainement pas pour se défilier de ses obligations d'offrir des services en français. Il le fait plutôt parce qu'il estime que ce réseau est mieux placé pour offrir une couverture adéquate de ses programmes.

Cependant, la prestation des services en français, assurée dans le cadre de la *Loi sur les infractions provinciales*, au même titre que les Normes de santé publique de l'Ontario ou le programme *Ontario au travail*, donne parfois du sérieux fil à retordre aux citoyens qui demandent à être servis dans leur langue, et ce, malgré l'adoption de règlements et de directives clairs par leurs ministères de tutelle.

4.3.1 Tribunaux administrés par les municipalités

Entre 1998 et 2002, le transfert de responsabilités des infractions pénales aux municipalités s'est accompagné d'un protocole d'entente qui spécifie clairement que les municipalités doivent offrir le même niveau de services en français que la province offrait avant le transfert. Pourtant, près de dix ans après ce transfert et malgré l'existence d'un tel protocole, les manquements constatés face à la *Loi sur les tribunaux judiciaires (LTJ)*³² sont encore fréquents. Il semble que certaines municipalités n'aient pas encore complètement intégré les obligations et responsabilités découlant de la LTJ et de la *LSF* dans les régions désignées dans leur mode de prestation de services à la communauté francophone.

En effet, si un ou une francophone ayant commis une infraction provinciale exige une instance bilingue, le tribunal situé dans sa municipalité a l'obligation, selon l'article 125, de lui fournir des services en français au même titre que les droits qui lui sont accordés en vertu de la LTJ. De plus, l'article 126 de la LTJ énonce clairement : « Lorsqu'un appel est interjeté dans une instance qui est instruite en tant qu'instance bilingue, une partie qui parle français a le droit d'exiger que l'appel soit entendu par un ou des juges qui parlent français et anglais³³. »

32. Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_goc43_f.htm#BK166 (page consultée en mars 2010).

33. Les juges de paix qui siègent à ces tribunaux sont nommés par le gouvernement provincial et assignés par la Cour de justice de l'Ontario.

Cependant, le cas qui suit est représentatif de bien d'autres et démontre que les services en français ne sont pas toujours au rendez-vous dans les tribunaux administrés par certaines municipalités. Une plaignante s'est rendue à un tribunal situé tout près de son lieu de résidence dans une affaire de contravention pour excès de vitesse. Ayant demandé une audience bilingue, elle se rend compte qu'aucun service en français n'était disponible le jour de sa comparution. Pour répondre à sa demande, son dossier fut envoyé devant une autre cour. En raison du délai très court qui lui fut alloué pour entreprendre une telle démarche, la plaignante a alors décidé de poursuivre sa procédure en anglais renonçant ainsi à ses droits d'avoir une audience bilingue.

Certes, ce cas soulève le manque de juges de paix bilingues qui prévaut en Ontario, mais illustre aussi le travail énorme qui reste à effectuer pour sensibiliser certaines municipalités à l'idée d'offrir activement des services en français pour respecter ainsi les choix de leurs citoyens francophones, tout en se conformant à leurs obligations en vertu de l'entente qui le lie au ministère.

Par ailleurs, ce protocole d'entente comprend des clauses qui demandent aux municipalités de rendre compte des services qu'elles offrent, incluant un portrait des services en français, par le biais du rapport de rendement qu'elles soumettent au ministère.

Il y a deux ans, le **ministère du Procureur général** a créé un comité composé des partenaires municipaux, de représentants du ministère et de la communauté (AFMO et AJEFO) afin d'identifier les lacunes ou difficultés et de tenter d'y remédier. Ce comité s'est chargé de développer un sondage pour évaluer la qualité des services en français.

Le ministère a également mis à la disposition de ses partenaires municipaux des outils pratiques pour les aider à mieux répondre à leurs obligations. En outre, tous les ans, le ministère procède à des vérifications auprès d'un certain nombre de tribunaux afin d'évaluer localement la prestation des services en français.

Tout de même, malgré ces mesures et l'existence de normes et d'un comité, il va sans dire que les normes provinciales relatives au protocole d'entente et établies

par le ministère du Procureur général sont loin d'être suffisantes. Des actions concrètes doivent être entreprises par le ministère pour que les municipalités se conforment réellement aux termes du contrat qu'elles ont signé.

4.3.2 Bureaux de santé publique

Les 36 bureaux de santé publique (conseils de santé) font partie intégrante du système de prestation de soins de santé en Ontario. Ils comprennent divers modèles de gouvernance : 22 sont autonomes, 2 sont autonomes et intégrés, 7 sont régionaux, 3 sont non régionalisés et 1 est semi-autonome.

La majorité des bureaux de santé publique ne dispensent pas de services équivalents en français alors que certains programmes revêtent une importance capitale pour la communauté francophone. On peut penser, par exemple, à la promotion de la santé, la prévention des maladies infectieuses, la vaccination ou l'immunisation.

Le Commissariat traite un grand nombre de plaintes relatives aux nombreux manquements en ce sens, dont plusieurs relatives au virus de la grippe pandémique A (H1N1) 2009. Dans certains cas, des francophones ont dit ne pas avoir eu accès à l'information portant sur ces services de santé et qu'ils n'ont jamais fait l'objet d'une campagne de sensibilisation publique à cet effet. Cette situation s'est également fait sentir chez les fournisseurs de services de santé en français et au sein des conseils scolaires de langue française qui ont reçu des renseignements uniquement en anglais et qui se sont également fait dire que l'information ne serait pas traduite.

Lors du traitement de ce dossier, le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** a affirmé que la prestation de services par les bureaux de santé publique n'est pas de sa compétence, que son rôle se limite à évaluer les services devant être offerts par les bureaux de santé publique à la lumière des dispositions de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé (LPPS)*³⁴ et, notamment celles sur les *Normes de santé publique de l'Ontario* et des protocoles. Il a de plus indiqué que les bureaux de santé publique ne sont pas des organismes gouvernementaux au sens de la LSF, mais qu'ils sont plutôt des conseils locaux au sens

34. Pour plus de détails : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_goh07_f.htm (page consultée en mars 2010).

de la *Loi sur les affaires municipales*³⁵, puis que l'obligation dévolue à un organisme gouvernemental ne peut pas être imposée aux bureaux de santé publique en raison d'une exemption légale.

Le financement des bureaux de santé publique a connu plusieurs changements depuis la création de ces organismes jusqu'à aujourd'hui. Traditionnellement, le financement des programmes obligatoires (les normes en matière de santé publique de l'Ontario) a été partagé entre la province et les municipalités. En 1998, ils étaient financés à 100 % par les municipalités. Depuis 2004, le gouvernement a augmenté la part provinciale reliée aux coûts du programme obligatoire de 50 % à 75 % en 2007, un financement qui est demeuré partagé depuis entre le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère de la Promotion de la santé. La province fournit du financement supplémentaire à 100 % pour des programmes particuliers³⁶. Le pourcentage de la participation de chaque palier varie d'un bureau à l'autre. Dans certaines régions, comme c'est le cas à Ottawa, la province couvre 75 % des coûts contre 25 % pour la municipalité.

De son côté, le ministère des Affaires municipales et du Logement fait remarquer dans son *Rapport d'examen provincial municipal du financement et du mode de prestation des services* que le « gouvernement provincial établit des normes et précise l'orientation des programmes sociaux universels et [qu'il] verse une part importante du financement nécessaire à certains programmes et services³⁷ ».

En ayant cet énoncé à l'esprit, il faudrait qu'un ministère puisse expliquer comment il peut se défilier de ses obligations en matière de reddition des comptes et de normalisation des compétences linguistiques lorsqu'il accorde des contrats de prestation de services. Nier tout bonnement

le statut d'organismes gouvernementaux des bureaux de santé publique n'altère en rien leur obligation de rendre des comptes sur la gestion des fonds provenant de la province et ne les soustrait pas à leur obligation de justifier l'utilisation faite de ces fonds. Il appartient donc à la province d'établir des normes et des obligations en matière de prestation de services en français et d'en uniformiser la pratique à l'ensemble de ces fournisseurs.

L'article 4 de la *LPPS*, qui définit les fonctions des conseils de santé – qui comprennent notamment les bureaux de santé publique – précise que ces organismes doivent exercer les autres fonctions que lui impose toute autre loi. La *LPPS* prévoit aussi que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prescrire des normes et établir des exigences à l'égard des programmes et des services de santé, et exiger des conseils de santé qu'ils s'y soumettent. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée dispose donc du pouvoir nécessaire pour réglementer la prestation de services en français par les bureaux de santé publique afin qu'ils se conforment ainsi à l'objectif d'offrir au public des services équivalents en français tel que prévu par la *Loi sur les services en français*. Des mesures en ce sens peuvent être adoptées pour harmoniser les deux lois.

Le Commissariat désire souligner que le ministère reconnaît le besoin d'inciter les bureaux de santé publique à offrir des services en français. Dans son *Guide relatif à l'offre de programmes et de services de santé publique en français aux francophones de l'Ontario*, le ministère affirme que « la nature même de certains programmes de santé publique accroît la nécessité de veiller à ce que les services soient offerts en français. C'est le cas des services ciblant un public qui compterait des francophones unilingues, comme les programmes qui s'adressent aux écoles et aux garderies³⁸ ». Il s'agit d'un pas dans la bonne direction, mais ce n'est simplement pas suffisant.

35. Pour plus de détails : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_gom46_f.htm (page consultée en mars 2010).

36. Pour plus de détails, consulter le *Rapport annuel de 2007 de Santé publique Ottawa*. Disponible en ligne : http://ottawa.ca/residents/health/publications/annual_report/ar_2007_fr.html (page consultée en mars 2010).

37. Ministère des Affaires municipales et du Logement, *Rapport d'examen provincial municipal du financement et du mode de prestation des services*, Toronto, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2008. Disponible en ligne : <http://www.mah.gov.on.ca/AssetFactory.aspx?did=6053> (page consultée en mars 2010).

38. Ce Guide est disponible en ligne : http://www.health.gov.on.ca/french/providers/program/pubhealthf/oph_standardsf/ophsf/progstdsf/pdfs/french_language_servicesf.pdf (page consultée en mars 2010).

Recommandation 4

Considérant le rôle joué par la province dans le financement des bureaux de santé publique et de diverses initiatives en santé publique, ainsi que dans l'élaboration de normes et priorités en réponse aux besoins particuliers des francophones :

Le commissaire aux services en français recommande au ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'exiger des bureaux de santé publique, lorsque le financement provient, en tout ou en partie, de la province, qu'ils appliquent la *Loi sur les services en français*.

4.3.3 Ontario au travail

Le programme *Ontario au travail* permet aux personnes qui éprouvent des difficultés financières provisoires de trouver un emploi ou d'obtenir une aide financière.

Des gens se sont plaints de la disponibilité et de la qualité des services en français offerts dans le cadre de ce programme. Malgré le fait que le programme soit administré par les municipalités ou les Conseils d'administration de district des services sociaux, *Ontario au travail* demeure un programme provincial sous la responsabilité du **ministère des Services sociaux et communautaires** et par conséquent, ses services doivent être dispensés en français. Des plaignants ont fait valoir qu'ils ont été incapables d'obtenir de tels services, notamment dans les bureaux d'aide sociale de Welland et de Toronto.

De plus, lorsqu'un des plaignants se fait répondre par un agent des services sociaux de la municipalité de Toronto que la ville n'était pas assujettie à la *Loi sur les services en français*, on est loin du principe de l'offre active.

Le Commissariat a reçu l'assurance du ministère que, suite à ces plaintes, une planification plus approfondie et une coordination plus étroite seraient mises en place entre le ministère et les fournisseurs de services sociaux à l'échelon local. Le ministère pourra ainsi prendre en compte les problèmes systémiques soulevés par les plaintes, renforcer l'approche axée sur l'offre active et continuer d'inclure la clause sur les services en français dans ses contrats.

Le Commissariat a demandé au ministère de fournir une mise à jour sur la planification et la mise en œuvre des mesures annoncées concernant les enjeux systémiques relatifs à la prestation des services en français dans ces régions. De plus, il a abordé la mise en place d'outils d'évaluation et de mécanismes de suivi qui permettront de s'assurer que les lignes directrices sur les services en français seront insérées dans les normes du ministère. Le Commissariat a insisté également sur la nécessité d'appliquer ces nouvelles mesures à l'échelle de la province.

Enfin, le Commissariat a reçu l'assurance que tous les fournisseurs de services allaient recevoir une formation les sensibilisant à leurs obligations par rapport à la *LSF*.

Au bout du compte, le Commissariat constate que la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*³⁹ contient des dispositions qui peuvent être invoquées pour que soit respecté l'esprit de la *LSF*. En effet, cette loi accorde au ministre responsable le pouvoir de désigner des zones géographiques et d'assortir toute désignation de conditions⁴⁰, s'il le juge à propos. Il revient, donc, au ministère de s'assurer d'une certaine cohérence entre ce découpage et celui des régions désignées en vertu de la *LSF*.

4.4 ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

4.4.1 Sociétés d'aide à l'enfance

Au fil des ans, plusieurs lois relatives au bien-être des enfants ont été adoptées, dont la plus récente en 1984, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)*. Historiquement, la nature des services de protection de l'enfance n'a également cessé d'évoluer, passant d'un système basé sur le bénévolat à des services offerts depuis plusieurs années par des professionnels travaillant au sein d'organismes communautaires⁴¹. Ces services, jadis sous la responsabilité directe du gouvernement provincial, sont aujourd'hui assurés par 53 Sociétés d'aide à l'enfance (SAE) financées par le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse**.

39. Pour plus de détails : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_97025a_f.htm (page consultée en mars 2010).

40. Pour plus de détails, consulter notamment les articles 37 et 38 de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*.

41. Pour plus de détails : <http://www.oacas.org/childwelfare/history.htm> (page consultée en mars 2010; disponible seulement en anglais).

Au cours de la dernière année, le Commissariat a reçu plusieurs plaintes relatives aux SAE. Pour l'heure, les enquêtes relatives à ces dossiers sont résolues dans un délai extrêmement court du fait que le Commissariat contacte directement les hauts gestionnaires de ce ministère pour trouver une solution aux problèmes d'accès aux services en français. La coopération a été impeccable jusqu'à maintenant.

Mais il n'empêche qu'il s'agit toujours de situations d'urgence. Le Commissariat traite ces questions au cas par cas, à la pièce. Cela demeure évidemment une solution provisoire et ne peut constituer un règlement global garantissant une prestation des services en français aux enfants francophones en situation vulnérable.

D'autant plus que, bien souvent, les plaignants ne font appel au Commissariat que parce qu'ils en ont été informés par des organismes communautaires. Cette réalité cache un constat encore plus alarmant : celui des personnes qui ne savent toujours pas que des services en français peuvent être disponibles et encore moins qu'elles ont la possibilité de porter plainte quand elles considèrent leurs droits bafoués.

Pourtant, les lois sont claires. L'alinéa 1 e) de la *LSF* prévoit que cette loi s'applique aux fournisseurs de services au sens de la *LSEF*. Cette dernière prévoit que, parmi les fournisseurs de services, on retrouve toutes les SAE. Le paragraphe 2 (1) de la *LSEF* énonce que « Lorsque cela est approprié, les fournisseurs de services offrent leurs services à l'enfance et à la famille en français ». Il faut se demander ce que veut dire l'expression « lorsque cela est approprié ». Pour le commissaire, elle signifie, selon les principes de jurisprudence bien établis en droits linguistiques, que si une personne se présente et demande un service en français, cela devrait être approprié de l'offrir. Il n'est pas question ici de régions désignées sous la *LSF*. Il ne saurait d'ailleurs en être question, puisque l'intérêt de l'enfant, particulièrement, doit toujours primer, comme le précise le paragraphe 1 (1) de la *LSEF*.

Bien qu'une analyse de la situation sur le terrain n'ait pas été effectuée partout, on peut difficilement se tromper en affirmant qu'il faut faire preuve de patience et de détermination pour obtenir un service en français d'une SAE. À l'exception de quelques rares Sociétés, comme les Services aux enfants et adultes de Prescott-Russell, il n'est pas évident de faire appel aux services en français, même avec l'aide du ministère. On est loin du concept de l'offre active.

De plus, tous les professionnels pouvant offrir des services en français devraient être regroupés, ne serait-ce que virtuellement, plutôt que d'être éparpillés dans la province. Le ministère aurait un grand intérêt à créer un lieu d'échanges et de partages d'information entre ces professionnels, question de faciliter la formation continue en français. Ainsi, si une personne de Toronto ne peut obtenir un service spécialisé en français, comme un psychologue pour enfant, on saurait que ce service pourrait être offert par une spécialiste d'une SAE située dans la région de Sudbury, par exemple. Une telle banque de ressources pourrait avoir un effet inestimable sur l'offre active de services en français, surtout auprès de clientèles particulièrement vulnérables. Cette banque de ressources serait aussi très bénéfique tant pour les professionnels que pour le ministère.

Les services en français ne sont donc pas forcément synonymes de changement radical de la structure existante sur le plan du personnel, ni d'augmentation significative des ressources financières dont disposent les Sociétés d'aide à l'enfance. Il est question ici d'une utilisation plus concertée, plus efficace des ressources existantes, lorsqu'il y est question des services en français. Le temps dira si les ressources actuelles sont suffisantes, mais pour l'instant, il importe de savoir quelles sont les ressources à la disposition des communautés francophones.

Le manque de services en français peut avoir des conséquences dramatiques. Ce constat fait ni plus ni moins écho aux recommandations que formulait, en 2009, l'honorable juge G. Normand Glaude dans son rapport, alors qu'il présidait la Commission d'enquête sur Cornwall.

« À l'époque, C-17 avait 17 ans. Il alléguait que M. Leduc l'avait agressé. Durant l'entrevue, C-17 avait de la difficulté à décrire les agressions, en partie à cause de problèmes liés à la langue. Il est malheureux que cette entrevue n'ait pas été réalisée en français. Comme je l'ai mentionné, la révélation d'incidents concernant des agressions sexuelles peut être un exercice extrêmement stressant pour les victimes, et des efforts devraient être faits pour s'assurer de les mettre à l'aise. Selon moi, cela devrait comprendre, à tout le moins, une entrevue dans la langue que le plaignant maîtrise le mieux. » ⁴²

Le ministère a mis sur pied un groupe de travail composé de membres de son personnel qui travaille à la prestation des services en français et à la protection de l'enfance. Ce comité cherche notamment à :

- Identifier les barrières empêchant une prestation équivalente des services en français;
- Identifier les stratégies pour améliorer la capacité de fournir des services en français dans les régions désignées; et
- Élaborer un plan stratégique comprenant les grandes lignes améliorant la prestation des services en français dans le domaine de la protection de l'enfance.

C'est là un début prometteur. Mais l'approche prise par le ministère semble privilégier les 22 SAE qui se trouvent dans des régions désignées sous la LSF. Le commissaire s'inscrit en faux contre cette approche minimaliste et au demeurant contraire aux lois existantes.

Cependant, quel que soit le mode de prestation de services auquel un ministère choisit de recourir, l'application du concept de l'offre active de services devrait se traduire par des mesures concrètes dont on retrouve l'énoncé à un stade aussi précoce que la rédaction du texte de l'entente entre le ministère et les SAE. Ce texte doit explicitement faire référence à la nécessité de répondre aux besoins de la population francophone, une population si souvent vulnérable et marginalisée.

Recommandation 5

Considérant que les Sociétés d'aide à l'enfance doivent respecter les dispositions de la *Loi sur les services en français* et considérant que les clientèles de ces sociétés sont souvent en situation de vulnérabilité :

Le commissaire aux services en français recommande au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse :

- Que les Sociétés d'aide à l'enfance intègrent l'offre active de services en français dans la prestation de leurs services partout dans la province.**
- De créer, de concert avec les Sociétés d'aide à l'enfance, un regroupement ou à tout le moins un répertoire de fournisseurs de services en français au bénéfice des Sociétés qui ne sont pas actuellement en mesure d'offrir ces services.**

4.4.2 Programme *Réalisons le potentiel de la communauté* d'Autisme Ontario

Une plainte déposée en septembre 2008 dénonçait qu'en vertu de la *Loi sur les services en français (LSF)*, le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** n'avait pas respecté ses obligations en matière de prestation de services en français pour les personnes atteintes de troubles du spectre autistique.

Le Commissariat admet que la question des services en français en matière d'autisme est complexe et difficile à cerner. L'enquête menée n'a porté que sur le programme *Réalisons le potentiel de la communauté* offert par Autisme Ontario depuis 2006 grâce à une subvention annuelle d'un million de dollars du gouvernement. Aux fins d'enquête, le Commissariat a entendu le ministère, l'organisme en question, les plaignants et des parents d'enfants ayant un trouble autistique afin de mieux comprendre la nature des défis auxquels ils sont confrontés.

42. Honorable G. Normand Claude, commissaire, *Rapport de la commission d'enquête sur Cornwall*, Phases 1 et 2, Résumé, Volume 4. Ministère du Procureur général de l'Ontario, 2009, p. 187. Disponible en ligne : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/inquiries/cornwall/fr/report/index.html> (page consultée en mars 2010).

Le ministère a reconnu que ce programme avait été élaboré sans consultation auprès des communautés francophones. De fait, les besoins spécifiques de ces communautés n'avaient pas été pris en compte. Toutefois, il faisait remarquer qu'il s'agissait d'une initiative émanant d'un organisme qui avait déposé une demande de financement auprès du ministère pour un projet pilote.

La décision du ministère s'appuie sur des normes rigoureuses auxquelles doit se soumettre tout organisme désireux de devenir un organisme bénéficiaire de paiements de transfert, notamment le nombre d'années d'existence de l'organisme, sa situation financière, sa mission, sa vision, ses objectifs, sa gouvernance et sa capacité à rendre des comptes.

Le ministère a pris des mesures afin que des services soient offerts en français. En 2007, il a annoncé un financement additionnel pour développer le volet français du programme dans le but d'offrir un soutien et des services équivalents aux francophones dans la région d'Ottawa, sans que ces derniers doivent être membres d'Autisme Ontario pour y avoir droit. Depuis ce temps, d'autres ressources financières ont été octroyées et les services ont été étendus à sept autres régions.

Par ailleurs, Autisme Ontario prévoit inclure les services en français à son plan stratégique en 2010. De même, l'organisme devra produire un plan détaillé de la prestation de services en français, comprenant un accès permanent, de qualité et adéquat à ces services, ainsi que la représentation et l'imputabilité face à ces services afin de répondre aux exigences contractuelles du ministère. Autisme Ontario a mis sur pied un comité consultatif francophone sur les services en français qui devra le conseiller et lui faire des recommandations sur l'offre active de services en français.

Bien que la qualité des services en français ne soit pas toujours équivalente et, en tenant compte du mandat provincial de l'organisme, le Commissariat suggère plusieurs pistes de solutions au ministère tout en formulant des recommandations pour résoudre cette situation dans un délai acceptable. Le Commissariat recommande, entre autres, qu'Autisme Ontario entreprenne des démarches pour obtenir une désignation partielle en vertu de la *LSF* afin d'étendre son accès aux communautés francophones des régions désignées. En plus de rendre Autisme Ontario imputable auprès du ministère de la qualité des services en français offerts dans le cadre de ce programme, une telle désignation nécessiterait que le conseil d'administration d'Autisme Ontario inclue une représentation francophone dans le but de répondre aux exigences du ministère. L'organisme a d'ailleurs entrepris la démarche en ce sens et espère obtenir la désignation partielle d'ici deux ans. Au cours des prochains mois, le Commissariat entend faire le suivi sur ce dossier afin que ses recommandations soient appliquées par le ministère et qu'Autisme Ontario respecte son engagement. Le Commissariat encourage les bénéficiaires de ces services à la vigilance et, le cas échéant, à lui faire part de tout manquement à l'égard de la *LSF*.

CHAPITRE 5

Subventions et transferts de responsabilités

Les cas présentés dans ce chapitre illustrent des situations où des gens bien intentionnés ont tenté d'alléger le fardeau de leur ministère, en omettant de bien peser les retombées de leurs actions sur certaines de leurs obligations, comme c'est le cas bien souvent à l'égard de celles relatives à la *Loi sur les services en français*. C'est alors que le Commissariat est saisi des doléances de citoyens mécontents qui estiment faire encore les frais d'une sempiternelle réorganisation des services gouvernementaux.

Le commissaire est déterminé plus que jamais à jouer un rôle actif en contribuant par un dialogue positif avec les différentes instances en cause dans les processus de résolution de plaintes. Il se réjouit que, dans la plupart des cas, les parties prennent connaissance des faits reprochés, les analysent et tentent d'y apporter des solutions concrètes, satisfaisantes et dans le meilleur intérêt de tous les intervenants.

5.1 SUBVENTIONS

Les ministères subventionnent des programmes et des services qui sont offerts par des organismes qui répondent indéniablement à des besoins de la population ontarienne. Cependant, on déplore de manière générale le manque de sensibilité – et de sensibilisation – à l'égard de la prestation de services équivalents pour les francophones. Pourtant, si un programme ou un service disponible en anglais répond à des besoins, il y a tout lieu de croire que des besoins équivalents – ou semblables – existent au sein de la population francophone. L'absence d'une clause relative aux obligations et responsabilités à l'égard de la LSF dans les contrats signés avec ces organismes lors de l'octroi d'un financement public est une pratique qui demeure encore trop répandue.

5.1.1 Programme d'information à l'intention des parents

Dans le dossier d'une plainte portant sur la justice familiale, le Commissariat a mené une enquête au sujet du *Programme d'information à l'intention des parents* dispensé par les Centres d'information sur le droit de la

famille de Toronto⁴³. Ce programme est financé, en partie, par le **ministère du Procureur général** depuis la fin des années 1990. Offert par la faculté de droit de l'Université York, ce programme était disponible uniquement en anglais jusqu'à récemment.

En effet, le Commissariat estime que le ministère aurait pu prendre des mesures pour que la prestation des services en français se fasse dès les premiers jours. Lors des négociations avec l'organisme, il aurait dû soulever cette question afin de déterminer si ce dernier disposait des ressources matérielles, techniques et humaines nécessaires pour offrir des services en français. Il aurait pu également identifier un autre organisme pour offrir les services en français requis.

5.1.2 Célébration de la Fierté gaie

Depuis 2004, le **ministère du Tourisme et de la Culture** reconnaît l'importance des célébrations de la Fierté gaie et de sa communauté en accordant notamment une subvention à l'organisme *Pride Toronto*, organisateur des activités entourant ces célébrations. Une plainte indiquant que les services en français y sont inexistantes a été déposée auprès du Commissariat.

En raison de cette plainte et du soutien financier de la province, de la vitrine médiatique et promotionnelle que constitue l'événement, en plus de la forte participation des francophones d'ici et d'ailleurs, le Commissariat a étudié la question et a demandé au ministère certaines précisions sur l'existence de clauses contractuelles concernant la prestation des services en français. Le ministère a reconnu n'avoir jamais imposé d'obligations contractuelles à *Pride Toronto* en ce sens.

Pride Toronto reconnaît qu'il n'y a pas eu de services équivalents offerts en français lors de la semaine de la Fierté gaie de 2009. L'organisation s'est montrée disposée à faire preuve de bonne foi en tentant d'apporter des changements pour les événements à venir. Le Commissariat promet d'assurer un suivi en ce sens et de collaborer au rapprochement des parties intéressées.

43. Il existe trois Centres d'information sur le droit de la famille à Toronto.

Dans le traitement de ce dossier, le ministère a reconnu l'importance du principe de l'offre active. Il s'est engagé à inclure dorénavant des clauses contractuelles sur la prestation de services en français lorsque l'événement s'y prête. Le Commissariat tient à souligner la collaboration exemplaire du ministère à la recherche de pistes de solutions. Il s'agit là d'un bel exemple où la résolution d'une plainte a atteint son objectif principal, soit celui de contribuer à une amélioration tangible de la qualité et l'accessibilité des services en français pour la communauté francophone.

5.1.3 Portail régional à l'intention des nouveaux arrivants

Le Commissariat a reçu une plainte concernant le portail à l'intention des nouveaux arrivants, développé par la région du Niagara : www.niagaraimmigration.ca. Ce portail, subventionné par le **ministère des Affaires civiles et de l'Immigration** dans le cadre du *Programme de renseignements municipaux en ligne sur l'immigration*, est disponible en anglais seulement. Pourtant, le ministère subventionne également d'autres sites régionaux comme ceux des régions de Timmins, Kingston et Ottawa, lesquels incorporent une composante francophone. Sur son propre site, le ministère a ainsi indiqué aux internautes francophones que des hyperliens vers certains sites régionaux seront disponibles lorsque leur version française sera créée.

Peu importe la provenance de la subvention, il est impératif que le ministère tienne compte de ses responsabilités à l'égard de la *Loi sur les services en français*. En tant que bailleur de fonds, le ministère dispose de tous les droits nécessaires pour faire appliquer la *Loi*. Qui plus est, ce portail dessert une clientèle francophone aux besoins particuliers en matière d'information, notamment en termes de droits et d'établissement.

Le Commissariat entend poursuivre ses démarches auprès du ministère afin de déterminer quelles mesures ont été prévues au Programme pour encadrer l'octroi de financement. À la lumière des renseignements obtenus, le Commissariat et le ministère conviendront des dispo-

sitions qui peuvent être prises pour que, dorénavant, on insère une clause sur la prestation des services en français dans toute forme de financement.

5.2 TRANSFERTS DE RESPONSABILITÉS

Le rôle du gouvernement n'a cessé d'évoluer et a changé énormément au cours de la dernière décennie. Il est passé de la prestation directe de services à celui d'intendance et de gardien de l'intérêt public. Des changements qui prennent souvent la forme de transfert de responsabilités selon que les organismes perdent leur statut pour devenir notamment privés ou indépendants, tout en prenant la relève dans la prestation des services.

Pourtant, l'impact de ces changements sur la communauté francophone, qui n'est pas toujours pris en compte, est loin d'être négligeable. 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. Les cas rapportés dans cette partie illustrent bien ces transferts de responsabilités vers des entités qui prennent la relève dans la prestation de services, sans garantir aux citoyens le droit de recevoir des services dans leur langue.

5.2.1 SEFM-prise deux

Le Commissariat a reçu un très grand nombre de plaintes portant sur la qualité des services en français offerts par la Société d'évaluation foncière des municipalités⁴⁴. De tout temps, les différents organismes gouvernementaux et non gouvernementaux chargés de l'évaluation foncière se sont engagés à offrir des services en français. Cette politique tacite mise de l'avant par les employés provinciaux et municipaux des années 1960 jusqu'aux années 1980 est devenue une obligation légale avec l'adoption de la *LSF*. Cet engagement incluait, sans pour autant s'y restreindre, la désignation de postes bilingues au sein de ces organismes.

Tout au long de son histoire, l'engagement implicite des employés de la Société à offrir des services en français n'a donné que des résultats très mitigés. En fait, la prestation des services en français devenait ainsi tributaire des compétences et de la volonté de chaque employé.

44. Avant de prendre le nom actuel de Société d'évaluation foncière des municipalités, la SEFM a successivement porté le nom de Division de l'évaluation foncière (DÉF) du ministère des Finances et de Corporation de l'évaluation foncière de l'Ontario (CÉFO).

Le premier transfert de responsabilités remonte à la fin des années 90, soit au temps de la Corporation de l'évaluation foncière de l'Ontario, l'entité qui existait avant la Société. Un transfert qui comprenait bien à l'époque une clause demandant à la nouvelle entité de maintenir des services d'évaluation foncière en français, dont le niveau serait au moins égal à celui offert auparavant. L'existence d'une telle clause a été confirmée et soumise au Commissariat.

Le ministère a récemment confirmé son engagement à maintenir un niveau de service déjà établi suivant le transfert de responsabilités du **ministère des Finances**, tel qu'indiqué dans le protocole d'entente en 1998 entre le ministère et la Corporation de l'évaluation foncière de l'Ontario (maintenant la SEFM).

Il incombe au ministère de s'assurer que les services disponibles en français demeurent les mêmes après le transfert de responsabilités. Le Commissariat continuera d'enquêter sur ce dossier au cours de la prochaine année.

5.2.2 Hydro One

Lors de la création de la société Hydro Ontario ⁴⁵ sous la *Loi sur les sociétés par actions*, l'ancêtre d'*Hydro One* et dont le gouvernement de l'Ontario est le principal actionnaire, il aurait été nécessaire qu'une clause soit inscrite à l'entente créant la nouvelle entité afin d'obliger l'organisme à offrir des services en français.

Cela dit, le Commissariat reconnaît que la société déploie des efforts appréciables afin de satisfaire les besoins de sa clientèle francophone. Toutes les personnes nouvellement abonnées reçoivent une trousse de bienvenue bilingue et ont la possibilité de faire valoir leur préférence en ce qui a trait à la langue de communications avec la société. La facturation et les dépliants d'information parviennent alors à tous les clients dans la langue de leur choix.

L'entente de services entre *Hydro One* et le centre d'appels stipule qu'en tout temps, durant les heures d'ouverture, le fournisseur de services doit maintenir en poste au moins un agent désigné bilingue. Tous les messages téléphoniques sont disponibles tant en anglais qu'en français. Cependant, les représentants d'*Hydro One* ont avisé le Commissariat que les appels d'offres, les avis publiés dans le cadre d'une

étude environnementale et le site Web ne sont toujours pas disponibles en français. Dans le cas du site Internet, la société prévoit remédier à la situation à court terme.

La plupart des plaintes portaient sur les messages enregistrés annonçant des interruptions de courant permettant à la société de procéder à l'entretien de son réseau, les délais d'attente prolongés pour obtenir des services en français et le recours à des sous-traitants unilingues anglophones pour effectuer des travaux d'élagage en régions désignées bilingues en vertu de la LSF.

Hydro One a pris bonne note de celles-ci et s'est engagée à travailler avec son personnel et ses fournisseurs afin de trouver des solutions aux insatisfactions exprimées par les plaignants.

5.2.3 Centres d'accès aux soins communautaires

Le 1^{er} avril 2009, les francophones de l'Ontario se sont fait passer un sapin. En effet, des changements importants ont été apportés au statut des centres d'accès aux soins communautaires suite aux modifications apportées à la *Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins communautaires*. En vertu de ces modifications, le statut des centres est passé d'organisme gouvernemental à celui d'organisme sans but lucratif géré par un conseil d'administration indépendant. Ces centres assurent la liaison avec les établissements de soins de longue durée, les services de soins à domicile et les autres services offerts à la population.

Parmi les modifications apportées à cette loi, les membres du conseil d'administration et les directrices et directeurs généraux ne sont plus nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, un changement qui a des répercussions directes sur l'obligation qu'avaient les centres d'offrir des services en français. Les liens d'imputabilité qui rattachent les centres, les RLIS et le ministère ont été dilués. L'annonce de ces changements est passée quasi inaperçue en laissant à chaque centre le soin d'en faire lui-même l'annonce.

Le Commissariat a reçu des plaintes de la part de citoyens préoccupés à juste titre par ces changements qui touchent la prestation des services en français des centres, ces derniers n'étant plus assujettis à la *Loi sur les services en*

45. Cette privatisation a mené à la création d'*Hydro One*.

français. En réponse à ces plaintes, le Commissariat a communiqué avec le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** pour lui en faire part. Quelles mesures le ministère entend-il prendre pour garantir le maintien de la prestation des services en français dans les Centres situés en régions désignées ou couvrant une telle région? Devrait-on envisager l'adoption d'un règlement pour contraindre les centres à offrir des services équivalents en français comme c'était le cas auparavant?

Le gouvernement a procédé à un transfert de responsabilités sans avoir prévu de continuation dans l'offre des services en français par les centres. Il n'est pas trop tard pour remédier à cette situation. La *Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins communautaires* prévoit que le ministère peut encore exercer une influence sur ces organismes⁴⁶. Le commissaire recommande donc au ministère de réparer cette erreur commise.

Recommandation 6

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'émettre un règlement afin que les centres d'accès aux soins communautaires se conforment aux obligations prévues par la Loi sur les services en français.

5.2.4 Élaboration de cours de conduite automobile en français

Des plaignants ont déploré la décision récente de transférer la responsabilité du **ministère des Transports** d'élaborer des cours de conduite automobile aux écoles de conduite. Selon eux, ce transfert est à l'origine de l'abandon de services en français et est perçu comme un désengagement du ministère à l'égard de ses obligations relatives à la *Loi sur les services en français*.

La décision du ministère semble avoir été prise de manière prématurée, sans qu'une attention particulière ne soit accordée à l'application de ses propres normes relatives à la prestation des services en français. Le ministère a réagi

positivement à ces plaintes en convoquant une rencontre avec les écoles de conduite et les concepteurs de cours de conduite afin d'avoir l'heure juste sur les pratiques qui ont cours dans l'industrie. Suite à cette rencontre, il s'est engagé à explorer des moyens par lesquels le ministère pourrait faciliter la disponibilité d'un curriculum en français.

Le ministère a également signifié son intention de maintenir le dialogue avec les principaux joueurs de l'industrie en planifiant d'autres rencontres à ce sujet avec eux et en se dotant d'une date butoir. Le ministère a donc démontré son leadership, ainsi que son désir d'identifier des solutions satisfaisantes et de parvenir à la résolution des points soulevés dans le meilleur intérêt de toutes les parties impliquées dans ce dossier.

5.2.5 Enseignement des cours de premiers soins

Le règlement 1101 qui découle de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* oblige tout employeur à s'assurer que « les troussees et les postes de premiers soins soient confiés à des travailleurs titulaires d'un certificat valable de secouriste émis par un organisme de formation reconnu par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail⁴⁷ ».

Il appartient aux employeurs de prendre les dispositions nécessaires pour faire suivre à leurs employés une formation de secouriste auprès d'un organisme reconnu de leur choix. Cependant, au dire du plaignant, les programmes de formation mis à la disposition des employeurs et des agences de formation ne sont pas disponibles en français de façon équivalente. Il en découle une incapacité pour des employés francophones et leurs employeurs à se conformer aux exigences prescrites par règlement administratif⁴⁸.

Par ailleurs, le **ministère du Travail** a informé le Commissariat que la Commission ne fournit pas de services directs ou indirects. Son rôle se limite à s'assurer de l'application de la loi et des règlements administratifs qui en découlent, notamment le règlement 1101. De plus, la Commission maintient qu'elle n'a aucun rôle à jouer, ni dans la

46. Pour plus de détails, consulter le paragraphe 22. (1) de la *Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins communautaires*.

47. Disponible en ligne : [http://www.wsib.on.ca/wsib/wsibsite.nsf/LookupFiles/DownloadableFile-FrenchPremiersSoins/\\$File/FirstAidFr.pdf](http://www.wsib.on.ca/wsib/wsibsite.nsf/LookupFiles/DownloadableFile-FrenchPremiersSoins/$File/FirstAidFr.pdf) (page consultée en mars 2010).

48. Pour plus de détails, consulter le *Règlement 1101* portant sur les exigences en matière de premiers soins en application de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Règlement disponible seulement en anglais : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws_regs_901101_e.htm (page consultée en mars 2010).

fréquence des cours, ni dans le choix de l'emplacement retenu. Ce sont donc les établissements de formation en secourisme – des organismes indépendants – qui décident la langue dans laquelle les cours seront dispensés.

En janvier 2010, le gouvernement a nommé un comité d'experts-conseils qui mènera une étude de l'état des lieux du système de prévention de la santé et de la sécurité de la province. D'ici à ce que les résultats soient dévoilés, la Commission s'est engagée à encourager ces organismes à fournir des formations en français, à surveiller de près cette situation et à tenir le Commissariat informé de l'état des progrès dans ce dossier.

5.2.6 Création de nouvelles régions touristiques

En décembre 2009, le **ministère du Tourisme et de la Culture** a annoncé la création de 13 nouvelles régions touristiques et organismes touristiques régionaux. Le commissaire souhaite ici éviter une autre possible occasion manquée et met donc de l'avant quelques pistes à étudier concernant cette annonce de façon à prévenir des ratés en termes de planification de services pouvant joindre les francophones. Ces 13 organismes devront offrir des services en français et intégrer des services stratégiquement adaptés à l'attrait de touristes francophones, y compris ceux de l'Ontario.

La création de ces organismes touristiques régionaux est issue des recommandations du rapport sur la compétitivité de l'industrie du tourisme de la province⁴⁹, communément appelé le rapport Sorbara. L'une des recommandations est très claire quant à l'importance de faire de l'Ontario une province plus attrayante pour les marchés francophones (en particulier le Québec)⁵⁰.

Le rapport précise également que, selon « les recherches menées dans le cadre de l'étude, c'est au Québec que l'on trouve le plus grand bassin inexploité de visiteurs canadiens possibles » et que « le marché intérieur de l'Ontario demeure le pilier de l'industrie touristique de la province⁵¹ ».

À la lumière de cette annonce, le commissaire souhaite que le ministère consulte les intervenants francophones de cette industrie pour définir ensemble les meilleures stratégies de marketing susceptibles d'attirer davantage de touristes francophones, tout en intégrant l'offre active et la prestation de services en français dans les régions touristiques de l'Ontario.

5.2.7 Réacheminement des déchets Ontario

La *Loi de 2002 visant à promouvoir la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets*⁵² prévoit la création d'une société sans capital-actions dont le nom français serait *Réacheminement des déchets Ontario*. Personne n'est familier avec ce nom puisque la société qui a été créée fonctionne uniquement sous son nom anglais : *Waste Diversion Ontario*. D'ailleurs, on ne trouve rien en français sur le site Web de cette société qui doit son statut à une loi ontarienne où la dénomination française était pourtant clairement indiquée.

La loi accorde à cette société le mandat « de promouvoir la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets et de prévoir l'élaboration, la mise en œuvre et l'administration de programme de réacheminement des déchets⁵³ ». C'est de là que tirent leur origine tous les programmes de réacheminement des déchets dont le très unilingue *Ontario Tire Stewardship*, créé avec la participation d'un organisme de financement industriel, qui n'est ni plus ni moins qu'une autre entité issue des dispositions de cette même loi.

Toujours en vertu de la même loi, le **ministère de l'Environnement** dispose d'outils légaux pour permettre à *Waste Diversion Ontario* d'harmoniser ses programmes pour les rendre accessibles aux communautés francophones de la province et pour rappeler à cette société qu'elle a, entre autres, la responsabilité de chercher à sensibiliser davantage le public aux programmes de réacheminement des déchets et à sa participation à ceux-ci. Le ministère pourrait donc intervenir directement auprès de cette société pour la contraindre à s'acquitter de ses responsabilités tant en français qu'en anglais.

49. Honorable Greg Sorbara, *À la découverte de l'Ontario – Rapport sur l'avenir du tourisme*, ministère du Tourisme de l'Ontario, Toronto, 2009. Étude disponible en ligne : http://www.tourism.gov.on.ca/french/competitiveness/report_fr.pdf (page consultée en mars 2010).

50. *Ibid.*, p. 62.

51. *Ibid.*

52. Pour plus de détails : www.e-laws.gov.on.ca/html/source/statutes/french/2002/elaws_src_s02006_f.htm (page consultée en mars 2010).

53. *Ibid.*, article 1.

CHAPITRE 6

Mentions et pratiques exemplaires

D'année en année, le commissaire souhaite mettre en lumière les bons coups du gouvernement qui ont trait aux services en français. Cette année, ce chapitre voué à souligner les efforts des ministères et des organismes gouvernementaux présente le tout sous deux différents aspects; d'une part, les initiatives qui constituent de bonnes réalisations du gouvernement à la suite de plaintes ou encore de recommandations du commissaire, d'autre part, les pratiques exemplaires susceptibles d'encourager d'autres.

6.1 MENTIONS EXEMPLAIRES

6.1.1 Mise à jour des profils des communautés

En partenariat avec la **Fondation Trillium de l'Ontario**, l'**Office des affaires francophones** a publié en décembre 2009 le nouveau *Profil de la communauté francophone de l'Ontario*. Ce profil fournit une vue d'ensemble de la communauté sous plusieurs aspects, dont économique, social et démographique. Ce rapport est le premier à offrir des statistiques à jour qui tiennent compte de la nouvelle définition plus inclusive de la population francophone. L'adoption de la définition en juin 2009 était issue d'une recommandation du commissaire en 2008. Des profils plus détaillés sur la jeunesse, les femmes, les personnes âgées et les minorités visibles francophones sont à venir.

6.1.2 Ligne sans frais d'Aide juridique Ontario

En 2009, le gouvernement a annoncé qu'il allait de l'avant avec la transformation du système d'aide juridique. Depuis, **Aide juridique Ontario** a financé, au cours de la dernière année, des projets visant à rehausser les services en français par l'entremise des cliniques juridiques. C'est dans cet objectif que les cliniques juridiques communautaires de Vanier, Toronto et Sudbury ont pu mettre sur pied un service téléphonique sans frais de conseils juridiques. En Ontario, ces cliniques jouent un rôle essentiel dans l'administration de la justice, raison pour laquelle Aide juridique Ontario est demeurée à l'écoute de ses divers membres de comités consultatifs, dont trois portent sur les services en français, ainsi que des intervenants clés dans le cadre du plan stratégique entrepris par le ministère du Procureur général.

6.2 PRATIQUES EXEMPLAIRES

6.2.1 ServiceOntario

En décembre 2009, **ServiceOntario** a mis sur pied un groupe témoin bilingue comprenant des employés de première ligne interagissant en français et en anglais avec le public. Les consultations menées auprès de ce groupe avaient pour but d'améliorer la qualité de l'offre de services en français dans les différents points de service partout dans la province. ServiceOntario a aussi prévu une formation sur l'offre active des services en français pour tous les employés de première ligne afin de les conscientiser pleinement sur leurs responsabilités envers la *Loi sur les services en français*. En plus d'identifier son personnel bilingue par un macaron « Bonjour, je parle français », ServiceOntario poursuit ses efforts d'affichage autant en français qu'en anglais dans chacun de ses points de service.

6.2.2 Campagne de promotion des services en français

Le 12 mai 2009, l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario a lancé la toute première campagne provinciale de promotion des services en français sous le thème « Dis : services en français ». Grâce au soutien financier de l'**Office des affaires francophones**, cette campagne visait à encourager et exhorter les francophones à se prévaloir de leurs droits et à demander leurs services en français. Des partenaires médiatiques tels que TFO et le Mouvement des Intervenants en Communication Radio de l'Ontario (MICRO), ainsi que 12 hebdomadaires francophones de la province ont diffusé des messages et annonces pendant plus d'un mois. Cette campagne était la première de ce genre depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français* en 1989.

6.2.3 Maisons d'hébergement pour femmes francophones

Le **ministère des Services sociaux et communautaires** a annoncé en début d'année la construction de deux nouvelles maisons d'hébergement pour femmes francophones. L'une d'elles sera la première de ce genre à voir le jour à Toronto. La Maison d'hébergement pour femmes francophones de Toronto offrira 20 lits aux femmes francophones et à leurs enfants qui fuient la violence familiale afin de les aider à reconstruire leur vie. En 2008-2009, les maisons d'hébergement de toute la province ont aidé quelque 13 000 femmes et 9 000 enfants.

6.2.4 Maison de l'Ontario aux Jeux de Vancouver 2010

Lors des Jeux olympiques de Vancouver 2010, le **Secrétariat olympique de l'Ontario** 2010 a assuré une présence et une représentativité de la province avec la Maison de l'Ontario. Le Secrétariat a porté une attention particulière au respect de la *Loi sur les services en français* en veillant à ce qu'en plus des enseignes et des menus d'écrans tactiles en français, le personnel s'exprimant en français soit identifié par un macaron « Bonjour! ». L'auteur-compositeur franco-ontarien Damien Robitaille et la formation Swing ont notamment fait partie de la programmation.

6.2.5 Promotion saisonnière auprès des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes

Le **ministère du Tourisme et de la Culture** a mené une étude de segmentation des marchés afin d'identifier les champs d'intérêt des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes en ce qui a trait aux loisirs. Cette étude ciblée a permis l'élaboration d'une stratégie faisant la promotion saisonnière en français d'activités et de loisirs auprès de la population francophone de l'Ontario. Ainsi, depuis janvier 2010, le ministère coordonne la distribution de matériel, brochures et documents d'information en français sur différentes activités saisonnières correspondant aux intérêts de la clientèle cible francophone en Ontario.

6.2.6 Politique des services de santé en français

Le **Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est de l'Ontario** fut le premier, en 2009, à mettre en place une politique des services de santé en français. Cette politique, entérinée par le conseil d'administration, tend à améliorer la prise en compte de l'offre des services en français sur le territoire du RLSS Nord-Est. Elle sert de plus à aider ce dernier à rencontrer ses obligations face à la *Loi sur les services en français*. L'adoption d'une telle politique se doit d'être soulignée en ce qu'elle a précédé l'adoption du Règlement 515/09 sur l'engagement de la collectivité francophone en Ontario en vigueur depuis janvier 2010.

6.2.7 Symposium sur l'Ontario et l'Afrique francophones

En octobre 2009, l'**Office des affaires francophones** a tenu à Ottawa un symposium intitulé *L'Ontario et l'Afrique francophones : des alliances à explorer*. L'événement a réuni des chefs de file du monde des affaires ainsi que des politiciens et politiciennes de l'Ontario et de nombreux pays d'Afrique. L'objectif était, en plus d'échanger sur les différentes pratiques commerciales, de développer des liens d'affaires entre les pays francophones d'Afrique et les intervenants clés de l'Ontario français.

6.2.8 FLS and You (Les services en français et vous)

Le **ministère des Finances** a initialement financé et élaboré ce projet de vidéo intitulée *FLS and You*, qui a d'ailleurs suscité l'intérêt des autres ministères. Le **réseau des coordonnateurs des services en français** du gouvernement provincial a travaillé de pair avec ce ministère afin d'étendre les exemples concrets contenus dans cette vidéo à l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario. Ce projet, qui coïncidait avec la désignation de Kingston en mai 2009, comprend un aperçu historique et actuel de la présence francophone en Ontario et vise particulièrement à sensibiliser les employés de la fonction publique et à accroître leurs connaissances à propos du respect des obligations de la *Loi sur les services en français*.

6.2.9 Vidéo d'animation du ministère de l'Environnement

La division Eau potable Ontario du **ministère de l'Environnement** offre toute une gamme de ressources vouées à l'apprentissage des enfants du primaire. Elle a produit notamment un dessin animé éducatif en français sur le système de filtration d'eau s'adressant aux élèves de la 2^e à la 5^e année. Cet outil éducatif, disponible en ligne sur le site Web du ministère, a été offert activement à tous les conseils scolaires de langue française de l'Ontario.

6.2.10 Création du réseau FrancoGO

Le 20 octobre 2009, le réseau FrancoGO, pour **Franco**phones du **g**ouvernement de l'**O**ntario, voyait le jour à l'intérieur de la fonction publique provinciale. Comptant au-delà d'un millier de membres à ce jour, le regroupement s'est donné comme mandat, entre autres, de contribuer au développement culturel, personnel et professionnel des francophones et francophiles de la fonction publique de l'Ontario. Le réseau permet de contrer le sentiment d'isolement parfois ressenti en tant qu'employé(e) francophone et donc de se rallier aux autres et de voir la richesse, l'apport et le potentiel des membres du personnel qui parlent français au sein du gouvernement, œuvrant dans un poste désigné bilingue ou non.

CHAPITRE 7

Activités du Commissariat

En 2009-2010, le Commissariat aux services en français a pris un véritable élan. Ce fut une période où il a vu naître les fruits de ses efforts des années précédentes quant aux démarches de mise en place du bureau depuis 2007, conduisant entre autres au renouvellement du mandat du commissaire. Ainsi, au terme de deux années d'existence, la crédibilité du bureau est établie et les premiers grands résultats d'enquête commencent à se faire connaître. Cette dernière année en est donc une d'accomplissements tangibles, notamment avec les publications de deux importants rapports en moins de six mois, ainsi que les premières conclusions publiques d'une enquête formelle avec recommandations.

7.1 RENCONTRES COMMUNAUTAIRES, ALLOCUTIONS, ÉVÉNEMENTS PUBLICS ET MÉDIAS

Le commissaire a poursuivi ses rencontres au sein de la communauté francophone de l'Ontario au cours des 12 derniers mois. Il a tenu 130 rencontres avec différents membres, organismes et regroupements représentant la population francophone. De plus, la sollicitation de la présence du commissaire à différentes activités publiques a doublé au cours de cette même période comparativement à l'an dernier. Sollicité à 163 reprises, le Commissariat a pris part à 84 activités et événements publics de la communauté francophone partout dans la province, soit deux fois plus qu'en 2008-2009. Le commissaire a également prononcé 29 allocutions et accordé près de 80 entrevues médiatiques.

7.2 RENCONTRES DE HAUTS DIRIGEANTS

Le nombre de rencontres avec divers hauts dirigeants de la fonction publique ontarienne s'est sensiblement accru l'an dernier. Le commissaire a effectué près de 70 rencontres à différents niveaux à l'intérieur du gouvernement, incluant l'Office des affaires francophones. Dans l'objectif de renforcer son mandat, ces rencontres visaient notamment à mener des suivis auprès des sous-ministres initialement

rencontrés en 2007-2008 et à établir un premier contact avec ceux nouvellement en poste. Ce fut le cas notamment du nouveau sous-ministre des Affaires francophones avec qui le commissaire s'est entretenu à maintes reprises. Le commissaire a aussi rencontré les directrices et directeurs généraux d'administration, les directrices et directeurs de communications des ministères, l'ensemble des conseillères et conseillers législatifs, ainsi que le réseau des langagiers de la fonction publique.

7.3 DEMANDES DE CONSULTATION ET D'AVIS DU COMMISSAIRE

Le commissaire fut approché à maintes reprises en 2009-2010 pour son expertise en droits linguistiques. Que ce soit par des institutions provinciales ou divers groupes communautaires francophones, tous ont invité le commissaire à participer à des consultations ou encore à siéger au sein de comités consultatifs et de comités de champions. Étant donné la nature du mandat et du rôle du commissaire, ces demandes ont dû être rejetées afin de préserver à la fois l'indépendance du commissaire et sa latitude quant à son regard critique face aux mesures adoptées par le gouvernement touchant les services en français.

7.4 TOURNÉES ET VISITES D'ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

Les déplacements du commissaire ainsi que ses rencontres se planifient en fonction des demandes reçues d'une région à l'autre. Ainsi, suite à des convocations initiales, le commissaire a entrepris 13 tournées ciblées en province. Ces tournées lui permettent, entre autres, de rencontrer et d'échanger avec divers organismes locaux à propos d'enjeux issus de la communauté. Le commissaire tente d'échanger le plus souvent possible avec des étudiants et étudiantes, tant au niveau du secondaire que du postsecondaire. Cela lui donne notamment la chance de vérifier quels sont les réels besoins de ces communautés en matière de services en français. Il s'agit donc d'occasions pour le commissaire d'être pleinement à l'écoute et au fait des besoins exprimés par l'ensemble des citoyens lors de ces rencontres.

7.5 RENCONTRES AVEC LES RLISS ET SUIVI AU RAPPORT SPÉCIAL DU COMMISSAIRE

À la suite du dépôt de son rapport spécial sur la planification des services de santé en français en mai 2009, le commissaire a entrepris de rencontrer les membres des conseils d'administration de chacun des 14 Réseaux locaux d'intégration des services de santé en Ontario. L'objectif était d'échanger sur les principes et responsabilités découlant de la *Loi sur les services en français* et de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*. Ces réunions visaient particulièrement à s'assurer que les RLISS comprennent bien l'étendue de leurs responsabilités envers leur population francophone et à quel point il importe de les impliquer afin de mieux les desservir par la suite.

Ces consultations ont également servi à faire le point sur le projet de règlement présenté à l'automne 2008, concernant l'engagement de la communauté francophone, dont les modifications suivant les consultations ont permis son adoption en décembre 2009 et son entrée en vigueur en janvier 2010. Grâce aux plaintes du public et notamment à l'intervention du commissaire dans ce dossier, cette importante étape a mené à la fermeture de plus d'une centaine de plaintes d'un seul coup en début d'année, concluant ainsi l'un des plus importants dossiers de l'histoire récente du Commissariat.

7.6 PREMIÈRE ENQUÊTE INITIÉE PUBLIQUEMENT PAR LE COMMISSAIRE

Le 17 septembre 2009, le commissaire a, pour la première fois, ouvert une enquête formelle de sa propre initiative sur la publication à l'échelle provinciale d'un dépliant unilingue anglais sur la saison de la grippe. Considérant le tout comme une violation directe de la *Loi sur les services en français*, il avait alors déploré que les dépliants d'information n'aient pas été acheminés aux foyers de l'Ontario dans un format bilingue. Ces événements avaient même entraîné le premier ministre de l'Ontario, l'honorable Dalton McGuinty, à reconnaître leur caractère embarrassant et à s'engager à ce que la situation soit corrigée et qu'elle ne se reproduise plus.

7.7 PREMIÈRE PUBLICATION DES CONCLUSIONS D'UNE ENQUÊTE FORMELLE

Après deux ans et demi d'existence et bien au-delà de 600 plaintes reçues, le Commissariat aux services en français a publié pour la première fois les conclusions d'une enquête formelle à la suite d'une plainte. Le 30 mars 2010, le commissaire a conclu à l'absence de services de santé en français dans la région de Peel et Halton et recommandé du même coup que le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** reconnaisse l'inexistence de ces services et que la responsabilité ultime de trouver une solution ne revient pas uniquement à la communauté. Il a de plus recommandé que des modèles pratiques et concrets de prestations de services en français soient développés et proposés à la communauté et que ces derniers soient mis en place d'ici la fin de 2010. Comme chaque conclusion de dossier, le commissaire entend faire des suivis auprès de la communauté quant aux réelles mesures mises de l'avant par le ministère, en collaboration avec les RLISS concernés.

7.8 RENOUVELLEMENT DU MANDAT DU COMMISSAIRE

Le 5 mai 2009, le gouvernement de l'Ontario a renouvelé le mandat du commissaire aux services en français pour une durée de trois ans. Son deuxième mandat prendra donc fin en septembre 2012. Depuis sa nomination par décret en août 2007, le commissaire a publié quatre rapports, dont celui-ci, ainsi que multiplié ses démarches pour établir un franc dialogue avec le gouvernement.

Au début de 2010, le Commissariat s'est donc doté d'une nouvelle vision pour entamer le deuxième mandat du commissaire. Cette nouvelle vision repose sur la proactivité du Commissariat dans le but d'assurer une prestation intégrée des services en français au sein du gouvernement en appui au développement de la communauté francophone.

7.9 INITIATIVE DE PRÉSENTATION CONJOINTE DE COMMISSAIRES

Pour la première fois en Ontario, les commissaires aux langues officielles du Canada et du Nouveau-Brunswick, les commissaires aux langues du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest, puis le commissaire aux services en français seront réunis afin de présenter conjointement une allocution lors d'un colloque d'envergure internationale portant sur la langue et le territoire à l'automne 2010 qui se tiendra à l'Université Laurentienne. Sous l'initiative de ce dernier en 2009, tous ont accepté cette aventure qui mènera à cette allocution où chacun et chacune offrira sa perspective sur les espaces linguistiques respectifs.

7.10 PARTENARIAT AVEC LE COLLÈGE UNIVERSITAIRE GLENDON

Le Commissariat aux services en français a réalisé son tout premier partenariat le 11 mai 2009 en signant une entente avec le Collège universitaire Glendon situé à Toronto. L'entente avait pour but d'offrir un stage à un(e) étudiant(e) du programme bilingue de maîtrise de l'École des affaires publiques et internationales de Glendon. Grâce à cette entente, Bethan Dinning s'est vu attribuer un stage de quatre mois au Commissariat et a pu appliquer concrètement ses connaissances et ses acquis au sein même d'un organisme gouvernemental qui œuvre principalement en français.

7.11 BLOGUE

Le commissaire a maintenu ses activités sur son blogue au cours de la dernière année. S'adressant d'abord à la communauté francophone, il y a communiqué différents messages à près de 140 reprises. Allant de son opinion sur divers sujets relatifs aux services en français, jusqu'au partage et à la diffusion de bonnes nouvelles, il fait état également de ses propres activités qu'il mène auprès de la communauté et de ses principales interactions avec certaines instances gouvernementales. Pour plusieurs, le blogue du commissaire sert régulièrement de source d'information franco-ontarienne.

Conclusion

Dans son troisième rapport annuel, le commissaire a désiré mettre au jour une situation fréquente qui se reproduit dans le traitement des plaintes avec les ministères. Il arrive souvent que plusieurs ministères ne se contentent que de répondre aux questions d'enquête du Commissariat sans véritablement proposer de solutions aux problèmes soulevés par les plaintes. Ce fut le cas lors de l'enquête sur le manque de services de santé intégrés en français dans la région de Peel et Halton. Pour le commissaire, les ministères peuvent et doivent proposer des solutions qui régleront la question sous un plan systémique au bénéfice de l'ensemble de la population francophone de la province. La plainte doit être vue comme un mécanisme de contrôle de qualité pour les ministères; une réelle occasion d'améliorer leur prestation de services en français. Essentiellement, le commissaire souhaite que les ministères cessent de perdre un temps précieux à justifier les manquements à la *Loi sur les services en français* et qu'ils présentent de véritables solutions permanentes à ces manquements.

L'une des meilleures façons de prévenir ces mêmes manquements à la *LSF* est d'offrir activement les services gouvernementaux en français. ServiceOntario est certainement exemplaire dans ce domaine, notamment en raison de son offre active et de sa visibilité dans l'Internet. Voilà pourquoi le commissaire a recommandé qu'une directive claire sur l'offre active soit établie, accompagnée d'une stratégie de promotion permanente des services gouvernementaux en français.

Les nombreux transferts de responsabilités et les subventions complètes ou partielles du gouvernement ont grandement préoccupé le commissaire cette année. Plusieurs de ces cas surviennent en santé, ce qui n'est pas étranger aux deux nouvelles recommandations du commissaire à ce sujet. Il est impératif que les bureaux de santé publique et les Centres d'accès aux soins communautaires respectent la *LSF*.

Au cours de la prochaine année, le commissaire se penchera à nouveau sur le rôle et la place de l'Office des affaires francophones au sein du gouvernement. En effet, il croit que sa recommandation de l'an dernier n'a pas été réellement comprise. Comme le sujet est d'une importance capitale pour une mise en œuvre efficace de la *LSF*, il s'y attardera davantage.

Le secteur de la santé a marqué les premières années du Commissariat et continuera sans doute pour les années à venir. Cela dit, le secteur de l'éducation est tout aussi vaste et les enjeux immenses. De la petite enfance au postsecondaire, en passant par les services d'Emploi Ontario, il ne manque certes pas de dossiers, tous plus prioritaires les uns que les autres. Le commissaire envisage donc de s'attarder davantage au domaine de l'éducation, secteur pour le moins névralgique pour le développement des communautés francophones de l'Ontario.

ANNEXE

Réponses du gouvernement aux recommandations de 2008-2009

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*.

RÉPONSE :

Le ministère du Procureur général reconnaît l'importance de traduire les règlements, et c'est pour cela que nous traduisons tous les règlements émanant du MPG. Le ministère travaillera de concert avec les autres ministères afin d'adopter une approche cohérente dans l'établissement de l'ordre de priorité des règlements à traduire.

Plan d'action proposé :

Le ministère a travaillé à l'interne afin de proposer la création d'un comité composé de divers partenaires et ayant pour mandat de donner suite aux recommandations du commissaire, notamment :

1. L'adoption de critères clairs et simples pour la traduction des règlements en vue de les rendre publics;
2. L'élaboration d'une stratégie pour faire en sorte que les ministères se conforment à ces critères;
3. L'adoption d'une approche cohérente pour établir l'ordre de priorité des règlements à traduire et d'un plan d'action qui sera approuvée par tous les partenaires.

Phase 1 Adoption des critères et de la politique gouvernementale

- Analyse et adoption des critères soumis par le commissaire aux SEF
- Élaboration d'une politique gouvernementale claire en matière de règlements bilingues qui stipule que tous les règlements ministériels qui répondent aux critères approuvés soient rédigés dans les deux langues ou traduits.

Phase 2 Stratégie pour la traduction graduelle des règlements existants

Dans le contexte de la stratégie *L'Ontario propice aux affaires*, tous les ministères ont un inventaire de règlements pertinents, ce qui pourrait servir de point de départ pour le cadre d'analyse. Une stratégie pour la traduction graduelle doit être élaborée avec les ministères afin :

- de déterminer quels règlements sont prioritaires d'après les critères approuvés;
- d'établir un plan d'action qui sera approuvé par tous les partenaires;
- d'entamer la traduction de ces règlements prioritaires (règlements en anglais seulement) et la révision des règlements bilingues existants qui sont prêts à être adoptés.

Échéances :

Le ministère a intégré les recommandations du commissaire aux SEF dans le *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice en Ontario* au cours de la réunion du Comité consultatif du plan stratégique qui a eu lieu le 5 novembre 2009. Pour donner suite à la recommandation du commissaire aux SEF voulant que le MPG consulte son réseau d'intervenants, le ministère présentera une mise à jour sur cette initiative lors de la prochaine *Réunion des intervenants francophones* (mars 2010).

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.

RÉPONSE :

Le gouvernement est tout à fait d'accord sur l'importance d'avoir une politique ferme concernant les postes désignés dans l'ensemble du gouvernement. De fait, l'Office des affaires francophones (OAF) a enclenché un processus visant à élaborer une politique ministérielle concernant les postes désignés. Cette politique guiderait les ministères dans le choix des postes qui devraient être désignés et comprendrait un processus permettant de révoquer une désignation pour un poste donné. On examinera, en outre, les postes de haute direction afin de déterminer ceux d'entre eux qui devraient être désignés, s'il y a lieu.

Le ministère des Services gouvernementaux a également élaboré le plan des ressources humaines de la Fonction publique de l'Ontario 2008-11, qui établit la stratégie de main-d'œuvre pour la fonction publique de l'Ontario et qui est axé sur trois priorités :

1. Attirer et retenir des compétences diverses;
2. Développer la capacité (notamment par l'apprentissage, la croissance et le perfectionnement professionnel); et
3. Motiver le personnel.

Le plan des ressources humaines favorise une approche fondée sur la diversité afin d'aider à bâtir une organisation plus inclusive qui reflète la diversité de la population de l'Ontario, y compris la collectivité francophone.

Les questions spécifiques liées au recrutement, au maintien en poste et au perfectionnement professionnel des francophones peuvent être réglées dans le cadre des priorités actuelles du plan, conformément aux besoins particuliers du ministère.

Ces deux approches combinées, qui étaient déjà en cours de mise en œuvre lors de la préparation de ce rapport, devraient non seulement répondre à la recommandation, mais également aider la Fonction publique de l'Ontario à renforcer la présence de sa main-d'œuvre bilingue et à continuer de répondre aux besoins des francophones de la province.

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'exercice financier 2010-2011 et les années subséquentes.

RÉPONSE :

Le gouvernement est d'accord avec la recommandation en ce qui concerne le rôle essentiel joué par l'Office des affaires francophones au sein de la Fonction publique de l'Ontario et la nécessité d'investir dans les services en français pour l'ensemble du gouvernement.

En fait, depuis qu'il est au pouvoir, le gouvernement a investi des sommes considérables dans les services en français. En plus d'augmenter le nombre de ressources de l'OAF et d'établir le Commissariat aux services en français, il a :

- augmenté le budget de l'Office des affaires francophones depuis 2003, avec notamment une hausse marquée de 500 000 dollars en 2006-2007, ce qui représentait un accroissement de 13 pour cent comparativement au budget précédent.
- augmenté le financement des conseils scolaires de langue française d'environ 433 M \$, soit de 5 129 \$ de plus par élève, ce qui représente une augmentation de plus de 55 %;
- augmenté le financement de l'éducation postsecondaire de langue française de 56 % depuis 2003-2004; en 2008-2009 ce financement ciblé dépassait 80,4 M \$; et
- investi 185 M\$ dans les travaux d'agrandissement de l'hôpital Montfort à Ottawa.

Le gouvernement continuera, comme il le fait depuis 2003, d'investir de manière stratégique dans le travail que fait l'OAF ainsi que dans les services en français en restant à l'affût des possibilités qui s'offrent à tous et des besoins qui se font sentir à cet égard.

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.

RÉPONSE :

Le ministère du Procureur général a déjà pris des mesures pour augmenter le nombre de juges bilingues, mais accepte également la recommandation du commissaire aux services en français selon laquelle le processus de nomination de juges bilingues, tant à l'échelon provincial que fédéral, pourrait être amélioré.

La recommandation du commissaire concernant la formation sur les droits linguistiques sera transmise à la magistrature, qui est la seule autorité en matière de formation judiciaire.

Plan d'action proposé :

Phase 1 Création du comité de la magistrature et du barreau

Inviter le gouvernement fédéral, la magistrature et tous les partenaires pertinents à se regrouper pour être représentés au sein d'un comité dirigé par l'Ontario (cadre de référence et portée du comité à élaborer).

Phase 2 Comité de la magistrature et du barreau

Le rôle initial du comité de la magistrature et du barreau serait de déterminer les priorités et d'établir un plan d'action approuvé par tous les partenaires afin de combler les écarts relevés par le commissaire aux SEF et de mettre en œuvre des procédures/initiatives pour combler ces écarts :

1. Recommander des façons d'accroître activement les connaissances de tous les membres de la magistrature en Ontario de nomination fédérale ou provinciale pour ce qui est des droits linguistiques et soumettre ces recommandations aux membres de la magistrature qui sont chargés de la formation des juges;
2. Proposer des moyens concrets et concertés pour pallier le manque de juges bilingues requis en Ontario.

Échéances :

Le ministère a intégré les recommandations du commissaire aux SEF dans le *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice en Ontario* au cours de la réunion du Comité consultatif du plan stratégique qui a eu lieu le 5 novembre 2009. Pour donner suite à la recommandation du commissaire aux SEF voulant que le MPG consulte son réseau d'intervenants, le ministère présentera une mise à jour sur cette initiative lors de la prochaine *Réunion des intervenants francophones* (mars 2010). Une première réunion du comité de la magistrature et du barreau sera fixée pour décembre 2009 ou janvier 2010. Cette échéance satisfait la recommandation du commissaire voulant que ce comité soit créé dans les six mois suivant le dépôt du Rapport annuel (avril 2010). Une fois le comité en place, une échéance d'une année sera fixée pour donner suite à la recommandation du commissaire aux SEF.