



COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS

Un engagement
PARTAGÉ

RAPPORT ANNUEL
2010 • 2011



Ontario

www.csf.gouv.on.ca

LETTRE À LA MINISTRE

Le 31 mai 2011

L'honorable Madeleine Meilleur

Ministre des Services sociaux et communautaires

Ministre déléguée aux Affaires francophones

Édifice Hepburn

6^e étage

80, rue Grosvenor

Toronto (Ontario) M7A 1E9

Madame la Ministre,

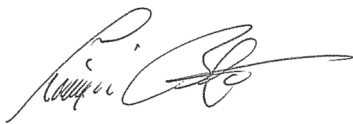
Conformément au paragraphe 12.5 (1) de la *Loi sur les services en français*, je vous sou mets le quatrième rapport annuel du commissaire aux services en français de l'Ontario.

Ce rapport d'activités couvre la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

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,



François Boileau

Table des matières

LETRE À LA MINISTRE	3	2.2 AUTRES ENQUÊTES	25
SOMMAIRE ET RECOMMANDATIONS	6	2.2.1 Programmes éducatifs pour enfants ayants des besoins particuliers	25
AVANT-PROPOS	8	2.2.2 Désignation de postes bilingues au ministère de l'Éducation	27
INTRODUCTION	10	2.2.3 Tribunaux administrés par les municipalités	27
CHAPITRE 1 : NOS RÉSULTATS	12	2.2.4 Réduction, réutilisation et recyclage – Réacheminement des déchets Ontario (RDO)	28
1.1 SANTÉ	12	2.2.5 Ontario au travail	29
1.1.1 Ordres professionnels du domaine de la santé	12	2.2.6 Les taxes foncières et les francophones (MPAC)	30
1.1.2 Fonds pour les communautés en santé	13	2.2.7 Office de l'électricité de l'Ontario (OPA)	31
1.1.3 La grippe A (H1N1) et la nouvelle directive sur les communications	13	2.3 AUTRES PLAINTES	32
1.1.4 Les RLIS et les entités de planification	15	CHAPITRE 3 : LES PLAINTES	34
1.2 JUSTICE	16	3.1 PLAINTES REÇUES EN 2010-2011	34
1.2.1 Tribunal de l'aide sociale	16	3.1.1 Plaintes par catégorie	34
1.2.2 Collège des pompiers	16	3.1.2 Répartition géographique des plaintes	36
1.3 ÉDUCATION	17	3.1.3 Demandes de renseignements	36
1.3.1 Programme d'apprentissage à temps plein de la maternelle et du jardin d'enfants	17	CHAPITRE 4 : GRANDS CONSTATS	37
1.4 AUTRES SERVICES	18	4.1 RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES	37
1.4.1 ServiceOntario	18	4.1.1 Nouvelle définition inclusive de francophone ..	38
1.4.2 Panneaux routiers à messages variables	19	4.1.2 Révision du rôle des coordonnateurs des services en français	38
1.4.3 Nouvelles plaques d'immatriculation personnalisées en français	19	4.1.3 Cadre réglementaire concernant les services offerts par des tiers	39
1.4.4 Les cours de vin à la LCBO	20	4.1.4 Traduction des règlements de la province	39
1.4.5 La Société des jeux et des loteries de l'Ontario	20	4.1.5 Politique obligatoire de ressources humaines pour la désignation de postes bilingues	39
1.4.6 Les appels d'offres dans MERX	21	4.1.6 Le rôle et les responsabilités de l'Office des affaires francophones	40
1.4.7 L'Ordre des métiers de l'Ontario	21	4.1.7 Mise en place d'un comité de la magistrature et du Barreau pour le Procureur général	40
1.4.8 L'importance de traduire en français des documents légaux	22	4.1.8 Directive sur l'offre active et stratégie permanente de promotion des services en français	41
1.4.9 Fédération des associations du sport scolaire de l'Ontario	22	4.1.9 Privatisations futures et clauses de services en français	41
CHAPITRE 2 : ENQUÊTES EN COURS	24	4.1.10 Les bureaux de santé publique et le respect de la LSF	42
2.1 ENQUÊTES FORMELLES	24	4.1.11 Les Sociétés d'aide à l'enfance et le respect de la LSF	43
2.1.1 Acquisition de nouvelles écoles pour l'éducation en français	24	4.1.12 Les centres d'accès aux soins communautaires et le respect de la LSF	43
2.1.2 Éducation postsecondaire en français dans le sud de l'Ontario	24		

4.2 Recensement de 2011 : impacts du changement...	44
4.2.1 <i>Du formulaire long à l'ENM : l'objectif des questions détaillées</i>	44
4.2.2 <i>La fin des données fiables</i>	44
4.2.3 <i>L'impact du changement sur les profils statistiques</i>	45
4.3 Les municipalités et la LSF	46
4.3.1 <i>Historique</i>	46
4.3.2 <i>Des services en français offerts de facto</i>	47
4.3.3 <i>Des dispositifs anciens et hétérogènes</i>	47
4.3.4 <i>Les règlements, éléments de pérennité</i>	47
4.3.5 <i>La portée d'un règlement</i>	48
4.3.6 <i>L'affichage bilingue : victoire à Russell</i>	48
CHAPITRE 5 : PRATIQUES EXEMPLAIRES	50
5.1 PARTENARIATS	50
5.1.1 <i>Le portail « MesServicesEnFrançais.org »</i>	50
5.1.2 <i>Direction générale de la condition féminine de l'Ontario</i>	50
5.1.3 <i>Plan d'action contre la violence à caractère sexuel</i>	50
5.1.4 <i>Le projet « Élargir l'espace francophone »</i>	51
5.1.5 <i>Publications spécialisées pour garçons</i>	52
5.1.6 <i>Foires d'information pour les aînés francophones</i>	52
5.2 MENTIONS HONORABLES	52
5.2.1 <i>Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes</i>	52
5.2.2 <i>Prix jeunesse de la francophonie de l'Ontario</i>	53
5.2.3 <i>Faire honneur à notre gouverneur général</i> ...	53
CONCLUSION	54
ANNEXE : Réponses du gouvernement aux recommandations de 2009-2010	55

SOMMAIRE ET RECOMMANDATIONS

Le présent rapport annuel couvre les activités du Commissariat aux services en français du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011.

La première recommandation du commissaire apparaît dans l'introduction. En gros, elle représente un appel à la communauté francophone de participer activement au plan du gouvernement de réformer la prestation des services publics. En fait, le commissaire estime qu'il est indispensable que les francophones participent activement aux travaux de la Commission de réforme des services publics de l'Ontario dans le cadre de son examen des diverses méthodes de prestation des services gouvernementaux, dont la privatisation, le regroupement et la prestation des services par des tiers.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la **communauté franco-ontarienne** de participer activement au processus de renouvellement de la prestation des services du gouvernement en proposant des méthodes et moyens innovateurs, pragmatiques et axés sur les résultats pour assurer le développement de cette communauté.

Le Chapitre 1 présente quelques plaintes que le commissaire a réglées avec succès l'année passée dans divers domaines, dont la santé, l'éducation et la justice. Entre autres points, le chapitre met en exergue (i) un changement de ton au sein du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** qui a conduit à un système amélioré de règlement des plaintes, (ii) l'adoption par le **Conseil de gestion du gouvernement** et le **Conseil du Trésor** d'une nouvelle directive sur les communications en français, qui s'applique à tous les ministères et organismes classifiés, à la suite de la bétvue de la distribution à tous les foyers de la province d'un dépliant unilingue anglais sur la prévention de la grippe H1N1, (iii) les améliorations aux services en français fournis dans les guichets de **ServiceOntario**, et (iv) le remplacement graduel de la signalisation routière variable en anglais seulement par le **ministère du Transport**. Par ailleurs, le chapitre présente la réponse du **ministère de l'Éducation** aux plaintes concernant le nouveau Programme d'apprentissage à temps plein de la maternelle et du jardin d'enfants, ainsi que le règlement rapide des plaintes sur les lacunes au **Tribunal de l'aide sociale**.

Le Chapitre 2 décrit deux enquêtes en cours formelles : (i) l'enquête sur l'acquisition de nouvelles écoles pour l'éducation en français, et (ii) l'enquête sur le manque perçu d'options d'instruction au niveau postsecondaire, en français, dans les régions du Centre et du Sud-Ouest de la province. Ce chapitre présente également le témoignage d'un parent qui se plaint que les besoins particuliers de son enfant n'ont pas été adéquatement pris en considération, ce qui conduit à la deuxième recommandation du commissaire :

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** de prendre toutes les mesures en son pouvoir pour assurer la disponibilité de programmes éducatifs en établissement de jour pour les francophones de 13 à 18 ans à Toronto d'ici la rentrée scolaire de 2011.

Le commissaire recommande également au gouvernement d'analyser la situation pour l'ensemble de la province afin de s'assurer que des programmes d'éducation adéquats soient offerts en français aux adolescents francophones ayant des troubles de comportement pour leur permettre de réaliser leur plein potentiel.

Le Chapitre 2 se penche également sur le fait que le gouvernement semble ignorer les intérêts des francophones dans le cadre de ses efforts en vue de promouvoir la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets, et que le **ministère de l'Environnement** semble peu enclin à intervenir. La troisième recommandation du commissaire vise à remédier à cette situation :

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère de l'Environnement** de s'assurer que les francophones disposent de toute l'information nécessaire en français leur permettant de participer pleinement aux programmes de réduction, de réutilisation et de recyclage des déchets de la province pour atteindre les objectifs écologiques fixés par le gouvernement. Pour ce faire, le ministère doit prendre

des mesures appropriées afin d'obliger les organismes de financement industriels chargés des programmes de réacheminement des déchets à se conformer aux obligations de la *Loi sur les services en français*.

Le Chapitre 2 se termine par la quatrième recommandation du commissaire, qui vise à remédier au manque perçu de responsabilisation, par l'Office de l'électricité de l'Ontario, en ce qui a trait aux services en français et à l'incapacité du ministère de l'Énergie de répondre aux préoccupations du commissaire :

RECOMMANDATION 4

Le commissaire aux services en français recommande que le **ministère de l'Énergie** cherche à modifier la *Loi sur l'électricité* pour veiller à ce que l'Office de l'électricité de l'Ontario soit assujéti à la *Loi sur les services en français* pour ce qui est de ses programmes, services et communications ciblant le grand public.

Le commissaire aux services en français recommande aussi que le **ministère de l'Énergie** cherche à modifier la *Loi sur l'électricité* pour veiller à ce que toute entité actuelle ou future créée aux termes de la *Loi sur l'électricité*, y compris Hydro One et l'Ontario Power Generation, soit assujéti à la *Loi sur les services en français* pour ce qui est des programmes, services et communications ciblant le grand public.

Le Chapitre 3 présente, par statistiques, les 381 plaintes reçues par le Commissariat en 2010-2011, qui représentent une augmentation de près de 10 % par rapport à l'année précédente. Dans ce chapitre, le lecteur apprendra que (i) plus de 50 % des plaintes concernant les ministères que le Commissariat a reçues, dont certaines sont reportées des années précédentes, ont été réglées, (ii) plus de la moitié des plaintes concernant des ministères portent sur le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**, le **ministère du Procureur général**, le **ministère des Services gouvernementaux** et le **ministère de l'Éducation** — c'est-à-dire les principaux ministères qui offrent des services directement au public, et (iii) les régions du Centre et de l'Est de l'Ontario représentent, ensemble, plus de 80 % des plaintes reçues en 2010-2011.

Le Chapitre 4 expose un constat des mesures prises par le gouvernement en réponse aux 13 recommandations du commissaire, formulées au cours des trois dernières années. Dans ce chapitre, le lecteur apprend que dix des recommandations du commissaire ont été mises en œuvre

ou partiellement mises en œuvre, et que trois n'ont pas été appliquées. Ces trois recommandations concernent (i) la révision des rôles des coordonnateurs des services en français, (ii) la demande en vue d'autoriser l'**Office des affaires francophones** à occuper la place qui lui revient au sein du gouvernement et de lui augmenter les ressources à sa disposition, et (iii) la conformité des bureaux de santé publique à la *Loi sur les services en français* (LSF).

Le Chapitre 4 examine également les changements apportés au recensement de 2011 et explique pourquoi le remplacement du formulaire long obligatoire par une enquête auprès des ménages facultative nuira de façon irréparable à la fiabilité des données sur le recensement et aura une incidence négative sur les études sociodémographiques menées par divers ministères et organismes gouvernementaux, y compris l'**Office des affaires francophones**.

Le Chapitre 4 parle également des rapports entre les municipalités et la LSF, et plus particulièrement du fait que peu de municipalités tombent sous le coup de cette loi. En fait, le lecteur apprendra dans ce chapitre qu'un petit nombre seulement de municipalités ont adopté un règlement administratif qui protège les services en français, même parmi celles qui comptent un pourcentage élevé de résidents francophones. Le commissaire appelle donc ces dernières à adopter des règlements sur les services en français afin de protéger les droits des francophones pour les générations à venir.

Enfin, le Chapitre 5 met en exergue les pratiques exemplaires du gouvernement et son innovation dans la prestation des services en français. Cette année, le commissaire applaudit les efforts du **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse**, du **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration**, du **ministère de l'Éducation**, et du **Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario**, qui ont lancé plusieurs initiatives prometteuses, dont certains projets entrepris en partenariat avec des associations francophones et des organismes communautaires. Le chapitre décerne aussi trois mentions honorables. La première concerne la proclamation unanime du Jour des Franco-Ontariens, la deuxième célèbre les premiers Prix jeunesse de la francophonie de l'Ontario et la dernière fait honneur aux cérémonies entièrement bilingues tenues à l'Assemblée législative pour accueillir le nouveau gouverneur général du Canada, un événement remarquable organisé par le **Bureau des relations internationales et du protocole de l'Ontario**.

Avant-propos

En cette quatrième année d'existence, nous avons voulu innover : nous avons décidé de rendre compte de nos activités non seulement au gouvernement, mais aussi à la population, plus précisément à la communauté franco-ontarienne. Ainsi, vous constaterez cette année que notre rapport est ponctué de témoignages de la part de personnes qui font appel au Commissariat. Cet exercice a pour but de donner un visage humain à ce que nous faisons. Car nos « plaignants » sont d'abord et avant tout des hommes, des femmes, des parents, des aînés, des adolescents; ce sont des gens qui composent avec des enjeux aussi variés que l'éducation de leur enfant en difficulté, la recherche d'un emploi, l'obtention de soins en fin de vie; ce sont de réfugiés qui aspirent à une vie meilleure, des membres de longue date de communautés bien implantées, ce sont des Francophones anglophiles, des Anglophones francophiles... « Plaignant » est un qualificatif bien unidimensionnel pour des gens qui sont comme tout le monde, à savoir multidimensionnels; c'est aussi un mot qui peut être perçu trop péjorativement pour des gens qui ont pourtant le courage de faire valoir leur opinion et de lutter contre l'injustice. Bref pour des gens qui, ultimement, enrichissent et améliorent notre société.

D'ailleurs, la plainte, chez nous, est considérée comme étant un mécanisme de rétroaction directe de la part du public concernant une iniquité soulevée à l'égard des services en français de la part du gouvernement provincial. Mais la plainte, c'est aussi la quête de l'obtention de résultats. Car, si le plaignant fait sa part en nous indiquant une problématique, encore faut-il qu'il y ait des changements, sans quoi le public perdra confiance. Voilà pourquoi ce rapport veut mettre en lumière *l'engagement partagé*.

Cet engagement partagé se veut une forme de contrat social entre le public et le Commissariat. Il en va de même en ce qui a trait aux relations entre le gouvernement et sa fonction publique et la communauté franco-ontarienne. Si le gouvernement ne se montrait pas réceptif à la recherche de solutions durables dans le traitement des plaintes, alors, les progrès et autres avancées ne seraient pas au rendez-vous. Et des progrès tangibles, il y en a eu depuis les quatre dernières années.

Avec tout près de 200 plaintes résolues au cours de la dernière année, et surtout, après avoir démontré l'utilité pour le citoyen francophone et sa communauté des résultats obtenus, il y a de quoi être fier du travail accompli. Des plaintes, nous sommes comme les Pac-Man des années 80 : on s'en nourrit et on aime ça en recevoir!

La communauté franco-ontarienne est riche et active. Elle compte en son sein des piliers et des bâtisseurs dans tous les domaines d'activités de la société. Les Franco-ontariens savent que rien ne leur a été donné, qu'il a fallu lutter pour l'obtention de leurs droits et de leurs institutions.

Mais cette communauté franco-ontarienne ne devrait pas se tenir debout seule. Et d'ailleurs, elle n'est pas seule. Dans le passé, j'ai souligné que près de 700 000 personnes se disent francophiles en Ontario et que le nombre d'inscriptions dans les écoles d'immersion croît sans cesse. Au cours de la dernière année, j'ai rencontré de nombreuses autres organisations où ils s'y trouvent des gens engagés dans leur communauté et qui souhaitent un avenir respectueux de la dualité linguistique au Canada et particulièrement en Ontario.

D'aucuns diront qu'établir des ponts entraîne nécessairement le risque de se faire marcher dessus. Aussi, bâtir des points avec les francophiles peut-il susciter la crainte des membres de la communauté. Selon moi, une telle vision est passéiste. Mme Alicia Logie, présidente sortante de l'Association canadienne des professeurs d'immersion, se définit comme étant une « francophone de langue maternelle anglaise ». J'estime cette définition novatrice et brillante. On se doit d'encourager de telles personnes et des échanges plus constants entre les deux groupes linguistiques qui, au final, ne sont souvent qu'un.

On peut constater cette convergence linguistique *de facto*, comme en témoignent les si nombreux couples exogames de la province. En effet, la grande majorité des francophones en Ontario sont dans des couples où l'un des deux partenaires est francophone et l'autre, anglophone (souvent unilingue). Leurs enfants sont aussi issus de ces couples exogames. À des questions portant sur l'identité, de plus en plus de jeunes Franco-ontariens se décrivent d'ailleurs comme étant des « bilingues ».

La communauté franco-ontarienne change et doit aussi s'adapter et s'ouvrir. La nouvelle définition inclusive de francophone en Ontario (DIF) fait son chemin. La question de l'intégration des nouveaux arrivants francophones ou ayant le français comme langue officielle continuera toujours de m'intéresser, plus particulièrement au cours de l'année qui vient.

Cela dit, lorsque j'entends, lors de mes entretiens avec des membres de la communauté, que l'on décourage les nouveaux arrivants (et notamment ceux n'ayant pas le français comme langue maternelle) d'envoyer leurs enfants dans des écoles d'immersion, je m'inquiète. On semble dire à ces parents qu'ici, ce n'est pas vraiment nécessaire d'apprendre le français. C'est la présidente de l'organisme *Le français pour l'avenir*, Mme Helen Coltrinari, qui me rappelait les bons mots de mon collègue fédéral, le commissaire Graham Fraser, qui dit souvent qu'il faut cesser de parler du français comme une langue seconde et plutôt en parler comme une langue officielle. Dans un contexte démographique si changeant, une telle affirmation ne saurait être plus juste, y compris pour la communauté franco-ontarienne.

Certes, il se trouvera toujours des détracteurs du bilinguisme institutionnel. L'un de ses hérauts¹ a même introduit un recours judiciaire contre la municipalité de Russell concernant son règlement sur les nouvelles affiches commerciales qui doivent être bilingues. En fait, il a rendu service à la communauté francophone puisque la juge Métivier², saisie de la cause, a confirmé non seulement la validité de tels règlements, mais aussi la nécessité pour les municipalités d'aller dans cette direction si elles souhaitent protéger et promouvoir le statut et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

La langue française est une langue bien vivante au pays et en Ontario. C'est une langue d'accueil pour les nouveaux arrivants de partout sur la planète. C'est une langue aux multiples cultures et approches ainsi qu'aux multiples accents. Soit dit en passant, nous avons presque un heureux problème en Ontario dû à la diversité de nos

accents français. Il nous faut être à la hauteur du défi et accepter que nous ayons des accents différents et des vocabulaires distincts, en reconnaissant qu'un « français » n'est pas supérieur à l'autre, qu'il s'agisse du français de l'Ontario ou de celui appris au Québec, en Afrique, en Europe, voire en Asie. Il existe bel et bien une dualité franco-linguistique en Ontario, celle d'ici et celle d'ailleurs, et il nous faut être capable de fructifier nos différences. Car ces dernières enrichissent notre communauté franco-ontarienne et contribuent largement à sa vitalité.

Enfin, un mot sur le personnel du Commissariat. On dit souvent que l'on passe plus de temps au travail qu'avec sa propre famille et c'est un peu vrai. C'est encore plus vrai lorsque l'on pense à tout ce qui est accompli au sein de l'équipe du Commissariat, avec bien peu de ressources. Cette année, nous avons connu des changements importants avec le départ de Marie-Eve Pépin et l'arrivée de Gyula Kovacs comme agent des communications et des relations publiques. Je tiens à remercier chaleureusement Marie-Eve pour tout son apport, son énergie, sa compétence et l'excellence de son travail incessant. Outre Gyula, le Commissariat a également accueilli François-Michel Pellecier comme nouvel analyste principal aux enquêtes. Voilà enfin une sixième personne dans un poste permanent au Commissariat. Avec tout le travail qu'implique non seulement le traitement des plaintes, mais aussi la réalisation d'enquêtes de longue haleine, laissez-moi vous dire que ce nouveau sang est très bienvenu! À toute l'équipe du Commissariat, toute ma gratitude pour votre dévouement exceptionnel.

1. Durant les mois précédents une audience devant la Cour concernant la langue d'affichage commercial à Russell, le militant Howard Galganov a distribué un tract dans tous les foyers de la municipalité intitulé [traduction] « Comment éradiquer la langue et la culture franco-ontarienne ».

2. *Galganov c. Russell (Municipalité de)*, 2010 ONSC 4566.

Introduction

Depuis septembre 2007, le CSF joue un rôle clé pour apporter des solutions qui visent l'amélioration des services gouvernementaux en français en Ontario, en conformité avec la *Loi sur les services en français* (LSF)³. Pour se faire, le commissaire se sert de deux pouvoirs principaux, soit (i) le pouvoir d'enquête du commissaire à la suite de plaintes, ou de sa propre initiative, et (ii) le pouvoir de recommandations du commissaire pour améliorer la prestation des services en français⁴. Au bout du compte, il est question dans ce rapport de résultats, d'aboutissements et de vérifier comment le gouvernement s'acquitte de ses responsabilités d'offrir des services de qualité à sa population francophone.

Dans le cadre du dernier Budget déposé à l'Assemblée législative le 29 mars 2011 intitulé « *Remonter la pente, pour un avenir meilleur* », le gouvernement de l'Ontario propose de réformer la façon dont le gouvernement dispense des services à la population. On y indique clairement que presque tout est sur la table. Le mandat de la nouvelle **Commission de réforme du secteur parapublic** sera :

“(…) d'explorer les domaines de prestation des services qui sont au cœur de la mission du gouvernement de l'Ontario, de recenser les services dont la prestation pourrait être assurée avec plus d'efficience par une autre entité et de déterminer la manière d'optimiser l'argent des contribuables lors de la prestation des services publics⁵. ”

La privatisation est ainsi une possibilité, de même que la consolidation de certains services ainsi que la prestation de services offerts par des tierces parties, que ce soit d'autres paliers de gouvernement, des organismes à but non lucratif ou par le privé. Le gouvernement ajoute qu'il portera son attention sur les résultats, et non sur la manière dont les programmes et services sont offerts.

Voilà l'occasion à saisir. Depuis plusieurs années déjà qu'il soit dans l'air du temps de repenser la façon dont les services gouvernementaux sont offerts à la population. La réalité fiscale des années à venir confirme que ces recherches deviendront de grande actualité. La population franco-ontarienne doit toujours avoir accès à des services de qualité, cela va de soi, peu importe les moyens qui seront proposés.

Cela dit, la communauté franco-ontarienne participe de plain-pied dans toutes les sphères d'activité humaine, que ce soit en éducation, en santé, en tourisme, en arts et culture, en médias communautaires, etc. Mais le temps est venu pour la communauté franco-ontarienne de se pencher sérieusement sur les meilleures façons d'obtenir des services de qualité. Et de proposer de les offrir au nom du gouvernement. Le dicton qui dit que l'on n'est jamais mieux servi que par soi-même s'applique plus que jamais. Lorsque l'**Association canadienne-française de l'Ontario des Mille-Îles** s'est mise à proposer des services d'employabilité pour le compte du gouvernement, cela s'est avéré tellement important. D'abord pour la communauté francophone qui peut jouir de toute une gamme de services de qualité, en français. Mais aussi parce que cet organisme a aussi obtenu la désignation sous la LSF, confirmant son importance dans le développement de services de qualité par et pour les francophones – mais non nécessairement exclusifs quant à des services bilingues.

Lorsque **Services aux enfants et adultes de Prescott-Russell** (anciennement la Société d'aide à l'enfance de Prescott-Russell) s'est réinventée en agence multiservice Integra au service des enfants, des adolescents et des adultes de l'ensemble de la région, elle offre non seule-

« Le temps est venu pour la communauté franco-ontarienne de se pencher sérieusement sur les meilleures façons d'obtenir des services de qualité. »

3. Cette loi, adoptée à l'unanimité par l'Assemblée législative de l'Ontario, est entrée en vigueur le 19 novembre 1989.

4. *Loi sur les services en français*, L.R.O., 1990, Chapitre F32, article 12.2.

5. Le Budget de l'Ontario 2011 est disponible en ligne : http://www.fin.gov.on.ca/fr/budget/ontariobudgets/2011/papers_all.pdf (page consultée en avril 2011).

ment un point d'accès unique à une foule de programmes et de services, mais elle offre aussi un point de ralliement important pour la communauté.

Des exemples comme ceux-ci, le commissaire pourrait en citer dans tous les domaines, en alphabétisation, en santé comme en éducation. Il est maintenant temps de participer pleinement à la manière dont les services seront offerts au public. Car si ce sont les résultats qui comptent, la manière dont les services sont dispensés est fortement tributaire du succès obtenu pour le développement de la communauté franco-ontarienne.

Par exemple, les Centres de services bilingues du Manitoba offrent des services fédéraux, provinciaux, municipaux et communautaires dans les deux langues anglaise et française. Mais il est reconnu et accepté que la langue de travail soit le français. Ce n'est pas inscrit dans une loi ou dans un règlement, ni même dans une politique. Mais c'est ce qui fait le plus de sens pour la réalité de ces communautés franco-manitobaines. Dans des plus petites localités, non seulement la consolidation des services prend encore plus son sens, cela permet aussi à la communauté de se donner un lieu où la langue française joue un rôle prédominant, au-delà des écoles, collèges et autres centres communautaires. Cela ne veut pas dire que l'Ontario doit importer ces modèles, mais la province doit se montrer réceptive à de nouvelles idées qui vont aller dans le sens des priorités gouvernementales tout en étant sensibles aux réalités des différentes communautés francophones de la province. La réalité de Hearst diffère largement de celle d'Hamilton.

Le commissaire innove cette année en adressant une recommandation importante non pas à la ministre déléguée aux Affaires francophones, comme à l'habitude, mais plutôt à la communauté franco-ontarienne :

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la **communauté franco-ontarienne** de participer activement au processus de renouvellement de la prestation des services du gouvernement en proposant des méthodes et moyens innovateurs, pragmatiques et axés sur les résultats pour assurer le développement de cette communauté.

CHAPITRE 1

Nos résultats

Les cas présentés dans ce chapitre illustrent des dossiers que le Commissariat a réglés avec succès. Ces exemples non exhaustifs relèvent notamment du domaine de la santé, de la justice ou encore de l'éducation. Ces derniers ont tous en commun la nature et l'origine des problèmes soulevés par les citoyens, à savoir (i) une absence d'intégration des services en français dans l'élaboration des politiques, programmes et services par les institutions gouvernementales (ii) une ignorance ou une méconnaissance des obligations et responsabilités découlant de la *Loi sur les services en français (LSF)* au sein des membres du personnel, et (iii) une allocation insuffisante de ressources humaines et financières pour la prestation des services en français.

Toutefois, sans la vigilance des citoyens qui ont pris le temps d'exprimer leur mécontentement et insatisfaction en déposant des plaintes, de tels résultats n'auraient pas été possibles. Certains de ces résultats sont appuyés par les témoignages des principaux intéressés, qui demeurent les véritables gagnants des changements qui seront bénéfiques également pour l'ensemble des francophones et francophiles de l'Ontario.

1.1 SANTÉ

Dans un secteur aussi vaste et aussi présent dans la vie quotidienne de tous les Ontariennes et Ontariens, il est normal que tout ne soit pas encore parfait en ce qui a trait aux services de santé en français. Cela dit, comme cela a été écrit dans le rapport de l'an dernier, il y a eu un changement de ton important au sein du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**. Ce changement de ton s'est traduit notamment par un mécanisme revu et corrigé concernant la résolution des plaintes que le Commissariat reçoit. Dorénavant, non seulement les fonctionnaires doivent-ils respecter un échéancier établi par la haute direction, les réponses aux questions du Commissariat sont maintenant davantage écrites en fonction de résolution des problèmes au lieu d'une simple justification de ces derniers.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée comprend l'importance de bien desservir la communauté

francophone dans sa langue et le commissaire se dit encouragé des nombreux efforts de ce ministère au cours de la dernière année pour améliorer la prestation des services en français.

1.1.1 Ordres professionnels du domaine de la santé

Les gestionnaires du domaine de la santé qui doivent prévoir des services en français aux Franco-ontariens peuvent désormais pousser un léger soupir de soulagement. Le Commissariat a réussi à résoudre les problèmes causés par un manque de renseignements détaillés dans la *Base de données des professions de la santé*. Essentiellement, cette base de données, qui fournit des renseignements sur la démographie, la répartition géographique, la formation et l'emploi d'une vingtaine de professions réglementées en Ontario, ne permettait pas d'identifier clairement quels professionnels étaient en mesure d'offrir des services en français.

Cette base de données est un outil mis sur pied par le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** qui vise à recueillir, auprès des 21 ordres de réglementation des professionnels de la santé de la province, des données pour mieux orienter les recherches, les politiques, la formation et les programmes en santé. Cette information est essentielle, par exemple, pour déterminer l'ampleur d'une pénurie dans un domaine particulier. Toutefois, son utilité dépend de la qualité des données fournies par les ordres professionnels.

Une plainte déposée au Commissariat a permis de faire enquête dans ce dossier et d'identifier l'obstacle : les formulaires complétés par les professionnels de la santé ne comportaient pas de question sur les langues dans lesquelles ils étaient en mesure d'offrir des soins. Cette question fait désormais partie des formulaires que doivent remplir les membres des professions réglementées au moment de leur adhésion ou renouvellement annuel, en vertu d'un amendement de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*.

Cette bonne nouvelle est l'aboutissement d'un travail de médiation entrepris par le Commissariat avec le ministère

et le plaignant. En effet, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a confirmé, au mois de décembre, que ce dernier s'affaire à dépouiller les plus récentes données (celles de 2009) et de les rendre publique. De plus, le ministère a indiqué qu'il peut compiler des rapports individualisés, sur demande, pour aider les intervenants de la santé à planifier la gestion des ressources humaines.

Essentiellement, il s'agit de bonnes nouvelles, en particulier pour les collèges et universités qui pourront utiliser les nouvelles données pour identifier des lacunes qu'ils peuvent combler en offrant, par exemple, des cours visant à former des professionnels capables d'offrir des services de santé en français. C'était le résultat souhaité par le plaignant, Dr Paul-André Gauthier :

« Nous serons enfin en mesure de vérifier l'ampleur de la pénurie d'infirmières francophones en Ontario. Auparavant, l'Ordre des infirmières et des infirmiers n'étaient pas en mesure de dire combien de leurs membres parlaient français. Ces nouvelles données permettront aux collèges et universités de mieux s'ajuster aux besoins réels des Ontariens et Ontariennes, en formant plus de professionnels de la santé. »

Dr Paul-André Gauthier, Inf., PhD (nursing)
Président sortant du Groupe des infirmières et infirmiers et francophones de l'Ontario (GIIFO),
et Professeur en Sciences infirmières,
Collège Boréal à Sudbury

Le commissaire espère également que cet important ajustement à cette base de données permettra aux nouvelles **entités de planification de service de santé en français** à mieux encadrer le travail des **Réseaux locaux d'intégration des services de santé** (ci-après « les RLIS »).

1.1.2 Fonds pour les communautés en santé

Les efforts louables du gouvernement pour améliorer la santé des Ontariens ratent parfois leurs cibles lorsqu'ils ne tiennent pas compte des besoins particuliers des Franco-

ontariens. Le Commissariat a déjà fait ce constat en mai 2009 avec la publication de son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français*. Et comme de fait, les exemples ne manquent pas, notamment celui du Fond pour les communautés en santé établi par le **ministère de la Promotion de la santé et du Sport**.

L'objectif de ce fond est d'apporter un financement à des partenaires communautaires en vue d'établir et de proposer des programmes intégrés pour améliorer la santé des Ontariens⁶. De le faire sans les communautés francophones serait, de l'avis du commissaire, impensable. C'est pourtant ce qui s'est produit avec la première mouture du programme du ministère.

Fort heureusement, le ministère de la Promotion de la santé et du Sport a réajusté son tir après la tenue d'une série de consultations à Thunder Bay, Sudbury, London, Toronto et Ottawa, et à la suite d'une plainte déposée auprès du Commissariat. Résultat : les francophones sont désormais inclus dans les groupes cibles du Fond pour les communautés en santé. Le ministère s'engage également à communiquer avec les intervenants communautaires francophones pour les inciter à profiter de ce fond en proposant divers projets.

Concrètement, et grâce à ce fond, le commissaire s'attend à voir davantage de programmes qui s'adressent aux francophones dans le domaine de la promotion de la santé. Du nombre : des programmes pour promouvoir l'activité physique, le sport et les loisirs, l'alimentation saine, l'amélioration de l'accès à des environnements sans fumée et la promotion de la santé mentale.

1.1.3 La grippe A (H1N1) et la nouvelle directive sur les communications

Dans le sillage de la mémorable et regrettable bétise commise en 2009 par le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** lorsqu'il a distribué à tous les foyers ontariens un dépliant unilingue anglais sur la prévention de la grippe H1N1 — ce qui a d'ailleurs fait l'objet d'une enquête du Commissariat — le gouvernement de l'Ontario a reconnu la nécessité d'encadrer plus étroitement les communications gouvernementales en français.

6. Disponible en ligne : <http://www.mhp.gov.on.ca/fr/healthy-communities/hcf/default.asp> (page consultée en avril 2011).

CHAPITRE 1 : Nos résultats

Mettant en œuvre l'une des recommandations clés du commissaire, le **Conseil de gestion du Cabinet** ainsi que le **Conseil du Trésor** ont adopté, le 13 mai 2010, une directive obligatoire sur les communications en français. Cette directive s'applique à tous les ministères et organismes gouvernementaux classifiés. La rapidité avec laquelle la nouvelle directive a été adoptée résulte en grande partie sur deux grands facteurs. D'abord, il importe de souligner la volonté du Bureau du premier ministre ainsi que des sous-ministres concernés d'aller de l'avant rapidement. Ensuite, il est utile de mentionner que l'**Office des affaires francophones** avait déjà produit des lignes directrices qui ont servi de base à la nouvelle directive.

La directive, qui énonce les principes, rôles et responsabilités liés à la communication en français avec les citoyens, réfère les utilisateurs à des lignes directrices qui constituent un modèle à suivre quant à la façon de communiquer avec les citoyens francophones.

L'une des grandes nouveautés de cette directive tient au fait que les communications en français ne sont pas simplement une traduction. On doit communiquer en pensant aux besoins spécifiques de la communauté francophone. On y introduit également le concept de l'offre active pour la communauté francophone, concept que tous les ministères et organismes gouvernementaux classifiés doivent appliquer sans faute. Sur une note moins positive, le manque de définition de ce concept peut encore laisser place à des interprétations qui peuvent varier grandement.

Toutes les formes de communication y sont traitées dans les moindres détails, dont les communications imprimées, électroniques, orales et audiovisuelles.

Par exemple, selon les nouvelles lignes directrices, les imprimés sans adresse doivent être bilingues.

Toujours selon les lignes directrices, une information de même ampleur et de même qualité doit être offerte simultanément en français et en anglais sur les sites Web du gouvernement. Si l'on renvoie à des sites unilingues, des efforts doivent être faits pour proposer des sites comparables dans l'autre langue.

Les communications en personne et au téléphone doivent pouvoir se faire dans les deux langues, de façon égale.

Par ailleurs, la langue utilisée par les citoyens qui adressent des courriels au gouvernement ne doit pas influencer le temps de traitement et la réponse doit être rédigée dans la langue employée par le citoyen.

Les nouvelles lignes directrices renseignent également sur la façon correcte de communiquer sur les réseaux sociaux, les blogues et les forums de discussion. En clair, ces communications doivent être faites en français et en anglais.

Lors de consultations publiques, les documents d'information doivent être fournis dans les deux langues, et des employés bilingues — ou à tout le moins des interprètes — doivent être présents.

Lorsque le gouvernement s'aventure dans la production de vidéos, les nouvelles lignes directrices sur les communications en français informent que ceux-ci doivent être produits, idéalement, en deux versions distinctes (française et anglaise) et, dans le cas de la version française, il est souhaitable d'inclure des intervenants qui s'expriment en français.

Le commissaire est enchanté de la nouvelle directive sur les communications et des lignes directrices qui s'y rattachent. Il est notamment ravi de voir que les nouveaux médias sociaux y sont pris en compte, puisque c'est là que se trouve l'avenir de la communication.

Il est également heureux de constater que la directive et les lignes directrices s'articulent sur l'offre active et sur l'équivalence des services en français, principes que le commissaire promeut depuis son entrée en fonction.

Par ailleurs, la directive ne se borne pas à marteler le message simpliste, « faites tout traduire » : elle reconnaît le caractère impératif de communications en français naturelles et adaptées à la culture et aux besoins spécifiques des Franco-ontariens.

Grâce aux plaintes reçues, le commissaire continuera de rappeler aux ministères ainsi qu'aux organismes classifiés, le caractère obligatoire de la directive. D'ailleurs, il a encore dans sa mire le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**, qui pêche sur deux plans : la non-équivalence des pages anglaises et françaises de son site Web et l'unilinguisme anglais du site Web de plusieurs de ses RLIS.

Heureusement, avec cette nouvelle directive, le commissaire dispose maintenant d'une « fiche de contrôle » qui lui permettra de rappeler facilement à l'ordre les ministères et organismes classifiés récalcitrants.

1.1.4 Les RLISS et les entités de planification

Après les deux premières **entités de planification de services de santé en français** annoncées en juin 2010, le gouvernement a nommé quatre nouvelles entités de planification, en décembre dernier. Une excellente nouvelle pour tous les francophones à travers la province qui ont désormais le droit de participer directement aux décisions qui sont prises par les **Réseaux locaux d'intégration des services de santé** pour améliorer la disponibilité et la qualité des soins de santé qui leur sont offerts.

Au cours des derniers mois, les représentants du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** ont organisé une série de discussions de haut niveau afin de s'assurer que les Réseaux locaux d'intégration des services de santé comprennent parfaitement les nouveaux rôles des entités de planification de même que leurs responsabilités.

Bien que le commissaire demeure préoccupé par le temps trop long qu'il a pris au ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour habilitier les Entités de planification, il reconnaît qu'il s'agissait là d'une opération très complexe impliquant les RLISS et autres parties prenantes. Le tout devait aboutir à des solutions durables permettant que les intérêts des Franco-ontariens soient entendus sur une base quotidienne. Le commissaire apprécie également la décision du ministère d'augmenter son financement aux Entités de planification quatre fois plus que ce qui était prévu à l'origine.

En mars 2011, les nouvelles entités ont toutes signé des ententes-cadres de financement et de responsabilisation avec les Réseaux locaux de leurs régions.

Le gouvernement a tenu compte des recommandations que le commissaire avait formulées dans son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français* publié en mai 2009 en mettant en place de réelles entités de planification de services de santé en français tout en respectant les principes énoncés dans la *Loi sur l'intégration du système de santé local*.

Il ne faut pas occulter le fait que cette victoire est aussi celle de l'ensemble de la communauté qui s'est fortement mobilisée à la suite de la publication du projet de règlement à l'automne 2008. Une mobilisation qui s'était exprimée par une avalanche de plaintes déposées au Commissariat pour l'année financière 2008-2009.

Enfin, le commissaire va surveiller de près ce dossier pour s'assurer que les besoins et les préoccupations identifiés par la communauté en matière de soins de santé seront dorénavant entendus.

CHAPITRE 1 : Nos résultats

1.2 JUSTICE

1.2.1 Tribunal de l'aide sociale

Dans son dernier rapport, le commissaire louait les efforts déployés par le **Tribunal de l'aide sociale** pour remédier aux lacunes de son administration en matière de services en français.

En effet, plusieurs plaignants avaient communiqué avec le Commissariat pour l'informer de problèmes dans leurs interactions avec cet organisme indépendant, notamment l'envoi de décisions rédigées en anglais de causes entendues en français et l'inadéquation entre les versions anglaise et française de lettres adressées aux parties. Au vu de l'importance croissante que revêtent les tribunaux administratifs pour les citoyens et de la nature particulièrement pénible des causes liées à l'aide sociale, le commissaire a jugé bon de procéder à une enquête approfondie. L'enquête, qui a duré plus d'un an, a eu un heureux dénouement, soit (i) la conscientisation du Tribunal au caractère obligatoire des dispositions de la *Loi sur les services en français* et une volonté manifeste de s'y conformer (ii) une consultation fructueuse des parties prenantes, et (iii) des plans concrets d'amélioration assortis d'objectifs, d'échéances et d'obligations de rendre des comptes.

Or, en 2011, le commissaire a reçu une plainte de la part d'un avocat représentant une appelante francophone devant le Tribunal de l'aide sociale qui, en dépit d'une requête d'audience en français, s'est vu demander de faire entendre sa cause par un membre anglophone — ce que l'avocat a refusé de faire, avec raison.

Était-ce là un recul? Pas vraiment.

Quelques jours après avoir été informé du problème, le Tribunal de l'aide sociale a fait enquête, a cerné l'origine des difficultés, a rappelé à son personnel les engagements du Tribunal aux termes de la *Loi sur les services en français*, et s'est engagé à examiner la possibilité de rédiger des instructions formelles concernant les modalités et les responsabilités s'appliquant aux audiences en français. Il a ensuite transmis au plaignant des explications écrites détaillées de même qu'une description des mesures concrètes qu'il entendait prendre pour s'assurer qu'une telle situation ne se reproduise plus. Bref, en à peine quelques semaines, la problématique a été soulevée puis réglée.

Comme le commissaire l'explique souvent aux ministères et organismes gouvernementaux, les plaintes se veulent un mécanisme de contrôle de la qualité qui fait partie intégrante du service à la clientèle. Certes, les plaintes témoignent parfois d'entorses graves à la *Loi* qui nécessitent des mesures énergiques, mais il arrive aussi qu'elles révèlent plutôt d'écarts à la conformité qui ne nécessitent qu'une intervention pragmatique et sensée.

Le commissaire est ravi de constater que le message semble être bien passé au Tribunal de l'aide sociale. Il s'agit d'un modèle à émuler.

« Les services en français au Tribunal de l'aide sociale se sont nettement améliorés. Tout en me réjouissant d'une telle amélioration, il n'en demeure pas moins que la Loi sur les services en français demeure fragile parce qu'elle est mal comprise par la majorité des tribunaux administratifs qui en font une question de bonne volonté plutôt qu'une obligation juridique. »

René Guitard, Directeur, Clinique juridique
Centre des services communautaires Vanier

1.2.2 Collège des pompiers

Une plaignante a soulevé l'an dernier la question sur le fait que le **Collège des pompiers** n'offrait aucune formation en français et que ses services n'étaient pas disponibles dans les deux langues.

Mis sur pied en 1949, le Collège des pompiers de l'Ontario conçoit et dispense des programmes éducatifs et de formation à tous les membres des services municipaux des incendies tant les employés permanents que les bénévoles.

Le Commissariat a transmis cette plainte à son ministère de tutelle soit le **ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels** afin de corriger la situation.

Le ministère a accusé réception de la plainte et a tenu à souligner les efforts entrepris en ce sens depuis quelques années. Le Bureau du commissaire à la sécurité communautaire, en consultation avec le commissaire des incendies de l'Ontario et la Division de la sécurité publique, a fait

appel aux services appropriés du ministère et a constitué un groupe de travail pour se pencher sur la question dès que le besoin a été cerné. Le groupe de travail organisera ensuite des discussions avec le Collège et ses différents intervenants pour connaître leurs besoins en matière de services en français et pour déterminer comment le ministère peut satisfaire de façon optimale ces besoins.

De plus, un partenariat conclu entre le Bureau du commissaire des incendies, l'**Association ontarienne des chefs de pompiers** et la **Cité collégiale** avait déjà permis, en 2007, d'élaborer la version française du programme de formation, le *Pre-Firefighter Education and Training Program*.

Quant au test, il est désormais disponible en français depuis le 1er mars 2011. Ce qui permet aux étudiants diplômés du programme de formation des pompiers de bénéficier des certifications en services des incendies. Un test qui sera validé au même titre que celui passé par les candidats en anglais. Le ministère s'est aussi engagé à modifier le site Internet du Collège au cours de prochains mois pour avoir une version française. Un engagement que le Commissariat entend surveiller de près.

1.3 ÉDUCATION

1.3.1 Programme d'apprentissage à temps plein de la maternelle et du jardin d'enfants

Au printemps 2010, le gouvernement de l'Ontario adoptait la *Loi de 2010 modifiant des lois en ce qui concerne l'apprentissage des jeunes enfants à temps plein*. Par cette loi, il souhaitait créer un cadre législatif favorable à la mise en œuvre d'un programme d'apprentissage à temps plein pour les enfants âgés de quatre et cinq ans, assorti de programmes prolongés. Pour ce faire, la loi prescrivait une prise en charge de la cohorte des quatre et cinq ans par les conseils scolaires (par opposition aux garderies) et prévoyait une période de transition afin de permettre aux garderies et aux conseils scolaires de s'adapter au nouveau modèle.

L'adoption de cette loi s'est faite rapidement, le gouvernement aspirant à une mise en œuvre de la réforme dès l'année scolaire 2010. Or, une telle fougue a donné lieu à d'inquiétants oublis, dont l'adoption de certaines, mais pas toutes, les recommandations des parties prenantes francophones

qui disposaient déjà depuis longtemps d'un système de garderies de la petite enfance dans les écoles — un système reposant sur des partenariats.

Cette nouvelle loi risquait d'avoir un impact sur des associations fructueuses entre les conseils scolaires et les fournisseurs de services de garde de langue française. Elle mettait également plusieurs de ces centres au pied du mur, puisqu'elle supprimait une composante essentielle de leur clientèle. En outre, elle érodait les effectifs francophones accessibles aux centres éducatifs et compliquait considérablement la gestion des ressources humaines.

Les appels à l'aide n'ont évidemment pas tardé à affluer au Commissariat qui a joint sa voix à celle de la communauté pour protester. Après tout, n'était-ce pas tout l'appareil éducatif français des jeunes enfants en Ontario qui risquait de sombrer?

Heureusement, le gouvernement, sensibilisé aux résultats inattendus de sa décision, a été réceptif aux préoccupations de la communauté et a annoncé, en décembre 2010, qu'il s'engageait à améliorer le *Programme d'apprentissage de la maternelle et du jardin d'enfants* de sorte que les conseils scolaires puissent conclure des ententes avec des tiers pour la prestation des programmes avant et après l'école.

Bref, la modification législative annoncée par le gouvernement permettra de modifier la responsabilité des conseils scolaires de fournir des programmes avant et après l'école qui cadrent avec le programme de jour prolongé.

Bien qu'on ait paré au plus pressant, ce changement législatif suscite d'autres questions fondamentales, notamment en ce qui concerne le nombre moyen d'élèves utilisé pour calculer le financement du *Programme d'apprentissage de la maternelle et du jardin d'enfants*. Le commissaire espère que ces questions seront résolues en respectant la spécificité du contexte des francophones en Ontario.

Enfin, notons qu'en mars 2011, le gouvernement a annoncé la troisième vague de son programme de maternelle à temps plein, qui ajoutera 900 écoles au programme en 2012. Il s'agit d'une bonne nouvelle, car une cinquantaine d'écoles francophones qui offraient déjà ce programme pour les enfants de 4 et de 5 ans recevront des fonds pour offrir le *Programme d'apprentissage de la maternelle et du jardin d'enfants* en 2012.

CHAPITRE 1 : Nos résultats

1.4 AUTRES SERVICES

1.4.1 ServiceOntario

Chapeauté par le **ministère des Services gouvernementaux, ServiceOntario** propose un guichet unique par l'entremise duquel les Ontariennes et les Ontariens peuvent obtenir, en personne, en ligne, par téléphone ou à des kiosques automatisés, un large éventail de services du gouvernement provincial, qu'il s'agisse du renouvellement de leur carte Santé, de l'obtention de plaques d'immatriculation ou de l'enregistrement de la naissance d'un enfant.

Le nombre de services offerts par ServiceOntario étant élevé, le ministère des Services gouvernementaux confie la prestation de certains de ceux-ci à des fournisseurs de services privés. Le recours à ces fournisseurs est bénéfique, car elle permet de multiplier les points de service, ce qui facilite la vie du citoyen. Mais, il augmente aussi le risque de déraillement, notamment en ce qui concerne la prestation de services en français.

Les bureaux privés d'immatriculation de véhicules et de délivrance de permis de conduire illustrent bien le problème. Le Commissariat reçoit régulièrement des plaintes à l'égard de ces bureaux qui, en dépit de leur contrat avec le ministère, ignorent les obligations que leur impose la *Loi sur les services en français*, dont celle d'assurer une offre active de services en français dans les régions désignées.

« Il faut que le personnel de première ligne comprenne que l'obtention de services en français est un droit, peu importe si le client comprend l'anglais ou non. Idéalement, les préposés à l'accueil devraient être bilingues. À tout le moins, ils devraient pouvoir dire quelques phrases polies en français ou trouver rapidement un employé bilingue capable de servir le client. »

Étienne FL, étudiant, Université de Toronto

Heureusement, la bonne volonté du ministère ne fait pas de doute. Ainsi, après avoir reçu d'autres plaintes du même genre cette année, ServiceOntario a pris le taureau par les cornes et a envoyé à tous ses fournisseurs de services privés une directive pointue sur les services

en français qui traitait d'aspects aussi variés que les régions désignées devant offrir des services en français en Ontario, l'emplacement des centres de ServiceOntario offrant des services bilingues en personne, les normes de service à la clientèle et les obligations clés, l'offre active, les compétences linguistiques du personnel, les pratiques exemplaires en matière d'embauche et les exigences en matière d'affichage. Plus encore, ServiceOntario s'est engagé à incorporer à tous les nouveaux contrats conclus avec des fournisseurs de services privés dans les 25 régions désignées, une obligation explicite d'offrir leurs services en français et en anglais.

Même s'il applaudit ces efforts, le commissaire se doit toutefois de souligner que les difficultés qu'éprouve ServiceOntario à assurer la conformité de ses fournisseurs de services privés sont le symptôme d'un problème chronique dans la prestation des services gouvernementaux en Ontario : le manque d'imputabilité des fournisseurs de services privés. En effet, en cas de manquement à leur obligation de fournir des services en français, les fournisseurs privés ne subissent aucune conséquence. C'est pour colmater cette faille que dans tous les rapports annuels qu'il a présentés à la **ministre déléguée aux Affaires francophones**, le commissaire a insisté sur la nécessité de réglementer la prestation de services en français par les fournisseurs de services privés.

Cela étant dit, les fournisseurs de services privés ne sont pas seuls au banc des accusés : la question de l'accueil en français dans les centres ServiceOntario relevant directement du ministère des Services gouvernementaux a été elle aussi problématique. En effet, le commissaire reçoit encore trop souvent de plaintes de citoyens francophones qui non seulement sont accueillis exclusivement en anglais dans des centres théoriquement

« En cas de manquement à leur obligation de fournir des services en français, les fournisseurs privés ne subissent aucune conséquence. C'est pour colmater cette faille que dans tous les rapports annuels le commissaire a insisté sur la nécessité de réglementer la prestation de services en français par les fournisseurs indépendants. »

bilingues, mais aussi qui n'arrivent pas à se faire servir en français du tout, et ce, même s'ils insistent, ou fixent à l'avance un rendez-vous avec un agent qui parle français.

Offrir une multitude de services à un public varié est un défi de taille, mais ce défi ne justifie pas que l'administration publique fasse fi des services auxquels les citoyens ont droit.

C'est donc avec satisfaction que le commissaire a appris que ServiceOntario est en train de concevoir une formation en ligne sur l'offre active de services en français, composée de plusieurs modules et accompagnée de matériel didactique et de guides de consultation rapide. Celui-ci sera offert à tout le personnel de première ligne, à tout le personnel responsable des politiques et des programmes et aux gestionnaires de ServiceOntario afin de leur permettre de mettre en pratique le principe de l'offre active.

Au risque de se répéter, le commissaire loue ces efforts, mais se doit de rappeler que le problème de l'offre active de services en français est un problème endémique dans les services gouvernementaux en Ontario qui pourrait être résolu par l'adoption d'une directive claire à cet égard par le Conseil de gestion du Cabinet et par le Conseil du Trésor. C'est ce que le commissaire a recommandé dans son rapport de l'an dernier.

Sans contredit, ServiceOntario a bien joué ses cartes cette année en encourageant la conformité de ses fournisseurs de services privés et en déployant de considérables efforts pour former son personnel à l'importance de l'offre active de services en français.

Le commissaire gardera l'œil sur ce dossier et, au vu des mesures mises de l'avant, espère que l'obtention des services en français aux bureaux désignés de ServiceOntario cessera de poser problème.

1.4.2 Panneaux routiers à messages variables

Le **ministère des Transports** a continué de se démarquer par ses efforts en ce qui concerne l'accessibilité et la prestation des services en français. En effet, l'opération qui a commencé l'an dernier afin de doter la région du Nord-Est de panneaux bilingues à messages variables s'est

achevée conformément au calendrier prévu. Ainsi, depuis juillet dernier, les automobilistes peuvent compter sur des messages bilingues qui arborent les autoroutes dans cette région.

Parallèlement, le ministère va remplacer progressivement, dans toutes les régions désignées, les panneaux à messages variables vieillissants avec de nouveaux panneaux qui permettent d'afficher correctement les caractères français de même que des messages bilingues. Plus de 90 % des messages affichés sont aujourd'hui dans les deux langues. D'ailleurs, une plaignante n'a pas hésité à exprimer sa satisfaction en notant les changements apportés :

« Je suis satisfaite de constater qu'on affiche maintenant en français et en anglais. Il va sans dire que je ne peux m'empêcher de vérifier à chaque fois que je passe sur la route. J'ose croire que les étapes de planification au ministère des Transports (sans oublier les autres ministères) comprennent maintenant une considération obligatoire des exigences de la Loi sur les services en français. »

Michelle Noiseux, Plaignante

Enfin, dans un souci d'assurer une prestation équivalente des services en français, le ministère a récemment lancé un projet pour développer une bibliothèque complète de messages bilingues et de pictogrammes.

1.4.3 Nouvelles plaques d'immatriculation personnalisées en français

Afficher leur appartenance à la communauté francophone est un geste symbolique important pour beaucoup d'Ontariens et d'Ontariennes. C'est pourquoi le Commissariat n'a pas été surpris de recevoir, l'an dernier, des plaintes liées au fait qu'il était impossible de personnaliser, à l'aide de lettres et de chiffres, les plaques d'immatriculation de l'Ontario arborant la devise « Tant à découvrir ». Pourtant, la personnalisation des plaques anglaises ne posait, elle, aucun problème.

L'une des plaintes reçues soulignait également un autre aspect du problème, tout aussi injuste : les plaques

CHAPITRE 1 : Nos résultats

d'immatriculation portant la devise « Tant à découvrir » n'étaient simplement pas offertes pour les véhicules commerciaux.

Ces préoccupations ont mené à une enquête du Commissariat auprès du **ministère des Transports**. Le Commissariat a alors appris que les points de service offrent des plaques d'immatriculation en français avec le slogan « Tant à découvrir » depuis mai 2008, mais seulement pour les véhicules à passagers. Étant donné qu'il ne s'agissait manifestement pas de services équivalents selon la *Loi*, le Commissariat a insisté pour que la situation soit corrigée.

Les efforts du Commissariat ont abouti : les francophones et francophiles qui désirent se procurer des plaques d'immatriculation en français personnalisées (sans graphique) peuvent maintenant le faire depuis le 28 mars 2011.

De plus, le ministère des Transports, en collaboration avec ServiceOntario, étudie actuellement la possibilité d'offrir des plaques commerciales portant la devise « Tant à découvrir » dès l'été. Par ailleurs, il s'est engagé à continuer d'examiner d'autres options d'expansion future de la gamme de services.

1.4.4 Les cours de vin à la LCBO

Le commissaire reçoit parfois des plaintes d'absence de services en français dont la solution passe par la communauté.

Ainsi, le commissaire a appris au cours de l'année que les francophones de Toronto n'avaient pas accès, en français, aux cours d'appréciation des vins mis sur pied par la **Régie des alcools de l'Ontario**.

Le commissaire a communiqué avec le Régie et a découvert quelque chose d'étonnant : la Régie organise régulièrement des événements en français de dégustation et d'appréciation des vins à Toronto, mais faute de participants, elle doit souvent se résoudre à les annuler.

Déterminée à offrir un service de qualité et équitable, la Régie organisera encore cette année d'autres activités de

« La Régie organise régulièrement des événements en français de dégustation et d'appréciation des vins à Toronto, mais faute de participants, elle doit souvent se résoudre à les annuler. »

dégustation des vins à Toronto et le commissaire espère que les amateurs de vins francophones et leurs amis francophiles — n'oublions pas que l'alcool délie les langues! — s'y inscriront en grand nombre, car, comme c'est le cas pour toutes les activités destinées à la communauté, sans demande, il ne peut y avoir d'offre.

1.4.5 La Société des jeux et des loteries de l'Ontario

Il arrive que le commissaire reçoive des plaintes à l'endroit d'organismes qui, une fois informés de leur dérapage en matière de services en français, réagissent avec célérité. Cela a été le cas cette année avec la **Société des loteries et des jeux de l'Ontario**.

La Société des loteries et des jeux est un organisme provincial qui gère les loteries et les casinos en Ontario et qui a pour mission d'améliorer la vie des Ontariennes et des Ontariens grâce aux revenus et aux retombées économiques et sociales que génèrent ses activités. En sa qualité d'organisme provincial, la Société est assujettie à la *Loi sur les services en français*.

Au printemps 2010, le Commissariat aux services en français a été informé de la présence d'affiches publicitaires unilingues anglaises produites par la Société dans les véhicules de transport en commun d'Ottawa — une région désignée. Il a fait part du problème à la Société, qui a procédé avec doigté.

Dans un premier temps, après avoir promptement retiré la publicité unilingue anglaise, la Société a établi un état des lieux quant à ses services en français, dont un examen de ses politiques en matière de publicité, de communication, de relations avec les médias et de commandite.

Elle s'est ensuite engagée à revoir ses politiques, à la fois pour ses services et ses produits, à la lumière de la nouvelle Directive sur les communications en français et les Lignes directrices qui en précise l'application (voir section 1.1.3). Elle s'est également engagée à évaluer ses plans de communication, de publicité et médiatiques afin de cerner et de régler tout manque à gagner.

Enfin, quelques mois après les contacts du Commissariat avec elle, la Société des loteries et des jeux, fidèle à sa parole, a transmis au Commissariat une politique révisée sur les services en français, reflétant les plus récentes

normes du gouvernement de l'Ontario. Non contente d'une simple diffusion de sa nouvelle politique, la Société a aussi amorcé un exercice ciblé de sensibilisation afin que tout le personnel concerné soit au fait des obligations en matière de communication en français et soit en mesure de s'en acquitter.

L'exemple de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario illustre bien que l'incorporation des services en français ne fait pas sauter la banque — contrairement à cet argument que l'on entend trop souvent. En effet, le commissaire est d'avis qu'une simple sensibilité aux besoins des francophones et un peu d'effort sont souvent tout ce qu'il faut pour faire respecter les règles du jeu.

1.4.6 Les appels d'offres dans MERX

Dans le passé, le Commissariat a reçu plusieurs plaintes à propos des appels d'offres que les ministères diffusent par l'entremise de MERX, le service en ligne qu'utilise le gouvernement de l'Ontario pour annoncer ses contrats et sélectionner les entrepreneurs à qui il les attribuera.

Certes, MERX est un outil qui cadre très bien avec l'approche gouvernementale : il contribue d'une part à une concurrence saine et équitable entre les entrepreneurs et, d'autre part, à une obtention de services rentables, conformes aux intérêts des citoyens. Plus encore, le site MERX est bilingue. Qui dit mieux?

À de rares exceptions près, les documents d'appel d'offres du gouvernement de l'Ontario ne sont diffusés qu'en anglais. Le **ministère des Services gouvernementaux** remet les documents à MERX qui les affiche au nom des ministères provinciaux.

Comme le commissaire l'a souligné dans son rapport annuel 2009-2010, l'unilinguisme anglais des avis de contrats provinciaux sur MERX pose un problème évident aux entreprises francophones, puisqu'il réduit leur capacité à tirer pleinement parti de ce bassin d'offres lucratives. Le problème devient particulièrement exaspérant lorsque les appels d'offres portent sur des services qui touchent de près les francophones et les francophiles. Cela a été notamment le cas cette année avec un appel d'offres unilingue du **ministère de l'Éducation** visant la fourniture de livres en français et en anglais à des bibliothèques

scolaires. Est également digne de mention un appel d'offres unilingue anglais, lancé par le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**, visant à trouver des experts-conseils en prestation de soins de santé... en français!

Pour pallier cette iniquité, le commissaire a recommandé l'an dernier que le ministère des Services gouvernementaux exige que les ministères soumettent des sommaires d'appels d'offres bilingues en vue de leur affichage dans MERX.

« *Est également digne de mention un appel d'offres unilingue anglais [...] visant à trouver des experts-conseils en prestation de soins de santé... en français!* »

Le ministère a entendu les préoccupations du commissaire et, souscrivant à leur bien-fondé, a adopté une directive qui est entrée en vigueur au début de 2011 en vertu de laquelle les ministères ontariens qui lancent des appels d'offres par l'entremise de MERX seront dorénavant tenus d'y incorporer un sommaire bilingue.

Le ministère a ajouté qu'il encouragera les ministères à aller plus loin et à offrir en français et en anglais les documents d'appels d'offres visant à obtenir des biens ou des services d'intérêt pour les Franco-ontariens.

Le commissaire applaudit cette décision puisque celle-ci élargira l'accès aux contrats gouvernementaux pour les entreprises francophones et, à terme, aura des effets positifs sur leur essor. Il s'agit là d'un dénouement heureux, qui reflète la volonté du gouvernement d'instaurer un climat où les entreprises de l'Ontario pourront prospérer et renforcer l'économie de la province.

1.4.7 L'Ordre des métiers de l'Ontario

L'**Ordre des métiers de l'Ontario** sera appelé à réglementer plus de 150 métiers spécialisés. En juillet 2010, le **ministère de la Formation et des Collèges et Universités** a constitué un Conseil des nominations qui sert également de conseil d'administration transitoire chargé d'administrer l'Ordre. Le Conseil est principalement responsable de la nomination des membres du conseil d'administration permanent et du reste de la structure

CHAPITRE 1 : Nos résultats

de gouvernance de l'Ordre. On prévoit que l'Ordre sera pleinement opérationnel en 2012. Or, le Commissariat a reçu une plainte quant au manque de représentation des francophones au sein du Conseil des nominations.

Après une courte enquête, le Commissariat a découvert que le ministère avait pris toutes les mesures nécessaires pour s'assurer qu'un membre de la communauté francophone siège au Conseil des nominations. Toutefois, malgré un appel de candidatures publié dans les journaux dans deux langues, aucun candidat francophone admissible n'avait postulé!

Heureusement, la situation a été réglée en novembre 2010, lorsqu'un membre francophone a été recruté et nommé au Conseil des nominations.

Cette plainte a permis au commissaire de constater, d'une part, que le ministère de la Formation et des Collèges et Universités reconnaît l'importance de tenir compte des besoins des francophones dès le début de nouvelles initiatives et, d'autre part, que lorsqu'un appel est lancé à la communauté francophone, il est essentiel d'y répondre, car comme le dit le proverbe « Nous ne sommes jamais mieux servis que par soi-même ». Mais encore faut-il s'impliquer! Alors, puisque ce n'est pas seulement le gouvernement qui a besoin de votre précieux apport et expertise, mais bien l'ensemble de votre communauté francophone, faites-vous connaître auprès du **Secrétariat des nominations** du gouvernement de l'Ontario!

1.4.8 L'importance de traduire en français des documents légaux

Les associations et regroupements francophones, à titre de personnes morales, ont des droits clairement inscrits dans la *Loi sur les services en français*, tout comme les individus. C'est le principe fondamental que le Commissariat a défendu, avec succès, auprès du **ministère de la Promotion de la santé et du Sport** après avoir reçu une plainte d'un organisme à but non lucratif dont les administrateurs étaient appelés à signer des ententes en anglais en raison de la non-disponibilité de traductions légales.

À la suite de l'enquête du Commissariat, le ministère a émis trois directives pour garantir les services en français aux groupes et organismes francophones.

Grâce à cette plainte, le ministère s'engage à (i) communiquer en français avec ses interlocuteurs francophones (ii) faire appel à un traducteur juridique agréé dès le départ, lorsqu'une demande de subvention est présentée par un groupe francophone, et (iii) prévoir une entente de niveau de service avec un traducteur juridique agréé pour fournir ce genre de service à l'avenir.

Il est important de souligner que le ministère de la Promotion de la santé et du Sport avait démontré sa bonne foi auprès des plaignants en leur fournissant des traductions effectuées par un traducteur non certifié. À travers ses directives, toutefois, le ministère reconnaît implicitement qu'une telle traduction n'est pas un service équivalent au sens de la *Loi*. C'est pourquoi le commissaire se dit ravi des nouvelles directives émises.

Le commissaire encourage donc les organismes et associations à réclamer leurs services en français, car lorsqu'il est question de documents légaux, il est important de savoir ce qu'on signe!

« C'est impensable de demander aux organismes francophones de signer des contrats qui ne sont pas rédigés en français. Déjà que le langage juridique est fort complexe alors que chaque virgule compte, on y ajoutait un important obstacle! Il faut tout de même comprendre ce qu'on signe! Fort heureusement, notre plainte au Commissariat a réussi à faire changer cette situation. »

Geneviève Couillard,

Directrice générale

Fédération de la jeunesse franco-ontarienne

1.4.9 Fédération des associations du sport scolaire de l'Ontario

Le commissaire est parfois saisi de plaintes qui ne tombent pas nécessairement sous sa compétence. Ces plaintes ne sont pas pour autant sommairement écartées, puisque leur analyse permet parfois de proposer des pistes de solution pragmatiques pour les citoyens, voire de dégager des leçons déterminantes.

À titre d'exemple, cette année, le Commissariat a reçu des plaintes à propos du manque de services en français à la **Fédération des associations du sport scolaire de l'Ontario**

— organisme qui a pour mandat d'éduquer par le sport en offrant des programmes et services à l'appui des athlètes étudiants — mais la Fédération n'est pas assujettie à la *Loi sur les services en français*.

Par conséquent, le Commissariat ne pouvait pas intervenir. Affaire classée? Pas tout à fait.

Le Commissariat a exploré davantage la question et a appris que la Fédération des associations du sport scolaire de l'Ontario était composée de 18 associations régionales du sport scolaire et que toutes les associations membres pouvaient contribuer à la gouvernance de la Fédération, notamment à titre de membres du conseil d'administration ou de membres votants aux assemblées générales annuelles. C'est donc dire que, si les membres souhaitaient faire valoir leurs points de vue et attentes à la Fédération — par exemple en matière de services en français — ils avaient tous les moyens à leur disposition pour le faire.

C'est ce message fort simple que le Commissariat a transmis aux plaignants.

En d'autres mots, l'obtention de services en français exige que les francophones s'impliquent activement dans les organisations, notamment en exerçant leur droit de s'exprimer aux assemblées et de siéger aux comités et conseils d'administration.

Le commissaire ne saurait trop insister sur le rôle actif que peuvent — et doivent — jouer les Franco-ontariens dans la protection et l'avancement de leurs droits, de leurs intérêts et de leur culture.

« *L'obtention de services en français exige que les francophones s'impliquent activement dans les organisations, notamment en exerçant leur droit de s'exprimer aux assemblées et de siéger aux comités et conseils d'administration.* »

CHAPITRE 2

Enquêtes en cours

2.1 ENQUÊTES FORMELLES

Conformément à la *Loi sur les services en français*, le commissaire peut réaliser une enquête formelle à sa discrétion. Le processus d'enquête formelle se distingue du processus habituel de traitement des plaintes par son caractère officiel : il commence par la transmission d'un avis d'enquête au sous-ministre et se termine par la publication et par la diffusion d'un rapport d'enquête, qui peut être assorti de recommandations.

Le processus d'enquête formelle est normalement réservé aux dossiers particulièrement complexes, dont la résolution tarde ou risque d'avoir des répercussions déterminantes sur la population francophone.

Le commissaire a notamment entamé des enquêtes formelles sur les deux dossiers suivants, liés à l'éducation.

2.1.1 Acquisition de nouvelles écoles pour l'éducation en français

Le Commissariat a reçu un grand nombre de plaintes sur le manque d'écoles secondaires de langue française dans la province, plus particulièrement à Toronto.

Dans certains cas, les écoles de langue française sont bondées ou ont besoin d'être réparées alors que certains conseils scolaires anglophones disposent d'écoles sous-utilisées ou d'établissements et de terrains inoccupés. Bien que la réglementation sur l'éducation les autorise à se départir de leurs biens immeubles excédentaires, certains conseils scolaires sont réticents à le faire, surtout au profit d'un autre conseil scolaire.

Cette concurrence immobilière, apparemment, a des effets désastreux sur les élèves francophones et sur leurs parents, qui sont forcés de gérer de très longs déplacements, et ce, sur une base quotidienne. Plusieurs abandonnent carrément la partie et vont même jusqu'à changer de ville, voire de province, tandis que d'autres optent pour l'école anglaise, un résultat dramatique au niveau identitaire pour l'enfant et qui n'est pas sans déplaire aux conseils anglophones qui voient alors leur clientèle étudiante augmenter... et, du coup, leur financement. Car les immobilisations scolaires,

il ne faut pas se le cacher, c'est une affaire de gros sous. Il serait naïf de croire que la valeur de ces immeubles et surtout de ces terrains scolaires, notamment à Toronto, n'a aucune incidence.

Cependant, les conseils scolaires ne devraient pas être animés par l'appât du gain. Leur souci premier devrait être le bien-être des enfants et ils devraient coopérer pour que tous les élèves, sans exception, puissent s'instruire et participer à des activités parascolaires sans obstacle indu.

Il existe un règlement qui régit la marche à suivre imposée par le ministère aux conseils scolaires pour la cession d'immeubles et de terrains. Ce règlement a été conçu en fonction d'une décroissance du corps étudiant. Or, si la majorité des écoles de Toronto connaissent effectivement une telle décroissance, la situation est en fait l'inverse dans la communauté francophone de la Ville Reine. Il importe donc revoir les règles du jeu dans l'optique d'une croissance. Voilà pourquoi le commissaire a entamé une enquête formelle à cet égard, question de rappeler toute l'importance que l'on doit accorder à faire en sorte que les parents francophones aient un véritable choix lorsqu'il est question de pouvoir faire instruire leurs enfants en français à travers l'Ontario.

2.1.2 Éducation postsecondaire en français dans le sud de l'Ontario

La question du manque d'options d'instruction au niveau postsecondaire dans les régions du Centre et Sud-Ouest de la province préoccupe grandement le commissaire.

En Ontario, il existe seulement deux collèges francophones, deux universités bilingues et des établissements affiliés ou fédérés (il n'y a aucune université exclusivement francophone), un campus bilingue d'une université anglophone, de même que quelques autres établissements qui offrent des programmes en français. Cet accès inégal aux établissements postsecondaires francophones ou bilingues entraîne un exode d'étudiants francophones vers les établissements de langue anglaise.

Plusieurs facteurs contribuent à ce changement d'allégeance, dont l'écart marqué entre la variété des programmes accessibles aux francophones et celle des programmes accessibles aux anglophones (dans le Centre de l'Ontario, en 2008-2009, seuls 3 % des programmes

postsecondaires étaient offerts en français⁷) et le problème de la proximité géographique des établissements (selon les études, les jeunes francophones dont l'établissement d'enseignement postsecondaire le plus proche se trouve à plus de 150 km⁸ favoriseront plutôt l'éducation en anglais).

Les répercussions se font sentir au-delà du secteur postsecondaire. Elles influent sur le choix de l'école secondaire, car les élèves préfèrent étudier dans des écoles secondaires anglophones afin d'être mieux préparés à suivre des études collégiales ou universitaires en anglais puisque, selon eux, l'anglais prédomine à ce palier. Elles touchent aussi la main-d'œuvre, car les diplômés francophones qui ont reçu une formation en anglais risquent de privilégier l'exercice de leur profession en anglais puisqu'ils estiment posséder de meilleures compétences linguistiques dans leur domaine de spécialité.

À l'instar de nombreux parents et d'étudiants, le commissaire voit là une problématique grave à de multiples niveaux, notamment en ce qui concerne le droit à l'éducation dans sa langue et au problème de l'assimilation des jeunes francophones.

Une enquête formelle s'impose.

2.2 AUTRES ENQUÊTES

2.2.1 Programmes éducatifs pour enfants ayant des besoins particuliers

Votre fille de 15 ans souffre de graves troubles dépressifs? Votre fils de 12 ans manifeste d'importants problèmes d'interaction sociale? Bien qu'il s'agisse là de situations difficiles à gérer au quotidien, vous pouvez à tout le moins compter sur le système d'éducation de l'Ontario pour voir à ce que l'instruction de votre enfant ne soit pas compromise... sauf si vous avez la malchance d'être un parent francophone qui réside à Toronto.

Le Règlement de l'Ontario 196/10 (Subventions pour les besoins des élèves — Subventions générales pour l'exercice 2010-2011 des conseils scolaires) —, pris en application de

la *Loi sur l'éducation*, finance l'éducation des élèves de la maternelle à la 12^e année en Ontario par l'entremise de 72 conseils scolaires de district, dont 12 conseils scolaires francophones.

Lorsque les enfants/jeunes d'âge scolaire ne peuvent pas être intégrés à une classe ordinaire, des dispositions particulières permettent aux conseils scolaires d'offrir des programmes éducatifs visant à répondre aux besoins éducatifs des élèves. Ces programmes sont assurés dans des établissements exploités ou financés par le **ministère des Services à l'enfance et à la Jeunesse**, le **ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels** ou le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**. Ils sont mis sur pied dans le cadre d'une entente officielle conclue entre un conseil scolaire et un établissement de soins, de traitement ou de garde ou un établissement correctionnel.

Ces programmes sont fondés sur le principe que l'éducation de l'enfant est essentielle à son épanouissement et à sa pleine participation à la société. Grâce à ces programmes cruciaux, les enfants qui reçoivent du soutien ou des soins en établissements bénéficient également de l'appui d'équipes multidisciplinaires qualifiées offrant une éducation stimulante et, surtout, adaptée à leurs besoins.

Or, le commissaire a reçu d'inquiétants rapports de la part de parents et d'intervenants en éducation de langue française. Alors que les élèves francophones âgés de 6 à 12 ans de la région de Toronto avaient accès à l'encadrement des programmes éducatifs en établissement de jour, ce n'est pas le cas pour les jeunes francophones de 13 à 18 ans, qui eux, étaient laissés pour compte.

7. Ministère de l'Éducation et ministère de la Formation, des Collèges et des Universités, *Document d'orientation de l'éducation en langue française*, Ottawa, Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques, 2009, p. 151.

8. Normand Labrie, Sylvie Lamoureux et Denise Wilson, *L'accès des francophones aux études postsecondaires en Ontario : Le choix des jeunes*, Rapport final, Toronto, Centre de recherches en éducation franco-ontarienne, 2009, p. 19.

CHAPITRE 2 : Enquêtes en cours

Témoignage

Marc Beaulieu se désole de la décision déchirante qu'il a dû prendre pour aider son fils adolescent, atteint de problèmes de comportement. Incapable d'obtenir des services de qualité équivalente dans une école francophone à Toronto, il a été forcé de l'inscrire dans une école anglophone qui, elle, offrait une qualité de services exceptionnelle aux élèves en difficulté. Au primaire, la famille, qui réside à Toronto, dut inscrire leur garçon dans une école francophone à Oshawa nécessitant un voyage de trois heures par jours, car de tels services n'étaient pas offerts localement.

« Ce qui me choque le plus, c'est que mon fils, qui a entamé son éducation en français n'a pas pu continuer dans ce système et a dû changer complètement de milieu pour une question de qualité de services et en raison de l'absence de service de qualité équivalente dans le réseau éducatif francophone. Il a été très bien traité du côté anglophone, mais ce n'est pas ce qu'on avait souhaité pour lui. »

Marc Beaulieu, plaignant

En effet, passé l'âge de 12 ans, le jeune torontois ou la jeune torontoise francophone, déjà aux prises avec de formidables défis, doit en ajouter un autre à sa liste : tenter de réintégrer un système scolaire francophone non adapté ou de poursuivre un programme éducatif en établissement de jour... mais en anglais, puisque les adolescents de Toronto ont, eux, accès à de tels programmes.

Pire encore, plusieurs parents au bout de leur rouleau qui optent à contrecœur pour le système d'éducation anglais font face à un autre choix insidieux : compliquer leur vie en divisant leurs enfants entre des écoles françaises et anglaises ou faciliter la cohésion familiale en les transférant tous au système anglais.

Le commissaire souligne que cette situation est tout à fait contraire aux lois de l'Ontario. Les exemples abondent : selon la *Loi sur les services en français*, le français « jouit, en Ontario, du statut de langue officielle [...] dans l'éducation »; tandis que la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* a pour objet primordial « de promouvoir l'intérêt

véritable de l'enfant, sa protection et son bien-être » et exige que « les fournisseurs de services offrent leurs services à l'enfance et à la famille en français »; pour sa part, la *Loi sur l'éducation* est sans équivoque : « L'éducation [...] a pour but de donner aux élèves la possibilité de réaliser leur plein potentiel et de [posséder des qualités] qui contribueront au bien-être de la société ». Les ministères font écho à cette volonté.

À preuve, le **ministère de l'Éducation** affirme dans la note n° 85 qu'il « estime que lorsque des élèves doivent être placés dans un établissement de soins ou de traitement approuvé par le gouvernement, leur éducation ne doit pas en souffrir. Ces élèves devraient autant que possible fréquenter les écoles locales et être placés dans des classes ordinaires ou des classes d'élèves en difficulté. »

Par ailleurs, dans son cadre stratégique 2008-2011, le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** proclame sa vision d'un Ontario « où tous les enfants et les jeunes ont les meilleures chances de réussir et de réaliser leur plein potentiel » et son intention de « veiller à ce que le développement des aptitudes d'adaptation à la vie quotidienne soit un élément fondamental de tous nos services. »

La situation est d'autant plus troublante que plusieurs intervenants ont plaidé la cause auprès des autorités et qu'un de ceux-ci s'est même porté volontaire pour administrer un programme éducatif en établissement de jour pour les jeunes francophones de 13 à 18 ans.

En dépit de la présence de toutes les composantes clés — l'existence de jeunes en attente, la volonté collective, les locaux, un protocole de mise sur pied limpide de la part du ministère de l'Éducation —, les négociations achoppent. La pomme de discorde? Le financement. En effet, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse conteste le budget de démarrage et de fonctionnement entrevu par les intervenants, invoquant une analyse comparative fondée sur ce que les intervenants estiment être des programmes fondamentalement dissemblables.

Le commissaire estime que l'argument pécuniaire vient au second plan. Ce qui prime à ses yeux ce sont les principes fondamentaux du bien-être de l'enfant, de l'accès équitable à l'éducation et des droits linguistiques consacrés par la Constitution, principes qui convergent tous vers la seule

issue acceptable : la création d'un programme éducatif en établissement pour les adolescents francophones, peu importe leur lieu de résidence.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** de prendre toutes les mesures en son pouvoir pour assurer la disponibilité de programmes éducatifs en établissement de jour pour les francophones de 13 à 18 ans à Toronto d'ici la rentrée scolaire de 2011.

Le commissaire recommande également au gouvernement d'analyser la situation pour l'ensemble de la province afin de s'assurer que des programmes d'éducation adéquats soient offerts en français aux adolescents francophones ayant des troubles de comportement pour leur permettre de réaliser leur plein potentiel.

2.2.2 Désignation de postes bilingues au ministère de l'Éducation

Un citoyen interpelle le Commissariat pour dénoncer une situation qu'il trouve déplorable en ce qui concerne les services en français offerts par les bureaux régionaux du **ministère de l'Éducation**. Il constate que ces derniers ne sont pas tous logés à la même enseigne pour la prestation des services en français.

Le ministère compte sept bureaux régionaux situés à Toronto, London, Barrie, Thunder Bay, Sudbury, North Bay et Ottawa. Le rôle de ces bureaux est d'assurer la liaison entre le ministère et les conseils scolaires, les écoles privées ainsi que les établissements qui offrent des programmes éducatifs.

La principale fonction de ces bureaux consiste notamment à appuyer les conseils scolaires dans la mise en œuvre des programmes éducatifs, surveiller les programmes et politiques du système d'éducation élémentaire et secondaire ou encore à clarifier au milieu de l'éducation élémentaire et secondaire et aux parents les politiques et programmes du ministère.

Toutefois, seulement quatre de ces bureaux assurent une prestation des services en français. En revanche, ce n'est

pas le cas pour ceux de London, Barrie et Thunder Bay. Ces derniers sollicitent l'aide du bureau le plus proche pour offrir des services téléphoniques bilingues. Cette situation est loin de régler de façon permanente le problème soulevé.

À défaut de se doter de personnel bilingue, faute de ressources, en raison des restrictions budgétaires imposées à l'ensemble du gouvernement, le ministère envisage de mettre sur pied un service téléphonique automatisé pour ces trois bureaux. Ce service indiquerait aux interlocuteurs le poste à composer pour obtenir des services en français.

Cette option ne constitue naturellement pas un service équivalent, étant donné qu'elle ne permettra pas de répondre aux besoins spécifiques de différents conseils scolaires francophones répartis à travers la province. Ces derniers doivent compter sur des experts en mesure de leur suggérer des solutions concrètes adaptées à leurs préoccupations locales.

2.2.3 Tribunaux administrés par les municipalités

À la fin des années 90, le gouvernement de l'Ontario décide de transférer l'administration des tribunaux et certaines responsabilités en matière de poursuites relatives aux infractions provinciales aux municipalités. Le protocole d'entente signé par les municipalités de tout l'Ontario inclut un engagement clair précisant que les municipalités offriront le même niveau de services en français que la province offrait avant le transfert.

En 2008, un comité composé de représentants de la communauté francophone, de partenaires municipaux et de représentants du **ministère du Procureur général** est mis sur pied pour identifier les défis et les difficultés auxquels les tribunaux municipaux sont confrontés en matière de prestation de services en français et pour essayer d'y remédier. Un sondage est effectué par ce comité afin d'évaluer leurs besoins et de mettre en évidence quelques pratiques exemplaires. Grâce aux travaux de ce comité, les municipalités sont maintenant mieux outillées pour offrir des procès bilingues.

CHAPITRE 2 : Enquêtes en cours

Le commissaire reconnaît les efforts consentis par le ministère pour que les municipalités s'acquittent de leurs obligations et comprend parfaitement la complexité de la question en raison de l'hétérogénéité des municipalités partenaires. Toutefois, le Commissariat a continué, cette année encore, de recevoir des plaintes qui dénoncent l'absence des services en français tant à l'accueil qu'en cours d'audience. Le commissaire considère que le ministère doit maintenant mettre en place des actions concrètes pour éviter que ces manquements perdurent.

2.2.4 Réduction, réutilisation et recyclage – Réacheminement des déchets Ontario (RDO)

Les francophones de l'Ontario communiquent régulièrement avec le Commissariat pour réclamer des services en français de la part des organismes chargés par le **ministère de l'Environnement** d'assurer le réacheminement des déchets.

Les programmes de réacheminement de déchets ont pour but de revaloriser les matériaux composant certains articles de consommation usagés qui, autrement, prendraient le chemin du dépotoir ou de l'incinérateur (tels les pneus, les téléphones cellulaires, et les piles). Pour financer ces programmes, des organismes de financement industriels déterminent et prélèvent des frais de service aux producteurs, fabricants ou importateurs de produits visés. Ces producteurs, fabricants et importateurs ont le choix, sur une base individuelle, d'inclure ou non, la totalité ou une partie des frais à leurs détaillants, qui eux, à leur tour, peuvent décider de refiler ces coûts aux consommateurs aux points de vente.

En juillet 2010, il a beaucoup été question d'« écodroits » — des frais que certains détaillants ajoutaient à la vente de produits visés par les programmes de réacheminement des déchets. Ces frais, notamment ceux liés à l'ajout de matériaux au programme de réacheminement des déchets municipaux spéciaux (RDMS) en juillet dernier, ont créé de la confusion chez certains consommateurs. Ainsi, le gouvernement de l'Ontario a annoncé des changements au programme RDMS, dont l'annulation des frais imposés sur les matériaux qui avaient été ajoutés.

Le ministère démontrait ainsi l'importance qu'il accordait à la satisfaction du citoyen à l'égard des programmes de réacheminement des déchets — du moins, à la satisfaction du citoyen anglophone.

Car le citoyen francophone qui souhaite en savoir davantage sur le réacheminement de déchets, y compris la nature des droits qu'il pourraient devoir payer à la caisse, doit composer avec l'unilinguisme anglais des organismes auxquels le gouvernement a confié le réacheminement des déchets.

D'après la *Loi de 2002 sur le réacheminement de déchets*, Réacheminement des déchets Ontario a le mandat d'élaborer, de mettre en œuvre et voir à la gestion de programmes de réacheminement de déchets pour les déchets désignés par cette législation. Afin d'accomplir ce mandat, Réacheminement des déchets Ontario constitue des organismes de financement industriels et supervise le développement et l'opération des programmes de réacheminement des déchets. Mais ces organismes de financement industriels ne fournissent aucune documentation et aucun service en français... et ils assument pleinement cette décision.

En fait, le ministère de l'Environnement affirme qu'il n'a pas l'intention d'ajouter de nouvelles obligations pour la prestation de services en français ni pour Réacheminement des déchets Ontario, ni pour les organismes de financement industriels.

En effet, le ministère de l'Environnement se dégage de toute responsabilité pour ce qui concerne le fonctionnement de Réacheminement des déchets Ontario et des organismes de financement industriel en affirmant qu'il n'a aucun droit de regard sur ces derniers.

Le commissaire n'est pas d'accord avec cette position. Les sociétés dont il est question ici ont été créées à partir d'une loi provinciale en fonction de priorités et d'objectifs gouvernementaux bien établis. De tout bonnement s'en laver les mains n'est tout simplement pas acceptable pour le citoyen.

Le commissaire a suggéré au ministère de profiter de la refonte du programme de réacheminement des déchets municipaux spéciaux (RDMS) afin de tenir compte des

besoins des francophones. Au lieu de faire ça, le ministère propose plutôt de verser des montants aux municipalités pour compenser le retrait de certaines matières du programme de réacheminement des déchets municipaux spéciaux. Les municipalités, règle générale, n'ont pas d'obligation d'offrir des services en français d'après la *Loi sur les services en français*.

Le commissaire s'inscrit en faux contre cette situation. Selon lui, il est inexcusable que, dans une province qui mise largement sur l'économie verte, le ministère de l'Environnement contribue sciemment et tacitement au fait que les consommateurs francophones n'ont pas un plein accès aux renseignements et aux services en français qui pourraient contribuer au succès de programmes de réacheminement des déchets... d'autant plus que l'argent de ces consommateurs francophones sert à les financer!

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère de l'Environnement** de s'assurer que les francophones disposent de toute l'information nécessaire en français leur permettant de participer pleinement aux programmes de réduction, de réutilisation et de recyclage des déchets de la province pour atteindre les objectifs écologiques fixés par le gouvernement. Pour ce faire, le ministère doit prendre des mesures appropriées afin d'obliger les organismes de financement industriels chargés des programmes de réacheminement des déchets à se conformer aux obligations de la *Loi sur les services en français*.

2.2.5 Ontario au travail

Déjà abordé dans le dernier rapport annuel, le programme *Ontario au travail* a continué de susciter un mécontentement chez certains citoyens, notamment à Toronto. Ont été mis en cause, la disponibilité et la qualité des services en français de ce programme offert par les municipalités au nom du **ministère des Services sociaux et communautaires**.

Afin de pallier ce problème récurrent, le ministère a collaboré avec Emploi et Services sociaux de la ville de Toronto

à la conception d'un plan d'action traitant des services en français au sein des bureaux d'**Emploi et Services sociaux de la ville de Toronto**. Le commissaire a demandé une mise à jour de ce plan pour évaluer l'état d'avancement de ce dossier.

En octobre 2010, une stratégie de communication a été développée pour informer les gestionnaires, de même que l'ensemble des membres du personnel des 15 bureaux locaux, que les clients ne sont pas tenus de venir accompagné d'un interprète pour recevoir des services en français comme c'était indiqué sur le site Web de ce bureau torontois. Malheureusement, cette information qui avait irrité bon nombre de citoyens apparaissait toujours sur le site Web en question au moment de la rédaction de ce rapport. Pourtant, le ministère avait indiqué que cela serait corrigé.

« Les usagers à qui on avait demandé de fournir un interprète venaient cogner à notre porte pour de l'aide. Bien que nous n'ayons jamais refusé de fournir ce service grâce à l'un de nos nombreux bénévoles dévoués, nous n'avons ni les ressources ni le mandat de le faire. »

Norbert Gottfried Piché

*Coordonnateur en établissement,
Centre francophone de Toronto*

La stratégie adoptée sur l'offre active des services en français comprenait, également, une formation donnée au personnel sur la façon dont les clients peuvent avoir recours à ces services. Cette formation indiquait également aux employés de communiquer des messages clairs aux clients francophones pour les aviser de la disponibilité des services en français.

Le ministère rapporte qu'entre septembre 2010 et mars 2011, ces formations ont été offertes aux membres du personnel de la région de Toronto afin de les sensibiliser sur leurs responsabilités et obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.

CHAPITRE 2 : Enquêtes en cours

De plus, les gestionnaires ont été informés de l'importance d'identifier les clients qui ont rempli une demande en ligne en français. Ainsi, depuis octobre dernier, lorsqu'un client présente une demande en français, un agent bilingue doit le contacter pour offrir de l'aide.

Par ailleurs, le bureau d'**Emploi et services sociaux de la Ville de Toronto** s'est engagé à faire parvenir, dans les prochains mois, une lettre aux intervenants francophones de cette ville pour leur indiquer comment leurs clients peuvent accéder aux services en français dans le cadre du programme *Ontario au travail*, notamment auprès des bureaux désignés.

Le commissaire reconnaît les efforts entrepris par le ministère pour s'assurer que la Ville de Toronto respecte ses obligations d'offrir des services en français en tout temps dans le cadre du programme *Ontario au travail*. Toutefois, ces efforts laissent à désirer en ce qui concerne une intégration véritable des services en français dans l'élaboration de ce programme. De plus, cette solution se limite à la métropole. Il s'agit donc que d'un tout petit premier pas qui ouvre la voie à ce qui pourrait être fait ailleurs en Ontario.

2.2.6 Les taxes foncières et les francophones (MPAC)

Le Commissariat a reçu de nouvelles plaintes sur le dossier éminemment complexe de la **Société d'évaluation foncière des municipalités**. Selon de nombreux citoyens, cette société, qui tient à jour le registre public des choix relatifs à la répartition des impôts fonciers aux écoles en Ontario, a adopté des pratiques qui défavorisent les conseils scolaires francophones. De plus, les plaignants allèguent que les données recueillies par la Société comportent des erreurs qui portent préjudice à l'établissement des tendances démographiques aux fins de planification des ressources scolaires ainsi que du calcul du nombre d'élus aux conseils scolaires francophones.

Le Commissariat a contacté le **ministère de l'Éducation** qui lui a fait parvenir une réponse détaillée pour tenter de répondre aux inquiétudes soulevées.

Selon le ministère, seuls les catholiques ou les ayants droit aux termes de l'article 23 de la *Charte canadienne*

*des droits et libertés*⁹ ont le droit de verser leurs impôts fonciers aux conseils scolaires de langue française (catholiques ou publics).

L'élaboration d'une proposition en vue de modifier le système permettant d'établir le soutien financier à accorder aux écoles exigerait un examen approfondi de la *Loi sur l'éducation*, de la *Loi sur l'évaluation foncière* et d'autres lois provinciales ainsi que l'adoption d'importantes modifications à ces lois pour veiller à ce que le nouveau système se conforme aux exigences constitutionnelles et opérationnelles. Le 30 avril 2010, le ministère de l'Éducation s'est dit prêt à examiner les préoccupations des plaignants.

Et en ce qui a trait aux données de la Société d'évaluation foncière des municipalités qui pourraient être erronées, le ministère se fait rassurant. Le ministère rapporte qu'il n'utilise pas ces dernières à des fins d'élaboration des politiques, y compris le calcul du financement et la planification. En fait, il a tenu à préciser que la Direction des politiques et programmes d'éducation en langue française en partenariat avec les conseils scolaires de langue française élabore et met en œuvre des profils sociodémographiques des communautés scolaires qui sont propres à chaque école de langue française et conseils scolaires.

De leur côté, les conseils scolaires qui estiment qu'ils sont désavantagés « par défaut » par rapport aux conseils scolaires publics de langue anglaise continuent de faire pression sur la Société d'évaluation foncière pour que des changements soient apportés.

Les parties prenantes cherchent à trouver des solutions alternatives à cette épineuse question. L'une d'entre elles consiste à permettre à un propriétaire foncier de désigner le conseil scolaire qu'il souhaite accorder son soutien. Un choix qui devrait aussi être conservé par la Société même lorsque ce dernier change de bien immobilier au sein du même territoire du conseil scolaire de son lieu de résidence. Le commissaire encourage les parties concernées à poursuivre leurs discussions afin de trouver une solution réaliste et pragmatique et s'engage à suivre ce dossier de près.

9. Pour plus de détails : <http://laws.justice.gc.ca/fra/charte/1.html> (page consultée en avril 2011).

2.2.7 Office de l'électricité de l'Ontario (OPA)

En mars 2011, les services d'électricité locaux de l'Ontario, en collaboration avec l'Office de l'électricité de l'Ontario, ont lancé une campagne provinciale de conservation d'énergie appelée « saveONenergy ». Les programmes de conservation d'énergie sont offerts par l'entremise des services d'électricité locaux et financés par le biais de l'Office de l'électricité.

Le commissaire a reçu plusieurs plaintes émanant de citoyens francophones qui avaient reçu par la poste un carnet de bons de réduction de leur service d'électricité local pour l'achat de produits éconergétiques. Ces bons, envoyés dans le cadre de la campagne « saveONenergy », avaient été distribués à tous les ménages ontariens.

Malheureusement, les coupons en question n'ont été envoyés qu'en anglais. Même s'ils pouvaient être téléchargés en français sur le site Web de la campagne « saveONenergy », premièrement, le carnet ne comportait aucune mention à cet effet et, deuxièmement, trouver ces coupons en français sur un site Web unilingue anglais nécessitait une habileté hors du commun et une grande dépense... d'énergie.

À la suite de plusieurs plaintes, du matériel d'information divers a été conçu en français pour la campagne « saveONenergy », y compris des publicités à la radio, en français, qui ont été diffusées sur les ondes dans des villes de la province comme Toronto, Ottawa et Sudbury, entre le 14 et le 18 mars et entre le 28 mars et le 11 avril. Des encarts en français accompagnant les factures, des affiches, des publicités pour la presse écrite et du matériel de publipostage direct ont aussi été mis à disposition des services d'électricité locaux afin qu'ils les adaptent et les distribuent à leurs clients pour encourager les consommateurs francophones à participer pleinement aux efforts de conservation d'énergie. Du contenu pour les clients résidentiels a également été affiché, en français et en anglais, sur le site Web de la campagne « saveONenergy ».

L'Office de l'électricité a aussi collaboré avec certains services d'électricité qui sont en train de concevoir du

matériel de marketing supplémentaire en français pour leurs régions, afin de faciliter le partage de ce matériel avec d'autres services d'électricité.

La loi qui a créé l'Office de l'électricité de l'Ontario en 2004 a été rédigée de façon à l'exclure de l'application de la *Loi sur les services en français*. Par conséquent, lorsqu'ils souhaitent obtenir des renseignements en français sur l'économie d'énergie, les citoyens doivent compter sur le bon vouloir de l'Office de l'électricité de l'Ontario.

Il est bon de rappeler que dans son rapport annuel de 2008-2009, le commissaire, après avoir reçu de nombreuses plaintes concernant l'absence de services en français dans le secteur de l'énergie, avait pointé du doigt deux autres organismes, soit Hydro One et l'Ontario Power Generation. Le commissaire était tout à fait conscient du fait que ces organismes, en tant que sociétés autonomes à but lucratif, n'étaient pas assujettis à la *Loi*¹⁰. Cependant, il estimait que cet état de fait n'avait pas lieu d'être puisque ces organismes étaient, par exemple, assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, à la *Loi sur la divulgation des traitements dans le secteur public* et à la *Loi sur le vérificateur général*.

Le **ministère de l'Énergie**, qui supervise les organismes régis par la *Loi sur l'électricité*, y compris l'Office de l'électricité de l'Ontario, a pris note des préoccupations du commissaire. Cependant, cet organisme a restreint son action à une lettre du sous-ministre adressée aux organismes affiliés au ministère expliquant que, nonobstant le cadre législatif, on s'attendait à ce que tous ces organismes manifestent un engagement envers le service à la population francophone de l'Ontario. Le commissaire a décidé d'attendre les résultats.

Mars 2011. Malgré la requête susmentionnée adressée par le ministère de l'Énergie à ses organismes, malgré les préoccupations claires exprimées par le commissaire et en dépit des mesures louables prises par le gouvernement dans son ensemble pour impliquer les citoyens francophones et communiquer avec eux, l'Office de l'électricité de l'Ontario, avec l'aide de ses partenaires locaux, a procédé à une distribution panprovinciale de 5 000 000 de livrets de bons de réduction, uniquement en anglais.

10. La *Loi sur les services en français* s'applique aux « organismes gouvernementaux » définis comme un conseil, une commission ou une personne morale dont la majorité des membres ou des administrateurs sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Ce n'est pas le cas des organismes aux termes de la *Loi sur l'électricité*. Par conséquent, la *Loi sur les services en français* ne s'applique pas à eux.

Le commissaire ne peut plus tolérer que les droits de la communauté francophone soient ainsi bafoués. Sa position fondamentale est la suivante : les communications appuyant une initiative emblématique du gouvernement de l'Ontario préparées par un organisme ayant un mandat public et s'adressant à tous les citoyens de l'Ontario doivent être bilingues. Les arguments logistiques ne sont pas acceptables, pas plus que les « autres options » de qualité non équivalentes destinées aux francophones.

La situation est claire : l'Office de l'électricité de l'Ontario est régi par une loi provinciale, le gouvernement de l'Ontario est son seul actionnaire et l'Office de l'électricité de l'Ontario est responsable devant l'Assemblée législative de l'Ontario. Cela s'applique aussi à d'autres organismes comme Hydro One et l'Ontario Power Generation.

Le commissaire cherche à mettre un terme au non-respect de la *Loi sur les services en français* par ces organismes lorsque sont en cause des programmes, des services et des communications destinés au grand public, en particulier lorsqu'il s'agit d'initiatives de conservation d'énergie.

Par conséquent, le commissaire fait la recommandation suivante :

RECOMMANDATION 4

Le commissaire aux services en français recommande que le **ministère de l'Énergie** cherche à modifier la *Loi sur l'électricité* pour veiller à ce que l'Office de l'électricité de l'Ontario soit assujéti à la *Loi sur les services en français* pour ce qui est de ses programmes, services et communications ciblant le grand public.

Le commissaire aux services en français recommande aussi que le **ministère de l'Énergie** cherche à modifier la *Loi sur l'électricité* pour veiller à ce que toute entité actuelle ou future créée aux termes de la *Loi sur l'électricité*, y compris Hydro One et l'Ontario Power Generation, soit assujéti à la *Loi sur les services en français* pour ce qui est des programmes, services et communications ciblant le grand public.

2.3 AUTRES PLAINTES

Le Commissariat reçoit des plaintes à raison d'environ une par jour. Compte tenu de ce nombre considérable de dossiers et du rayonnement des services offerts aux citoyens par le gouvernement de l'Ontario et pour son compte, il n'est pas étonnant que la nature des problématiques confiées au commissaire varie énormément. Ainsi, alors que certaines plaintes sont de nature globale ou systémique, d'autres sont de nature très personnelle et illustrent combien l'absence de services en français a un impact bien réel dans la vie du citoyen francophone.

Les paragraphes qui suivent décrivent brièvement quelques-uns des dossiers qui font l'objet d'enquête par le commissaire et dont les répercussions sont très concrètes pour les citoyens en cause :

- Une citoyenne francophone rend visite à sa mère âgée dans un centre de soins de longue durée. Les conditions qui règnent dans l'établissement l'inquiètent au plus haut point. Dès son retour à la maison, elle appelle le service téléphonique ACTION du **ministère des Services gouvernementaux** (ServiceOntario) pour déposer une plainte contre le centre en question. Elle demande à la préposée de parler à quelqu'un en français. La préposée lui répond – en anglais – qu'il n'y a pas de service en français et coupe la communication. Le combiné mort à la main, la citoyenne est bouleversée et ignore vers qui se tourner pour venir en aide à sa mère.
- Des parents d'enfants francophones sourds et malentendants déplorent qu'à l'école spécialisée que fréquentent leurs enfants et qui appartient au réseau du **ministère de l'Éducation**, les élèves reçoivent des services de qualité douteuse, notamment l'absence de cours dans des matières fondamentales comme le français et les mathématiques, à cause du manque d'enseignants et d'interprètes francophones qualifiés.
- Une intervenante dans la lutte contre la violence à l'endroit des femmes souhaite fournir des renseignements indispensables à une femme francophone qui a besoin de quitter une relation malsaine. Elle trouve des ressources qui lui seraient extrêmement utiles sur le site Web de **ServiceOntario**, mais celles-ci sont soit exclusivement en anglais soit externes à l'Ontario. Elles ne sont donc d'aucune utilité à la citoyenne francophone en situation précaire.

- L'agrandissement prévu de plusieurs dépotoirs en milieu rural touche de nombreuses familles, dont plusieurs sont francophones, qui habitent à proximité des terrains visés par les agrandissements. Avant d'autoriser les projets, le **ministère de l'Environnement** annonce de courtes consultations publiques par l'entremise de son site d'évaluations environnementales. Toutefois, les avis de consultation et tous les documents d'appui ne sont diffusés qu'en anglais. Les familles francophones sur lesquelles les agrandissements risquent d'avoir des répercussions directes sont donc pour ainsi dire exclues du processus de consultation à moins qu'elles ne fassent des pieds et des mains pour obtenir rapidement les traductions nécessaires de même qu'une prolongation du délai de consultation. Bref, ces citoyens croient qu'ils livrent une bataille perdue d'avance.
- Une mère de famille éprouve des difficultés personnelles en raison desquelles les tribunaux exigent de façon temporaire que ses contacts avec son enfant soient supervisés. Elle souhaite maintenir ses contacts avec son enfant et, pour ce faire, doit passer par le programme des centres de visites surveillées du **ministère du Procureur général**. Son centre de visites surveillées local, invoquant un manque d'employés capables d'assurer la surveillance des entretiens en français, informe la citoyenne qu'elle ne peut voir sa fille que si elle communique avec elle en anglais. Bien que la citoyenne ait droit à des services en français, elle ne veut pas insister, de crainte de perdre ses droits de visite. La petite ne comprenant pas l'anglais, les visites entre la mère et sa fillette sont réduites à des pantomimes ponctuées de caresses et de quelques « maman » et « je t'aime », seuls mots en français autorisés par le centre.

CHAPITRE 3

Les plaintes

3.1 PLAINTES REÇUES EN 2010-2011

Pour l'exercice financier 2010-2011, le Commissariat a reçu 381 plaintes (tableau 1). La hausse continue du nombre de plaintes constatée au cours des années précédentes se poursuit. Un chiffre qui marque incontestablement l'engouement du public pour une prestation des services en français de qualité. En effet, le Commissariat reçoit, en moyenne, une plainte par jour environ lorsque le citoyen francophone considère que les services en français obtenus sont bien en deçà de ses attentes et qu'il y a eu un manquement à la LSF.

3.1.1 Plaintes par catégorie

Sur les 381 plaintes reçues au cours de l'exercice financier 2010-2011, 328 ont fait l'objet d'une enquête et 291 ont été jugées recevables. Cela représente près des trois quarts du nombre total de plaintes enregistrées pour cette période, alors que 53 plaintes ont été jugées non recevables. Ce nombre est en légère baisse en comparaison avec celui de l'année 2009-2010 — une situation qui s'explique par le fait que les citoyens connaissent de plus en plus le mandat et le rôle du Commissariat vers qui ils acheminent des plaintes de sa compétence.

Tableau 1

PLAINTES REÇUES 1 ^{ER} AVRIL 2010 au 31 MARS 2011	
	Nombre
Ayant fait l'objet d'une enquête	328
Recevables	291
Autres types de plaintes	20
Impact mineur	17
Non recevables	53
Total	381

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 vexatoires, futiles, frivoles 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, des organismes non assujettis à la LSF, mais régis par la province ou ceux ayant trait aux conséquences d'une décision gouver-

nementale ou de restructuration de services. D'ailleurs, cette catégorie recueille à elle seule près du tiers des plaintes non recevables. Le reste est réparti en parts égales entre les dossiers concernant les services municipaux, le fédéral et le domaine privé.

Tableau 2

PLAINTES NON RECEVABLES	
Province	16
Fédéral	11
Municipal	12
Privé	12
Frivole/vexatoire/de mauvaise foi	2
Total	53

Par ailleurs, le Commissariat a vu baisser de près de moitié le nombre de plaintes dites « autres »¹¹ par rapport à l'exercice financier 2009-2010. Cette catégorie (tableau 3) regroupe des dossiers concernant des organismes indépendants, des entités créées, mandatées ou financées par le gouvernement

Pour l'année 2010-2011, ces plaintes visent principalement les hôpitaux ou organismes identifiés, celles en provenance des régions non désignées, celles issues de transfert de responsabilité, de partenariats ou encore d'organismes indépendants, mais qui reçoivent des subventions gouvernementales. Ces dossiers ont fait l'objet d'enquêtes, bien qu'ils ne soient pas portés au compteur des institutions gouvernementales.

Tableau 3

AUTRES TYPES DE PLAINTES	
Dévolution	4
Partenariat	1
Général	13
Subvention	2
Total	20

Quant aux plaintes visant justement les ministères, elles sont de l'ordre de 291 pour cet exercice financier (tableau 4). Un chiffre à additionner aux 87 plaintes reportées de l'année précédente. Parmi ces plaintes, 205 ont été résolues dont 181 ont été jugées fondées, soit un taux de près de 90 %.

Il importe aussi de souligner que les 22 plaintes restantes de l'année 2008-2009 ont toutes été résolues à l'exception de deux d'entre elles qui soulèvent des problématiques complexes et systémiques.

11. Les autres types de plaintes sont difficiles à catégoriser, car elles surviennent particulièrement dans des cas où le citoyen n'a 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.

Tableau 4

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR INSTITUTIONS VISÉES

Institution	Plaintes reportées de l'exercice 2009-2010	Plaintes recevables de l'exercice 2010-2011	Total des plaintes traitées	En cours	Résolues	Fondées	Non fondées
Assemblée législative ¹²	0	4	4	1	3	3	0
Ministère des Affaires autochtones	0	1	1	0	1	1	0
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration	1	1	2	0	2	2	0
Ministère des Affaires municipales et du Logement	2	4	6	3	3	0	3
Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales	3	2	5	2	3	0	3
Ministère du Développement économique et du Commerce	0	2	2	2	0	0	0
Ministère du Développement du Nord, des Mines et des Forêts	2	0	2	0	2	2	0
Ministère de l'Éducation	2	78	80	60	20	9	11
Ministère de l'Énergie	1	12	13	10	3	3	0
Ministère de l'Environnement	0	8	8	1	7	7	0
Ministère des Finances	27	20	47	11	36	35	1
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	0	8	8	5	3	2	1
Ministère de l'Infrastructure	0	1	1	1	0	0	0
Ministère du Procureur général	13	21	34	16	18	17	1
Ministère de la Promotion de la santé et du Sport	3	2	5	1	4	4	0
Ministère du Revenu	0	1	1	1	0	0	0
Ministère des Richesses naturelles	0	3	3	0	3	3	0
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	15	34	49	17	32	30	2
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	2	9	11	3	8	7	1
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	3	18	21	20	1	1	0
Ministère des Services aux consommateurs	0	2	2	0	2	2	0
Ministère des Services gouvernementaux	2	29	31	11	20	19	1
Ministère des Services sociaux et communautaires	9	10	19	1	18	18	0
Ministère du Tourisme et de la Culture	0	4	4	0	4	4	0
Ministère des Transports	1	10	11	2	9	9	0
Ministère du Travail	1	4	5	2	3	3	0
Municipalités ¹³	0	3	3	3	0	0	0
Total	87	291	378	173	205	181	24

12. Il s'agit ici des plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.

13. Ces plaintes jugées recevables sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français.

CHAPITRE 3 : Les plaintes

Les principaux ministères qui offrent des services directs à la population, notamment le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère des Services gouvernementaux, le ministère du Procureur général ainsi que le ministère de l'Éducation, représentent plus de la moitié des plaintes. Concernant ce dernier, il est important de préciser que 56 de ses 78 plaintes ont été déposées relativement à l'enquête formelle portant sur l'acquisition des terrains et propriétés par les conseils scolaires de langue française. Ce dossier a été abordé au Chapitre 2 de ce rapport.

3.1.2 Répartition géographique des plaintes

L'analyse de la provenance des plaintes reçues au cours de l'exercice 2010-2011 n'épouse pas complètement la répartition géographique des francophones en Ontario¹⁴ bien qu'elle soit restée relativement la même en comparaison aux données de l'année dernière. En effet, les citoyens résidant dans les régions du Centre, de l'Est et du Nord-Est — régions à forte concentration francophone — ont été les plus nombreux à faire appel au service du Commissariat comme le démontre le tableau 5.

Ce tableau démontre également que la région du Centre rafle 50 % des plaintes reçues, devançant ainsi l'Est qui recueille 33 % du nombre total des plaintes, suivies par le Nord-Est avec 12 %. À eux seuls, le Centre et l'Est totalisent plus de 80 % des plaintes reçues pendant l'année financière 2010-2011.

Tableau 5

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES 2010-2011	
Région	%
Centre	51
Est	33
Nord-Est	12
Sud-Ouest	2
Hors province / autre	2
Total	100

Par ailleurs, le Commissariat n'a reçu aucune plainte de la région du Nord-Ouest pendant cette année financière.

Enfin, il importe de rappeler qu'obtenir un portrait précis de la provenance géographique des plaintes est un exercice complexe, tant les gens sont aujourd'hui mobiles et que les services sont offerts sous différentes formes grâce aux nouvelles technologies. En effet, il arrive qu'une personne puisse résider à Chapleau et qu'elle déplore la qualité des services en français dans la région de North Bay ou elle veut se plaindre d'un service offert au téléphone par un employé situé à London. Toutefois, seul le critère du lieu de résidence des plaignants a été retenu pour dresser ce tableau, qui permet, entre autres, de mesurer le degré de notoriété du Commissariat auprès de la communauté francophone.

3.1.3 Demandes de renseignements

Pour ce quatrième exercice financier, le Commissariat a reçu 45 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)*. De plus, de nombreux citoyens ont souhaité se documenter notamment sur les obligations des entreprises privées face à la *LSF*.

En outre, beaucoup de citoyens ont aussi 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 des données statistiques sur la communauté francophone de même que sur l'impact des changements apportés par le gouvernement fédéral au recensement de 2011.

Ces demandes de renseignements ont été traitées dans un délai raisonnable en redirigeant à chaque fois, les demandeurs au bureau recherché ou en fournissant l'information désirée.

14. Selon le profil de la communauté francophone publié par l'Office des affaires francophones en 2009, 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 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.

CHAPITRE 4

Grands constats

4.1 RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES

Avec la publication de ce quatrième rapport annuel, le commissaire aura émis, en trois ans, un peu plus d'une douzaine de recommandations. Comme le démontre le tableau 6, un certain nombre de ses recommandations ont été adoptées par le gouvernement, d'autres ont été satisfaites en partie ou sont en cours d'exécution, alors que certaines d'entre elles semblent demeurer lettre morte:

Tableau 6

MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE (2008 - 2010)				
Suivi effectué par le gouvernement :	satisfaisant	en cours	insatisfaisant	détails
Nouvelle définition inclusive de francophone	✓			4.1.1
Révision du rôle des coordonnateurs des services en français			✗	4.1.2
Cadre réglementaire concernant les services offerts par des tiers		✓		4.1.3
Traduction des règlements de la province		✓		4.1.4
Politique de ressources humaines obligatoire pour la désignation de postes bilingues		✓		4.1.5
Le rôle et les responsabilités de l'Office des affaires francophones			✗	4.1.6
Mise en place d'un comité de la magistrature et du Barreau pour le Procureur général	✓			4.1.7
Directive claire sur l'offre active des services en français		✓		4.1.8
Stratégie permanente de promotion des services en français		✓		4.1.8
Privatisations futures et clauses des services en français	✓			4.1.9
Les bureaux de santé publique et le respect de la LSF			✗	4.1.10
Les sociétés d'aide à l'enfance et le respect de la LSF		✓		4.1.11
Les centres d'accès aux soins communautaires et le respect de la LSF	✓			4.1.12

Naturellement, ce tableau mérite davantage d'explications. Depuis son entrée en fonction, la commissaire a utilisé largement son pouvoir de recommandation en deux temps.

Le commissaire a proposé des changements d'ordre systémique, question d'améliorer la capacité d'intégration des services en français à l'intérieur de la fonction publique de l'Ontario.

De temps à autre, il a aussi utilisé ce pouvoir de recommandation lorsqu'il devenait évident que, à la suite d'enquêtes, il y avait impasse auprès de l'administration publique et que seule une orientation politique claire pouvait aider à débloquer une question particulière. C'est le cas par exemple, des Bureaux de santé publique ou des Sociétés d'aide à l'enfance.

Comme démontré dans le Chapitre 1, le commissaire a opté pour une approche pragmatique concernant la résolution des plaintes, résolument axée sur les résultats et toujours en fonction de l'objet ultime de la *Loi sur les services en français* qui est de préserver pour des générations à venir le patrimoine culturel de la population francophone de la province. Cette approche jusqu'à présent s'est avérée fort efficace et convenait parfaitement aux impératifs d'une nouvelle organisation gouvernementale qu'est le Commissariat aux services en français.

Le commissaire, dans son deuxième rapport annuel, avait fait état du peu de ressources allouées à l'Office. Le commissaire a aussi déploré que le rôle de l'Office ne soit pas encore bien compris à l'intérieur de la fonction

CHAPITRE 4 : Grands constats

publique de l'Ontario. La réponse gouvernementale a été relativement décevante en indiquant que ce n'est pas en temps de récession économique que l'on peut changer quoi que ce soit. Le commissaire n'est pas d'accord.

Qu'importe, que ce soit pour la mise en place d'un cadre réglementaire relatif aux services offerts par des tierces parties, que ce soit pour la mise en place d'une politique de désignation des postes bilingues dans la fonction publique ou que ce soit pour les efforts déployés en vue de doter le gouvernement d'une directive claire sur l'offre active, l'Office en a plein les bras.

Cette situation n'empêche pas le commissaire d'y aller de nouvelles recommandations. Mais en ce qui touche des recommandations d'un ordre plus structurel, le commissaire est d'avis qu'il y a lieu de laisser celles déjà émises faire leur bout de chemin. Un peu comme en agriculture où il est de pratique courante de laisser la terre se renouveler, il est important de voir à ce que les recommandations émises dans les années antérieures mènent à des changements. De meilleurs résultats sont bien entendu beaucoup plus souhaitables que des réponses à la hâte.

Voici donc un retour chronologique :

4.1.1 Nouvelle définition inclusive de francophone



Année de la recommandation : 2007-2008

Suivi effectué par le gouvernement : satisfaisant

Depuis juin 2009, la population francophone de l'Ontario jouit d'une nouvelle **définition inclusive de francophone** (DIF). Le commissaire a applaudi cette mise en œuvre efficace de sa toute première recommandation par le gouvernement de la province. Rappelons que la DIF permet désormais de considérer comme francophones les personnes dont la langue maternelle n'est pas nécessairement le français ou l'anglais, mais qui ont la connaissance du français, et le parlent à la maison.

Il ne se passe pas une seule rencontre ou allocution où le commissaire n'a pas l'occasion de traiter de cette nouvelle définition et de rappeler la position de chef de file de la province en ce domaine. Plus encore, les membres de la communauté franco-ontarienne sont enchantés de savoir que la communauté s'enrichit quotidiennement par

l'afflux des nouveaux arrivants francophones. De même, cette nouvelle définition a un impact profond au niveau de l'appartenance et de la fierté d'être Franco-ontarien.

Deux ans après, il importe de se questionner si cette définition est aujourd'hui comprise et surtout retenue par l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux de la province. Le commissaire a même reçu une demande d'information concernant le fait qu'une ville importante de l'Ontario n'utilise pas les chiffres indiqués par la DIF afin de déterminer le nombre exact de francophones, quartier par quartier.

Le commissaire n'écarte pas la possibilité d'effectuer une analyse au cours de la prochaine année pour s'assurer que la méthode de calcul de la DIF est bien utilisée par le gouvernement de l'Ontario ainsi que par ses prestataires de services. Cette étude évaluerait également l'impact de la nouvelle définition sur les programmes et services gouvernementaux.

4.1.2 Révision du rôle des coordonnateurs des services en français



Année de la recommandation : 2007-2008

Suivi effectué par le gouvernement : insatisfaisant

Voilà deux années que trois nouveaux postes de chefs de services en français ont été créés pour les trois nouvelles grappes de ministères. Si cette nouvelle mise en commun des ministères a peut-être des aspects positifs, il n'en demeure pas moins que, malgré toute la bonne volonté et le travail indéniable des membres de ces équipes, le nombre de ministères est trop élevé et les coordonnateurs n'ont toujours pas, au sein de chaque ministère, accès à leur sous-ministre, comme le prévoit pourtant la *Loi*. Il n'est pas question de répéter ici les doutes soulevés dans le deuxième rapport annuel, mais plutôt d'indiquer que le jury est encore en délibération! La mise en œuvre de la *Loi* est incomplète, car le commissaire avait demandé le plein respect de la *Loi* et ce n'est toujours pas atteint. Le commissaire n'exclut pas de s'expliquer à nouveau sur cette question si importante au cours des prochaines années.

4.1.3 Cadre réglementaire concernant les services offerts par des tiers



Années de la recommandation :

2007-2008 et 2009-2010

Suivi effectué par le gouvernement : en cours

C'est maintenant devenu un thème récurrent pour le commissaire que de parler encore de la nécessité absolue de mettre fin aux échappatoires concernant les services au public offerts par des fournisseurs de services privés pour le compte du gouvernement. La *Loi* est pourtant très claire quant aux obligations des ministères de s'assurer que les services offerts à la population soient offerts évidemment en français. Pourquoi en serait-il différent lorsqu'il s'agit d'une tierce partie qui offre le service au nom du gouvernement? Poser la question est y répondre.

Le gouvernement ne peut plus se permettre de tergiverser.

Il se doit d'agir et de proposer l'adoption d'un cadre réglementaire clair quant aux obligations des tierces parties lorsqu'elles offrent des services à la population au nom du gouvernement. Cela devient encore plus important en marge de la révision prochaine de tous les programmes et services gouvernementaux annoncée dans le budget proposé du 29 mars 2011. Plus le gouvernement fera appel à d'autres pour offrir des services à la population, plus les règles du jeu doivent être bien établies.

Le gouvernement n'a tout simplement pas le luxe d'attendre encore avant d'agir. La population francophone de l'Ontario ne peut accepter rien de moins que le simple respect de ses droits linguistiques.

4.1.4 Traduction des règlements de la province



Année de la recommandation : 2008-2009

Suivi effectué par le gouvernement : en cours

Le **ministère du Procureur général** s'est engagé dans la bonne voie en acceptant de jouer un rôle de leadership, rôle prévu par la *LSF*, quant à la mise en place de critères devant aider les ministères à décider si oui ou non, leurs règlements devraient être traduits en français. En effet, le commissaire avait recommandé que de tels critères soient élaborés de façon à permettre la participation active de la population francophone lorsqu'il y est question de santé, de sécurité ou de développement communautaire, par exemple.

Le ministère a mis en place un comité directeur. Son mandat est de doter l'ensemble du gouvernement d'une stratégie tant pour les nouveaux règlements à être adoptés que pour les règlements déjà existants. L'important, pour le ministère, est de s'assurer d'une approche cohérente de tous les ministères en matière de traduction des règlements.

Le ministère du Procureur général a informé le Commissariat que déjà plusieurs règlements étaient en cours de traduction. Lorsque ceux-ci seront déposés, le ministère indique qu'ils représenteront environ 10 % de l'ensemble des règlements unilingues existants et que plusieurs ministères seront donc à jour. Le commissaire n'a jamais insisté sur des pourcentages précis, mais il est heureux que le ministère œuvre aussi à l'élaboration de critères devant guider les ministères dans leur prise de décision de faire traduire en français les règlements existants ou de faire adopter un nouveau règlement dans les deux langues.

Certes, ces initiatives sont louables et le commissaire est ravi que le ministère prenne des mesures pour mettre sur pied une politique régissant la traduction des règlements de la province.

Le commissaire a hâte que cette politique porte ses fruits.

4.1.5 Politique obligatoire de ressources humaines pour la désignation de postes bilingues



Année de la recommandation : 2008-2009

Suivi effectué par le gouvernement : en cours

Dans son deuxième rapport annuel, le commissaire avait longuement exposé la problématique vécue par bien des membres du public, ainsi que par les fonctionnaires, où l'on semblait accorder beaucoup d'importance au fait d'avoir un poste bilingue, sans pour autant s'assurer que ce poste soit cohérent avec la prestation de services au public. Le commissaire avait donc recommandé que l'on développe une politique obligatoire en matière de ressources humaines pour les services en français, y compris les postes de cadres. Cette politique inclurait des stratégies de désignation, de « dédésignation », de recrutement, de rétention et de formation du personnel.

CHAPITRE 4 : Grands constats

Au cours des deux dernières années, le gouvernement n'a pas chômé. Une nouvelle politique en matière de ressources humaines sur la désignation des postes bilingues a été élaborée et a été soumise pour approbation à la **Commission de la fonction publique**.

Afin de compléter cette politique, un guide à l'intention des chefs et autres dirigeants est en cours de développement par l'**Office des affaires francophones**.

Le commissaire souhaite que cette politique obligatoire mette davantage d'emphasis sur l'obligation pour les chefs de développer de véritables plans de ressources humaines en matière de services en français pour le public. C'est à eux que revient de prouver qu'ils ont la capacité de desservir la population francophone dans chacune des unités de travail qui offrent des services au public. Il n'est donc pas question de laisser seul la responsabilité au chef de déterminer s'il ou elle a un besoin de désigner un poste. Cela dépend du plan de ressources humaines, plan qui doit être revu par le coordonnateur des services en français et qui doit recevoir l'aval des dirigeants du ministère ou de l'organisme gouvernemental en question.

Le commissaire ne vise pas à rendre bilingues tous les postes de cadres dans la fonction publique, ni même ceux ayant à interagir avec le public. Cela dit, il existe tout de même des postes de cadre où une connaissance de la communauté francophone, une capacité de communiquer avec cette communauté et une réelle sensibilité à ses besoins sont indispensables, car les qualités des cadres sont celles qui façonnent les qualités du personnel. Le commissaire souhaite que plutôt que de balayer cette partie fondamentale de sa recommandation sous le tapis, le gouvernement fasse preuve d'imagination et de vision pour l'avenir.

4.1.6 Le rôle et les responsabilités de l'Office des affaires francophones



Année de la recommandation : 2008-2009

Suivi effectué par le gouvernement : insatisfaisant

Les recommandations du commissaire concernant des problèmes d'ordre structurel et systémiques semblent avoir pesé lourd sur les épaules de l'**Office des Affaires francophones** — le bureau gouvernemental chargé de la mise en œuvre de la plupart des recommandations du commissaire.

Au cours des dernières années, le commissaire a fait moult recommandations qui demandent chacune du temps et beaucoup d'efforts à mettre en œuvre. Ainsi, les employés de l'Office, déjà très peu en nombre, résultant des nombreuses compressions budgétaires au fil des ans, sont accaparés par le boulot quotidien et très chargé, en plus de voir à la mise en œuvre des recommandations du commissaire. L'Office ne compte que 20 employés permanents. Pourtant, non seulement l'Office doit agir comme un « mini-ministère » des affaires francophones et donc voir à une mise en œuvre concertée et coordonnée des services en français, mais en plus l'Office doit aussi veiller à alimenter une ministre en discours et notes de service. Les besoins en communications sont énormes et les employés affectés à cette tâche ne sont qu'au nombre de quatre, contrairement aux autres ministères où la moyenne des employés en communication est dramatiquement plus élevée. Il en va de même pour la division des politiques. De toute façon, il n'y a pas eu d'augmentation significative et permanente des ressources financières à l'Office depuis 1998.

L'Office des affaires francophones doit avoir les moyens de jouer un rôle proactif et efficace au sein du gouvernement. En fonction des multiples demandes sur cette petite organisation, le commissaire plaide pour l'ajout de ressources additionnelles afin que l'Office puisse jouer un rôle plus efficace en fonction du mandat qui lui a été assigné. Toutefois, une augmentation de ses ressources ne suffit pas. Il importe que le gouvernement lui accorde la place qui lui revient, afin que l'Office des affaires francophones, de par son importante vocation horizontale, réalise pleinement sa mission.

4.1.7 Mise en place d'un comité de la magistrature et du Barreau pour le Procureur général



Année de la recommandation : 2008-2009

Suivi effectué par le gouvernement : satisfaisant

Le **Procureur général** a réellement pris les moyens pour que la recommandation du commissaire soit accomplie. La nomination de l'**honorable Paul Rouleau**, juge à la Cour d'appel de l'Ontario et de **M^e Paul Levay**, représentant l'**Association des juristes d'expression française de l'Ontario**, comme co-présidents d'un comité de la magistrature et du Barreau a de quoi réjouir. Les travaux de ce comité avancent à grands pas. Pas facile d'entreprendre une révision aussi importante

dans le domaine de la nomination des juges bilingues ainsi que dans le domaine de la formation continue des juges en matière de droits linguistiques alors que l'on a aussi un travail à temps plein passablement exigeant.

Le commissaire ne souhaite pas presser inutilement un processus déjà bien enclenché. Il a bon espoir de voir aboutir de ce comité des recommandations efficaces et pragmatiques.

4.1.8 Directive sur l'offre active et stratégie permanente de promotion des services en français



Année de la recommandation : 2009-2010

Suivi effectué par le gouvernement : en cours

Le gouvernement de l'Ontario est d'accord avec le principe de l'offre active qui consiste à créer un environnement propice à la demande de services en français, que ce soit au téléphone, en personne, en ligne ou autrement. L'**Office des affaires francophones** a produit un guide au bénéfice des fonctionnaires, mentionné dans le rapport annuel de l'année dernière, afin de les orienter vers une mise en œuvre efficace de ce concept. Le **ministère des Services gouvernementaux**, par le biais de ServiceOntario, a aussi été productif. Une directive de ce ministère, développée et distribuée à tous les bureaux des fournisseurs de services privés de ServiceOntario, a informé ces derniers de leurs obligations en matière de respect de la *Loi*. Il en va de même pour tous les nouveaux fournisseurs de services qui sont tenus, par contrat, de respecter la *Loi*. Voilà certes un pas dans la bonne direction. Mais entre connaître la *Loi* et créer un environnement propice à l'utilisation du français, il y a un pas énorme qu'il importe de franchir.

Voilà sans doute pourquoi l'**Office des affaires francophones** s'affaire à élaborer et à soumettre au gouvernement une proposition d'une directive. Après cette étape, la ministre se réserve le droit de proposer ou non au Conseil de gestion du Cabinet et au Conseil du Trésor l'adoption d'une directive qui serait obligatoire pour tous les ministères et tous les organismes gouvernementaux. Le gouvernement se donne un an pour l'élaboration de ce plan.

Ce n'est pas satisfaisant.

Chaque francophone qui ne reçoit pas une offre active de services en français se décourage et comprend qu'il est mieux d'apprendre l'anglais au plus vite s'il veut recevoir des services gouvernementaux.

« *Chaque francophone qui ne reçoit pas une offre active de services en français se décourage et comprend qu'il est mieux d'apprendre l'anglais au plus vite s'il veut recevoir des services gouvernementaux.* »

Le chapitre 1 porte justement sur des cas précis où les francophones, plutôt que de seulement se décourager, ont fait appel aux services du Commissariat en déposant des plaintes, dans l'espoir que les choses vont réellement changer.

Quant à la recommandation portant sur une stratégie permanente de promotion des services en français auprès de la communauté francophone, le gouvernement rétorque essentiellement que, outre les contraintes fiscales évidentes dans le contexte actuel, qu'il prendra la prochaine année pour se doter d'options, notamment en se servant des médias sociaux¹⁵. Bien que le commissaire estime ces efforts pour le moins faméliques pour l'instant, il est néanmoins d'accord que les médias sociaux représentent un filon qu'il importe d'exploiter à son maximum.

4.1.9 Privatisations futures et clauses de services en français



Année de la recommandation : 2009-2010

Suivi effectué par le gouvernement : satisfaisant

Le commissaire a émis un avertissement sérieux au gouvernement par l'entremise de sa recommandation de l'année dernière. Le gouvernement a répondu de la façon suivante : « *Le gouvernement n'a pas actuellement l'intention de privatiser les services publics existants. La recommandation du commissaire sera prise en considération avec attention si l'éventualité se présente*¹⁶ ».

Dans le budget proposé de 2011-2012, on constate que la privatisation redevient d'actualité. On y indique en toutes

¹⁵. La réponse intégrale du gouvernement se trouve en annexe.

¹⁶. *Ibid.*

CHAPITRE 4 : Grands constats

lettres que « Le gouvernement portera son attention sur les résultats, et non sur la manière dont les programmes et services sont offerts ». Bien que le commissaire n'émette aucune opinion concernant la pertinence de privatiser certains services ou non, il émet encore une fois son avertissement que rien de tout ceci ne se fasse aux frais des services en français offerts à la population franco-ontarienne.

4.1.10 Les bureaux de santé publique et le respect de la LSF



Année de la recommandation : 2009-2010

Suivi effectué par le gouvernement : insatisfaisant

La santé demeure toujours l'un des secteurs les plus prioritaires de toute la population, y compris de la population francophone. Dans son rapport annuel 2009-2010, le commissaire recommandait au **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** d'exiger des bureaux de santé publique que, lorsque le financement provient, en tout ou en partie, de la province, ils appliquent et respectent la *Loi*. Cette année, le commissaire a reçu des plaintes à propos de bureaux de santé publique qui distribuaient des avis unilingues anglais d'un programme de dépistage de problèmes bucco-dentaires dans les écoles francophones, à l'intention des parents d'élèves.

Il s'agit là d'un exemple flagrant non seulement de non-conformité avec l'esprit de la *Loi* — exactement le type d'incohérence que le commissaire souhaitait prévenir avec sa recommandation —, mais aussi de manque de gros bon sens. Dans ce cas-ci, le programme de dépistage est entièrement financé par la province et tous les renseignements pertinents sont accessibles tant en anglais qu'en français sur le site Internet du ministère.

Mais les bureaux de santé publique, de façon générale, n'en ont cure. Il n'est pas de leur ressort de respecter la population francophone faut-il croire.

Malheureusement, la réponse gouvernementale est insatisfaisante. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée indique que, avant d'exiger que les 36 bureaux de santé publique de la province appliquent la LSF, une

analyse supplémentaire du financement, de la capacité et de l'orientation stratégique s'impose. Le ministère se dit en train d'examiner le financement provincial des services et programmes de santé publique, examen qui se terminera en 2012¹⁷. Le ministère aura besoin des conclusions de ce processus pour prendre une décision concernant l'application de la LSF par les bureaux de santé publique.

Le commissaire n'est pas du tout d'accord. Qui oserait prétendre qu'envoyer des documents d'informations unilingues anglais dans des écoles francophones est une utilisation adéquate des fonds publics? Si l'un des objectifs de ces bureaux de santé publique est de faire de la promotion de la santé publique, il serait utile qu'elle le fasse au bénéfice de l'ensemble de la population et cela comprend la population francophone.

Cela dit, le ministère n'est pas resté complètement inactif dans ce dossier. Un comité interministériel a été mis en place pour élaborer des stratégies

et des soutiens sur le terrain afin d'améliorer la prestation de services de santé publique en français. Le ministère est, par exemple, en train de mettre sur pied un pôle central et une communauté de pratique afin de faciliter le partage des ressources, des outils et de l'expertise entre les bureaux de santé publique.

Le ministère a aussi élaboré divers outils utiles comme un document d'orientation et un répertoire des ressources en français, au bénéfice des bureaux de santé publique. Cependant, tant que ces fournisseurs de santé ne sont pas soumis à la LSF, le commissaire demeure inquiet du fait que les bureaux de santé publique n'aient pas d'obligations légales d'offrir des services en français sur une base régulière. Mais cela dit, il appartient encore au ministère de s'assurer, notamment via les accords de contribution, que ces fournisseurs de santé respectent l'esprit sinon la lettre de la *Loi*.

« Qui oserait prétendre que d'envoyer des documents d'informations unilingues anglais dans des écoles francophones est une utilisation adéquate des fonds publics? »

17. Ibid.

4.1.11 Les Sociétés d'aide à l'enfance et le respect de la LSF



Année de la recommandation : 2009-2010

Suivi effectué par le gouvernement : en cours

Le commissaire est au courant des défis que vivent les **sociétés d'aide à l'enfance**, notamment en ce qui concerne la prestation de services en français à une population extrêmement vulnérable, comme le rappelle un exemple parmi d'autres, soulevé au chapitre premier. Au cours de la dernière année, le gouvernement a mis en place la **Commission de promotion de la viabilité des services de bien-être de l'enfance**. Le commissaire et son équipe ont eu l'occasion de rencontrer à plusieurs reprises les membres de la Commission. Le premier rapport de cette Commission fait écho aux propos tenus par le commissaire dans son rapport 2009-2010 en tenant un discours réaliste et approprié quant aux besoins spécifiques de la population francophone de la province. Le commissaire est pleinement satisfait des travaux de la Commission et a bon espoir de voir dans les recommandations finales de cette commission des précisions quant aux mesures à prendre pour venir en aide aux francophones de partout en province.

Le mandat de la Commission inclut la formulation de recommandations à la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse sur les politiques de financement et la mise en œuvre de changements aux procédés administratifs des SAE concernant la prestation de services. On pourra exiger des SAE qu'elles élaborent des plans de fusion lorsque ces plans débouchent sur de meilleurs résultats pour les enfants et les jeunes et sur une amélioration de l'efficacité des SAE. Il faudra être extrêmement vigilant durant le processus de fusion d'une société d'aide à l'enfance qui travaille presque exclusivement en français et d'une autre qui deviendra, promet-on, bilingue. Il ne faut pas minimiser l'impact sur la qualité des services au public lorsque la langue de travail est presque exclusivement l'anglais. Si l'une de ces sociétés a déjà la désignation sous la *Loi*, alors il est clair pour le commissaire que, puisque seul un règlement peut abolir la désignation d'un organisme, cette obligation doit se transférer à l'ensemble de la nouvelle

entité que sera cette nouvelle société d'aide à l'enfance fusionnée. Il faut donc s'assurer que, dès le départ, ces éléments doivent être pris en considération dans toute discussion entourant la fusion.

Le ministère a créé un groupe de travail chargé de cerner les obstacles à la prestation des services en français dans le secteur du bien-être de l'enfance. En 2010, les efforts déployés par le groupe de travail ont servi de base au plan d'action du ministère visant à améliorer les services en français assurés par les sociétés d'aide à l'enfance.

De plus, le ministère a également fait du progrès en rapport à la recommandation du commissaire dans son rapport annuel 2009-2010. Le ministère a produit un inventaire à haut niveau de la capacité en français de chacune des **Sociétés d'aide à l'enfance** qu'il validera avec ses bureaux régionaux et avec les Sociétés individuelles au besoin. L'importance est de pouvoir combler les lacunes en matière de services en français.

Enfin, le ministère, en consultation avec les Sociétés d'aide à l'enfance, a pris l'engagement d'examiner des approches pour la création d'un réseau des services en français, qui comprendrait un répertoire d'organismes offrant déjà des services en français afin d'appuyer les autres qui ne peuvent présentement en offrir¹⁸. Le commissaire ne peut qu'applaudir puisqu'il s'agit exactement de la mise en œuvre de sa recommandation.

4.1.12 Les centres d'accès aux soins communautaires et le respect de la LSF



Année de la recommandation : 2009-2010

Suivi effectué par le gouvernement : satisfaisant

Dans son rapport annuel 2009-2010, le commissaire soulignait que les francophones s'étaient fait passer un sapin concernant la perte de statut d'organisme gouvernemental des **Centres d'accès aux soins communautaires** relativement à la *LSF*. Le message a été entendu, c'est le moins que l'on puisse dire.

Dans le Budget proposé de 2011-2012, on y indique clairement la volonté du « *gouvernement de proposer une modification à la Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins* ».

18. Ibid.

CHAPITRE 4 : Grands constats

communautaires afin d'assurer que le public ait le droit de communiquer et de recevoir des soins en français dans les centres d'accès aux soins communautaires partout dans la province¹⁹ ». Quelle nouvelle extraordinaire! Le commissaire se réjouit de cette volonté gouvernementale clairement exprimée.

En fait, le gouvernement va plus loin dans son engagement que le commissaire l'avait souhaité lui-même dans sa recommandation de 2010-2011. Cela témoigne d'une réelle volonté d'écoute du gouvernement et de s'assurer que les populations souvent très vulnérables de ces centres aient accès non seulement à des services en français, mais qu'ils aient accès à des services adaptés à leurs besoins en tant que membres de la communauté francophone.

Ainsi, dès le 1^{er} janvier 2012, si la modification législative est adoptée, tous les Centres d'accès de soins de santé communautaire répondront de la *Loi sur les services en français*. Le commissaire entend aller à la rencontre de ces centres afin de les sensibiliser bien entendu à la *Loi*, mais aussi, et surtout, du pourquoi il est si important de bien prendre les mesures nécessaires pour desservir la population francophone.

« Le recensement mérite justement son titre du fait que tous les Canadiens remplissent le formulaire court et qu'un échantillon purement aléatoire de Canadiens remplit le long formulaire. Et pour obtenir cet échantillon aléatoire, il n'y a qu'une façon de procéder : c'est de rendre la démarche obligatoire. Ces deux concepts (recensement et caractère obligatoire) sont indissociables, de la même façon que l'oxygène et l'hydrogène le sont pour créer l'eau²⁰. »

4.2 RECENSEMENT DE 2011 : IMPACTS DU CHANGEMENT

Le recensement de la population canadienne de 2011 qui se déroule actuellement est d'un nouveau genre. En effet, pour la première fois en 35 ans, le recensement ne comportera pas le formulaire long et détaillé que les Canadiens étaient, jusqu'à maintenant, tenus de renvoyer au gouvernement fédéral.

4.2.1 Du formulaire long à l'ENM : l'objectif des questions détaillées

Le recensement tel qu'effectué jusqu'en 2006 par Statistique Canada était composé de deux formulaires. Le premier, court, était expédié à tous les Canadiens et permettait de faire un décompte de la population. Celui-ci comprenait des questions sur le nombre d'occupants d'une résidence, leurs liens de parenté ou encore leur sexe. Quant à la version longue, elle était envoyée à 20 % de la population. C'est dans ce formulaire qu'on interrogeait les gens sur la langue parlée à la maison, leur emploi, leurs revenus, leur niveau d'éducation, leur origine ethnique, etc.

Les questions détaillées permettaient par exemple de bâtir un profil détaillé, aux plans social et économique, des immigrants et résidents non permanents au pays. Ces informations étaient ensuite analysées et comparées avec les données des recensements antérieurs afin de mieux comprendre le processus d'intégration de ces nouveaux arrivants. Ces précieux renseignements permettaient aussi de planifier, pour l'ensemble de la population, les services d'emploi, d'éducation ou encore de soins de santé. Que ce soit dans le cadre d'un formulaire long ou de la nouvelle Enquête nationale auprès des ménages (ENM) les raisons pour lesquelles ces questions détaillées sont posées demeurent les mêmes.

4.2.2 La fin des données fiables

Pourtant, l'abolition du formulaire obligatoire en faveur d'une Enquête nationale auprès des ménages (ENM) volontaire porte atteinte irrémédiablement à l'intégrité du recensement. La très grande valeur de ce dernier vient justement du fait qu'il possède la caractéristique qui échappe à toutes les enquêtes, soit celle d'être une démarche obligatoire.

Cette décision va naturellement affecter le gouvernement de l'Ontario, mais aussi l'ensemble des décideurs privés et communautaires dans la mise en œuvre de leurs politiques étant donné que Statistique Canada, qui reste leur principal fournisseur de données, ne pourra pas leur procurer des informations aussi précises et complètes qu'aupara-

19. *Supra* note 5.

20. François Dumaine, président sortant de la Société canadienne d'évaluation, *Courrier des lecteurs* intitulé « Recensement 2011 : écartons la pensée magique », *Le Droit*, 21 juillet 2010.

vant. D'ailleurs, peut-on nommer un seul programme ou service gouvernemental qui ne soit pas affecté par cette décision? Poser la question c'est déjà y répondre.

La **ministre déléguée aux Affaires francophones**, l'Honorable Madeleine Meilleur, a fait parvenir, en septembre 2010, au nom du gouvernement de l'Ontario, une lettre au ministre fédéral de l'Industrie, Tony Clement, dont laquelle elle dénonce cette décision qui nuit notamment à la capacité de la province de planifier des services qui répondent aux besoins des francophones.

« Les données recueillies dans le questionnaire long sont essentielles pour la bonne administration de la Loi sur les services en français en Ontario. Sa suppression compromet la fiabilité des données et, par extension, la capacité de planifier des services provinciaux garantis par cette loi, répondant aux besoins des familles francophones de l'Ontario. Par exemple, il s'avérera difficile d'analyser avec précision les besoins en éducation de certains segments importants de la population francophone en l'absence d'une source fiable d'information sur le niveau d'éducation de cette population ».

Par ailleurs, l'ENM peut-elle remplacer le formulaire obligatoire et produire des données fiables? La réponse de l'ex-Statisticien en chef du Canada est sans équivoque :

« J'aimerais profiter de l'occasion pour faire un commentaire sur un aspect technique d'ordre statistique qui est devenu un sujet de discussion dans les médias. Cela est relatif à la question: une enquête volontaire peut-elle remplacer un recensement obligatoire? Elle ne le peut pas²¹. »

Les changements apportés par le gouvernement fédéral ont évidemment suscité de vives critiques de la part des scientifiques, des gouvernements provinciaux, des groupes communautaires francophones et anglophones, mais aussi des groupes religieux à travers le pays. Tous se sont indignés de la suppression du caractère obligatoire du formulaire long de recensement qui porte préjudice aux données qui seront dorénavant recueillies dans le cadre de l'ENM. Cet avis est partagé par le commissaire

qui a d'ailleurs été l'un des premiers à réagir en envoyant une lettre aux journaux dès juillet 2010 pour exprimer son désaccord. Dans cette dernière, il soulignait le caractère antidémocratique de cette décision qui a été prise sans consulter les provinces, y compris l'Ontario.

4.2.3 L'impact du changement sur les profils statistiques

En août 2010, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il allait intégrer deux questions supplémentaires dans le questionnaire court afin de calmer les esprits : une sur la capacité de soutenir une conversation dans l'une des deux langues officielles et l'autre, sur les langues parlées à la maison. Quant à la question sur la langue maternelle, elle figurait déjà dans le questionnaire court.

Mais deux des cinq questions linguistiques posées en 2006 resteront facultatives soit celle sur les langues parlées au travail et celle sur la capacité de soutenir une conversation dans une langue autre que le français ou l'anglais. Qu'en sera-t-il des données basées sur la nouvelle définition de francophone communément appelée la DIF?

La DIF est fondée sur 3 variables : la (les) langue(s) maternelle(s), la connaissance des langues officielles et la (les) langue(s) parlée(s) à la maison. Fort heureusement, la suppression du formulaire long n'affectera pas la capacité du gouvernement de l'Ontario de dénombrer la population francophone en fonction de sa définition.

En revanche, il en sera autrement pour les études sociodémographiques produites par l'**Office des affaires francophones**. Ces études précises et détaillées génèrent des profils statistiques portant, entre autre, sur les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les minorités visibles.

En effet, en raison de l'abolition du caractère obligatoire du formulaire long, il sera difficile d'avoir des analyses fiables et de qualité sur la population franco-ontarienne pour mesurer notamment, le niveau d'éducation ou encore la situation socio-économique des francophones de la province par rapport à la population générale de l'Ontario ou en comparant ces données aux recensements précédents. Le questionnaire court permettra en effet de dénombrer le nombre de francophones. Mais en l'absence

21. Hélène Buzzetti, « Le patron de Statistique Canada claque la porte », *Le Devoir*, 22 juillet 2010.

CHAPITRE 4 : Grands constats

« *Le gouvernement fédéral doit revoir sa décision, il n'y a tout simplement pas d'alternative. Il est de la responsabilité de notre gouvernement ontarien d'intervenir sans délai et d'explorer absolument toutes les avenues pour faire renverser la décision du gouvernement fédéral*²². »

mentaux sur les progrès réalisés par les francophones deviendra extrêmement difficile, voire impossible à bien des égards. À une époque où la mesure de rendement est omniprésente, il s'agit d'un recul catastrophique.

Le commissaire est d'avis que l'abolition du formulaire long obligatoire et aléatoire portera ainsi un coup dur à une mise en œuvre efficace et efficiente des programmes provinciaux, notamment la mise en place de la définition inclusive de francophone.

4.3 LES MUNICIPALITÉS ET LA LSF

Les municipalités constituent la première porte d'entrée pour les citoyens, notamment les nouveaux arrivants, en raison de nombreux services et programmes qu'elles offrent.

4.3.1 Historique

En 1978, le député d'Ottawa, Albert Roy, dépose un projet de loi privé (le *bill 89*), l'ancêtre de la *Loi sur les services en français*, à l'Assemblée législative pour permettre aux Franco-Ontariens de recevoir des services en français grâce à une loi-cadre. Ce projet de loi était soutenu par les leaders de la communauté francophone à l'époque. De plus, il s'inspirait fortement des revendications de l'Association canadienne-française de l'Ontario qui demandait notamment des services municipaux en français. Toute-

du questionnaire long, il ne sera plus possible de connaître le profil de ces francophones, incluant entre autres leur statut d'immigrant, leurs caractéristiques économiques (types d'emplois, secteurs économiques, niveau de revenus, mobilité à l'intérieur du Canada, utilisation du français au travail), et leur niveau d'éducation. Analyser et comprendre l'impact des programmes gouverne-

fois, le climat politique de l'époque étant peu propice à une telle législation a fait avorter ce projet de loi qui avait pourtant franchi l'étape de la seconde lecture.

Quelques années plus tard, en 1986, l'Honorable Bernard Grandmaître a réussi à faire en sorte que la *Loi sur les services en français* soit adoptée par les députés de l'Assemblée législative de l'Ontario. Ayant été l'objet de difficiles négociations et tractations en coulisse, la *Loi* exclut les municipalités dans son application. Cela faisait partie des compromis consentis pour adopter cette législation à l'unanimité par les députés.

Mais l'entrée en vigueur de la *Loi* en 1989, a tout de même suscité des inquiétudes de la part de certaines municipalités qui pensaient qu'elle représentait un premier pas en vue d'imposer le bilinguisme aux municipalités. L'argument selon lequel cette législation allait causer des préjudices notamment à l'économie et l'emploi était avancé par ses opposants. Certains conseils municipaux commencent alors à adopter des règlements pour déclarer leur ville unilingue anglaise.

Cette situation a fait bondir le ministre délégué aux Affaires francophones de l'époque, Charles Beer :

« *Les services municipaux sont importants — surtout pour les populations vulnérables, les gagne-petit, les nouveaux arrivants et les minorités ethnoculturelles —, qui sont proportionnellement plus nombreuses au sein de la communauté francophone*²³. »

« *Des mythes veulent que les services en français représentent un obstacle à l'avancement professionnel des anglophones, ou qu'ils s'insèrent dans un vaste complot de francisation générale. Des contre-vérités suggèrent que l'Ontario n'a pas à s'engager dans cette voie sous prétexte que les francophones n'ont jamais participé au développement de la province. Autant de balivernes qu'il serait temps de ranger, justement, aux boules à « mythes »*²⁴! »

22. Extrait de la lettre du commissaire François Boileau envoyée aux journaux tant francophones qu'anglophones le 16 juillet 2010.

23. Alain Poirier, « Ottawa et le bilinguisme municipale : une histoire à suivre... » dans Michel Giroux et Julie Boissonneault (dir.), *La Loi 8, la Charte et l'avenir*, 2010, Sudbury, Institut franco-ontarien, pp.177-183.

24. Mario Fontaine, « Les orangistes ont une peur bleue du bilinguisme », *La Presse*, 18 novembre 1989.

Vingt-cinq ans après l'adoption de la *Loi sur les services en français*, il serait légitime de se demander quelle est la situation des services en français dans les municipalités, surtout celles à forte concentration francophone.

4.3.2 Des services en français offerts de facto

Étant donné l'absence des données récentes sur les municipalités qui se sont dotées d'un quelconque dispositif en matière de prestation de services en français, le Commissariat a décidé de mener sa propre recherche. Celle-ci s'est limitée aux cantons, cités, villes, villages et municipalités membres de l'**Association française des municipalités de l'Ontario**.

Les résultats de cette recherche révèlent que plus de la moitié des municipalités membres (17 au total) n'ont pas de règlement ou politique sur les services en français, mais elles sont plus de 80 % à assurer des services municipaux bilingues de facto. C'est le cas notamment de Timmins et de Cochrane. Pour d'autres, à très forte majorité francophone, même si aucun dispositif n'a été mis en place, elles affirment offrir des services quasi uniquement en français comme Fauquier-Strickland ou encore à Opatika tout en soulignant qu'elles n'ont pas besoin de légiférer là-dessus. Seules trois municipalités (soit 10 %) sur le total des 31 membres de l'Association en 2010-2011 offraient leurs services uniquement en anglais.

4.3.3 Des dispositifs anciens et hétérogènes

L'**Association française des municipalités de l'Ontario** a été créée en 1989, pour revendiquer, entre autres, le maintien et l'amélioration des services municipaux bilingues dans les régions désignées. Aujourd'hui, l'organisme compte 35 corporations municipales et une quarantaine de membres associés composés d'organismes provinciaux et institutions.

Différents dispositifs ont été adoptés à ce jour. Sur les 31 municipalités membres de l'Association, si on exclut les trois conseils d'administration des services sociaux et les Comtés unis de Prescott et Russell, 10 conseils municipaux ont adopté des dispositifs tels qu'un règlement ou un arrêté alors que deux ont opté pour une résolution quant à la prestation des services en français.

Par ailleurs, plus de la moitié des règlements adoptés par les municipalités membres de l'Association remontent à 1991 alors que la dernière adoption d'un dispositif de ce genre remonte à 10 ans.

En outre, ces législations varient au niveau du contenu et leur portée diffère beaucoup. En fait, certains règlements sont très généraux alors que d'autres sont plus précis et font référence à la *Loi sur les services en français*. Ainsi, la ville de Kapuskasing a adopté un arrêté qui prévoit la prestation des services et communications y compris l'affichage public dans les deux langues. De plus, cet arrêté, très complet, fait référence à la *LSF* qui donne le pouvoir à une municipalité d'adopter un tel règlement.

4.3.4 Les règlements, éléments de pérennité

Le commissaire félicite toutes les municipalités qui sont allées de l'avant en adoptant un dispositif de ce genre. Bien qu'elles assurent la prestation des services en français, il ne demeure pas moins que la grande majorité des municipalités membres en règle de l'**Association française des municipalités de l'Ontario** n'ont pas de règlement à l'égard des services en français.

Le commissaire croit qu'elles peuvent et doivent montrer leur leadership dans l'offre active de services municipaux en français. En effet, le palier municipal est, de loin, le palier le plus proche des citoyens. Il va de soi que si des services municipaux sont activement offerts en français, il sera alors beaucoup plus facile pour ces municipalités d'offrir de meilleurs services gouvernementaux, en français aussi.

De plus, le commissaire estime que le citoyen a besoin de voir de la cohérence dans la livraison des services publics. Il est inconcevable lorsque l'on se trouve sur une autoroute qui traverse une région désignée, que les panneaux soient en français, mais que sitôt que cette route traverse une municipalité, les écriteaux deviennent unilingues anglais.

« L'adoption d'un règlement sur les services en français se veut un engagement pour la communauté qui réside dans une localité et constitue une garantie pour son avenir. »

CHAPITRE 4 : Grands constats

Par ailleurs, la situation des municipalités évolue beaucoup. Les gens déménagent, les villes se reconstituent. L'exemple de Rivière des Français, ville autrefois presque totalement francophone, illustre parfaitement cette mutation. Pour preuve, le dernier débat qui opposait les candidats aux élections municipales s'est tenu quasi uniquement en anglais²⁵. Le défi consiste à permettre aux citoyens francophones de continuer de recevoir les services en français, y compris des services municipaux dans leur langue. **Pour cela, seul un règlement le permet. En effet, un règlement garantit cette livraison de services pour des générations futures. C'est pour cette raison que le commissaire encourage l'adoption de tels règlements.** En effet, le commissaire est convaincu que les municipalités qui offrent des services en français de facto doivent emboîter le pas à celles qui ont officialisé leur prestation des services en français.

L'adoption d'un règlement sur les services en français se veut un engagement pour la communauté qui réside dans une localité et constitue une garantie pour son avenir. Un tel dispositif permet non seulement de contribuer au développement et à la pérennité de la communauté francophone, mais il permet aussi d'éviter que la prestation des services en français soit tributaire de la bonne volonté politique du conseil municipal en place. Voilà l'essence même du message livré par le commissaire à l'occasion de la réunion annuelle de l'Association française des municipalités de l'Ontario à Kapuskasing en septembre 2010.

4.3.5 La portée d'un règlement

Le Commissariat et les municipalités qui offrent des services en français poursuivent un objectif commun à savoir l'amélioration des services offerts aux citoyens francophones.

Toutefois, les municipalités qui ont adopté un règlement sur les services en français ne sont pas toujours conscientes des droits ainsi conférés aux citoyens en vertu du paragraphe 14 (1) de la *Loi sur les services en français*.

À la suite de l'adoption d'un tel règlement, le citoyen peut porter plainte au Commissariat en cas de manquements aux services en français. Le

commissaire travaille à responsabiliser les villes pour qu'elles développent la capacité de recevoir ces plaintes, toutefois, le citoyen peut, en tout temps, recourir au Commissariat.

Pour le Commissariat, le rôle d'une plainte demeure toujours un mécanisme de rétroaction directe du citoyen par rapport à une activité ou un service reçu. La plainte constitue, donc, la façon la plus efficace pour un membre du public d'exprimer son mécontentement, ses inquiétudes ou encore ses frustrations en rapport à une absence de services en français ou par un manque de qualité de ces derniers. Mais elle donne aussi l'occasion aux prestataires de services de rectifier le tir lorsqu'un tel manquement est soulevé.

« La plainte constitue la façon la plus efficace pour un membre du public d'exprimer son mécontentement, ses inquiétudes... mais elle donne aussi l'occasion aux prestataires de services de rectifier le tir. »

4.3.6 L'affichage bilingue : victoire à Russell

Le 20 août 2010, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a rendu une décision importante²⁶ concernant la validité d'un règlement municipal exigeant le bilinguisme dans l'affichage commercial de toutes les nouvelles affiches dans la municipalité de Russell. Howard Galganov et Jean-Serge Brisson contestaient le règlement notamment sur la base d'une violation présumée de la liberté d'expression prévue dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. La décision de la juge Métivier était attendue puisqu'il s'agissait de la toute première fois où un tel règlement sur l'affichage commercial bilingue était contesté dans la province.

D'abord, la Cour a rapidement réglé le cas du demandeur Galganov en décrétant qu'il n'avait pas la qualité pour agir, étant donné qu'il n'est pas résident et qu'il ne fait pas vraiment affaire dans la municipalité. Autrement dit, comme il n'est pas directement affecté par le règlement, il ne peut déposer un recours judiciaire.

²⁵. Disponible en ligne : <http://www.radio-canada.ca/regions/Ontario/2010/10/12/005-riviere-francais.shtml> (page consultée en avril 2011).

²⁶. *Supra* note 2.

Cela n'était pas la situation pour Monsieur Brisson qui lui, est citoyen de Russell. Il a contrevenu au règlement municipal en érigeant une nouvelle affiche commerciale unilingue française. La Cour a donc tranché sur le fond du litige.

La Cour a d'abord accepté les avis des experts qui indiquaient notamment que l'affichage en langue française est un facteur de vitalité de la communauté francophone. Ces experts mentionnaient aussi que les forces de l'assimilation sont constamment en œuvre et que le message qui est donné par l'affichage bilingue est que le français est une langue utile, une langue d'affaire et de commerce. Ce message sert aussi aux élèves des écoles de langue française puisque cela rappelle qu'il existe du français en dehors des salles de classe. Cela envoie le message que le bilinguisme, comme valeur ajoutée, passe par d'abord par la préservation du français, y compris dans la sphère publique, comme avec la langue d'affichage commerciale.

La juge indique que l'objet du règlement est de proposer une représentation symbolique de l'égalité du français et de l'anglais et, par conséquent, de protéger et promouvoir l'usage du français. En bref, ce règlement se veut une application concrète du paragraphe 16(3) de la *Charte* qui permet de prendre des mesures qui vont favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Selon la Cour, l'objet du règlement se veut également réparateur.

Bien que cette importante décision judiciaire ait été portée en appel, il n'empêche qu'elle jette les bases d'un argumentaire convainquant pour les villes et municipalités qui n'ont pas encore de tels règlements concernant l'affichage commercial.

Il importe de noter que trois municipalités voisines de Russell ont déjà adopté des règlements semblables sur l'affichage commercial bilingue. En effet, les municipalités de Clarence-Rockland, de Casselman et de La Nation ont fait preuve de leadership envers la communauté franco-ontarienne. Le commissaire ne peut qu'encourager toutes les municipalités membres de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) de bien réfléchir à ce qui est important pour l'avenir et la préservation du caractère français ou bilingue de la municipalité et de penser à

moyen et long terme. C'est maintenant qu'il faut agir, pendant que la population francophone de ses villes est encore significative. Car cette situation pourrait changer rapidement au cours des prochaines années. La mobilité des citoyens est omniprésente et les populations changent. Mieux vaut prévoir tout de suite dans quel contexte linguistique ces changements démographiques au sein des villes et municipalités s'opéreront. Le commissaire interpelle toutes les municipalités membres de l'AFMO d'avoir le courage de se doter de mécanismes de protection supplémentaires, tels qu'un règlement sur l'affichage commercial dans les deux langues.

CHAPITRE 5

Pratiques exemplaires

Dans son quatrième rapport annuel, le Commissariat aux services en français poursuit sa tradition de mettre en exergue les pratiques exemplaires et les méthodes innovatrices suivies par les ministères et organismes du gouvernement dans la prestation des services en français.

Bien que certaines pratiques exemplaires aient été établies à la suite d'ajustements apportés à des services inadéquats (après le dépôt d'une plainte, par exemple), les pratiques répertoriées ici par le commissaire le sont principalement parce qu'elles ont été développées avec la participation directe d'intervenants de la communauté franco-ontarienne.

Le Commissariat aimerait remercier les ministères et organismes qui ont répondu à son appel à lui présenter leurs listes de pratiques exemplaires. Même s'il n'est pas possible d'inclure toutes ces pratiques dans le rapport du commissaire, il est très encourageant de voir que la liste s'allonge d'année en année.

5.1 PARTENARIATS

5.1.1 Le portail « MesServicesEnFrançais.org »

Le portail sur le Web « Mes services en français » a été développé par le **comité directeur des services à l'enfance et à la jeunesse de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington** en partenariat avec l'**Association canadienne-française de l'Ontario des Mille-Îles**, après un sondage détaillé sur les besoins des parents francophones qui vivent dans la région de Kingston.

Ce sondage a révélé que la plupart des francophones de Kingston utilisent Internet afin d'obtenir des renseignements importants pour leur vie quotidienne. Ainsi, le projet de portail sur le Web est né sous une forme de partenariat.

Lancé le 27 janvier 2011, messervicesenfrancais.org présente aux internautes de la région Kingston les services en français financés par le **ministère des Services sociaux et commu-**

nautaires et le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse**. Ce portail très coloré contient également des liens vers des organismes qui offrent des services en français et d'autres ressources communautaires utiles.

5.1.2 Direction générale de la condition féminine de l'Ontario

Autres exemples de partenariats qui méritent des applaudissements : ceux qu'établit le **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration**, l'**Office des affaires francophones** et la **Direction générale de la condition féminine de l'Ontario** — un organisme gouvernemental qui relève du **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration**. Ces dernières années, ces entités ont participé au financement de l'**Institut francophone de formation en matière de violence faite aux femmes** de l'**Action ontarienne contre la violence faite aux femmes** pour dispenser une formation spécialisée aux travailleurs francophones, dont les dirigeants et le personnel des refuges pour femmes, des organismes de counseling et des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel.

En février 2011, le gouvernement de l'Ontario a annoncé qu'il continuait à financer les programmes de formation de l'**Institut francophone de formation en matière de violence faite aux femmes**, programmes offerts aux fournisseurs de services de première ligne francophones dans le cadre d'ateliers en personne, de diffusions sur le Web, de balados et d'initiatives en ligne. Cette formation est conçue pour aider les travailleurs de première ligne à fournir de meilleurs services aux clients en les sensibilisant aux problèmes émergents, comme (i) les problèmes de santé mentale et de dépendance des femmes victimes de mauvais traitements (ii) le sort des femmes âgées qui sont maltraitées, et (iii) les difficultés auxquelles font face les femmes qui ont été victimes de violence dans les pays ravagés par la guerre.

5.1.3 Plan d'action contre la violence à caractère sexuel

En mars 2011, le gouvernement de l'Ontario a rendu public son Plan d'action contre la violence à caractère sexuel intitulé *Changer les attitudes, changer les vies*.

À titre de citoyen, le commissaire ne saurait trop se réjouir de cette initiative interministérielle qui mise sur trois aspects fondamentaux de la lutte contre la violence à caractère sexuel : (i) la prévention de la violence à caractère sexuel grâce à une plus grande sensibilisation du public (ii) l'élargissement et l'amélioration de l'accès à tout un éventail de services destinés aux survivantes d'actes de violence à caractère sexuel, et (iii) le renforcement de la réaction du système de justice pénale à la violence à caractère sexuel. Il a bon espoir que le plan contribuera réellement à mettre un terme à la violence sexuelle et à aider les femmes et les jeunes filles ontariennes à vivre en toute sécurité.

À titre de champion des droits des francophones, le commissaire se réjouit également de cette initiative qui a tenu compte, de bout en bout, des besoins spécifiques des citoyennes francophones. Ainsi, dès les consultations initiales, qui prévoyaient des rencontres régionales dans les collectivités des quatre coins de la province, les personnes francophones ayant survécu à des actes de violence à caractère sexuel et les travailleurs de première ligne ont été invités à faire entendre leur voix et à partager leur point de vue sur les soutiens dont ils ont besoin.

Leur apport s'est traduit par des engagements précis de la part du gouvernement, dont les plus importants sont de veiller à ce que l'accès aux programmes et services en français soit abordé dans le cadre du Plan d'action et de mettre sur pied un groupe de travail mixte sur les services en français de sorte que les politiques, programmes et services satisfassent les besoins particuliers des femmes francophones.

Au nombre des autres engagements bénéfiques aux francophones figurent (i) l'augmentation du financement des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel qui servent les femmes d'expression française (ii) l'élargissement du rôle d'**Action ontarienne contre la violence faite aux femmes** — un organisme qui intervient sur le plan du développement de ressources en français, et (iii) l'offre de services d'interprétation pour aider les survivantes à comprendre les services et les options qui leur sont accessibles.

La violence à caractère sexuel est un problème qui affecte toute la société. Le commissaire est fier de constater que, dans le cadre des efforts déployés par le gouvernement pour mettre au point un plan concernant ce fléau, les citoyennes ont été traitées dans la dignité et dans le respect non seulement en tant que femmes, mais aussi en tant que francophones.

5.1.4 Le projet « Élargir l'espace francophone »

Le projet *Élargir l'espace francophone* est un projet pilote du **ministère de l'Éducation** qui encourage la participation de divers partenaires de la communauté francophone ainsi que du secteur privé. Travaillant en collaboration avec trois agents de liaison communautaire du **Centre canadien de leadership en évaluation**, le projet a mis au point plusieurs initiatives couronnées de succès qui faisaient participer des élèves francophones, dont deux initiatives décrites ci-dessous.

La première initiative a rassemblé plus de 300 élèves défavorisés de trois conseils scolaires francophones de l'Est qui ont participé à un camp de jour en français organisé par la **Fondation Tim Horton** à Quyon, au Québec. Pendant trois à sept jours, ces élèves ont pris part à diverses activités sportives et culturelles dans un environnement exclusivement en français.

La deuxième initiative a permis à une délégation de 100 élèves d'écoles secondaires de langue française d'assister à la convention annuelle de l'**Association française des municipalités de l'Ontario** en septembre 2010, dans le cadre des activités scolaires. L'objectif était de permettre à ces étudiants de mieux comprendre les rôles que jouent les représentants municipaux et les conseillers scolaires. Ce projet à succès sera renouvelé et étendu l'année prochaine, grâce à la volonté de l'Association d'ajouter un volet jeunesse à sa prochaine rencontre annuelle.

Le commissaire encourage vivement le gouvernement à continuer de financer les programmes du projet *Élargir l'espace francophone* qui ont fait preuve de nombreux résultats positifs avec des ressources et des investissements modestes. En fait, le commissaire pense que ces programmes pilotes de partenariats renforcent les objectifs énoncés dans la politique d'aménagement linguistique du gouvernement de l'Ontario.

CHAPITRE 5 : Pratiques exemplaires

5.1.5 Publications spécialisées pour garçons

Le partenariat établi par le **ministère de l'Éducation** avec le **Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques** est un exemple de plus d'une collaboration fertile avec un groupe d'intervenants francophones à but non lucratif qui vise à répondre aux besoins des francophones. Le Centre existe depuis 1974 et offre de nombreux services éducatifs, dont la conception de publications imprimées et multimédias, des formations destinées au personnel de gestion de l'éducation et la conception de logiciel et d'applications de base de données.

En 2008-2009, ce partenariat a abouti à la rédaction et au lancement de trois revues à l'attention des élèves franco-phones ontariens. La première est une revue trimestrielle intitulée *QUAD9*. Elle est publiée en deux éditions distinctes : une pour les élèves de 7^e et 8^e années, et une pour les élèves de 9^e et 10^e années. *QUAD9* aborde des sujets qui concernent les adolescents, en particulier les garçons, et contient des chroniques comme « *Ça s'passe chez nous!* » et « *Sans blague, c'est vrai!* ». *QUAD9* informe également ses lecteurs des événements qui ont lieu dans la communauté francophone et contient des articles axés sur les élèves francophones de toute la province. Deux numéros de chaque édition sont distribués aux écoles de langue française de l'Ontario, chaque année.

La deuxième publication est un magazine intitulé *Mon Mag à moi*. Il est également publié en deux éditions : une pour les élèves de 3^e et 4^e années, et l'autre pour les élèves de 5^e et 6^e années. *Mon Mag à moi* est adapté aux intérêts des élèves de 8 à 11 ans et offre aux lecteurs des chroniques comme « *Juste pour lire* » et « *Ma page @ moi* ». *Mon Mag à moi* informe aussi les lecteurs de ce qui se passe dans la communauté francophone et contient des articles sur les élèves francophones de l'Ontario. Deux numéros de chaque publication sont distribués aux écoles de langue française de l'Ontario, chaque année.

La troisième publication est une revue intitulée *Minimag*. Elle est publiée à l'intention des élèves francophones âgés de 4 à 7 ans. Elle aborde divers sujets, comme les animaux, les métiers et les saisons, et elle contient également des bandes dessinées, des jeux et des commentaires de jeunes élèves francophones sur divers sujets. *Minimag* est distribuée dans les écoles de langue française de l'Ontario trois fois par an. En janvier 2011, cette revue est devenue

nationale et elle est désormais distribuée aux conseils scolaires francophones de tout le Canada, à l'exception de la province de Québec.

Le commissaire applaudit ces initiatives qui ne se contentent pas de mettre à la disposition des jeunes élèves francophones du matériel de lecture de qualité. Elles procurent également aux jeunes lecteurs un sentiment d'appartenance à la communauté franco-ontarienne, ce qui est en soi d'une valeur inestimable.

5.1.6 Foires d'information pour les aînés francophones

L'engagement du gouvernement à fournir des services de qualité aux quatre coins de l'Ontario, même dans les communautés éloignées, est la force motrice du partenariat entre le **Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario** et la **Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario**, un groupe qui sert les intérêts des aînés actifs et retraités francophones de la province.

Tandis que le commissaire applaudit la méthode collaborative privilégiée pour transmettre de l'information aux personnes âgées francophones, ce type d'initiative pourrait peut-être bénéficier d'un volet dans Internet, car les personnes âgées utilisent de plus en plus la Toile²⁷.

5.2 MENTIONS HONORABLES

5.2.1 Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes

Le 26 avril 2010, l'**Assemblée législative** a adopté à l'unanimité la *Loi sur le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes* qui proclame le 25 septembre de chaque année Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes. Ce geste important reconnaît l'apport de la communauté francophone de l'Ontario à tous les aspects de la vie quotidienne, notamment dans les domaines de la culture et de l'histoire, ainsi que dans la vie sociale, économique et politique de la province. La date choisie, le 25 septembre, coïncide avec l'anniversaire de la première levée du drapeau franco-ontarien hissé en 1975. Les célébrations de l'an dernier marquaient les 35 ans de cet événement historique.

27. Selon une étude menée par Statistique Canada en 2007, les personnes âgées utilisent certes le moins Internet, cependant, elles sont le groupe d'utilisateurs dont la croissance est la plus rapide. Disponible en ligne : <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2009002/article/10910-fra.htm> (page consultée en avril 2011).

« Les Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes de toutes origines ont maintenant une journée dédiée afin de se rassembler et de célébrer la présence francophone en Ontario. Le 25 septembre sera une occasion annuelle pour rendre hommage à la contribution exceptionnelle de la communauté francophone à l'histoire et à l'avenir de l'Ontario²⁸. »

Madeleine Meilleur

Ministre déléguée aux Affaires francophones

La célébration, à laquelle de nombreuses personnes ont assisté, avait de quoi remplir de fierté le commissaire, ainsi que tous les Franco-Ontariens, car les deux langues officielles y étaient honorées à parts égales, tant dans les discours et exposés que dans l'« Ô Canada » chanté par la chorale. Le commissaire tient à féliciter le personnel du **Bureau des relations internationales et du protocole** pour le succès remporté par cet événement important. Cette cérémonie mérite véritablement une mention honorable.

5.2.2 Prix jeunesse de la francophonie de l'Ontario

En octobre 2010, le gouvernement a décerné son premier *Prix jeunesse de la francophonie de l'Ontario*. Le prix récompense la contribution exceptionnelle des francophones et francophiles de moins de 25 ans qui se sont vivement engagés au développement de leurs communautés.

Le prix est remis tous les deux ans en même temps que les traditionnels Prix de la francophonie, qui ont été créés en 2006 à l'occasion des célébrations marquant le 20^e anniversaire de la *Loi sur les services en français*.

Le *Prix jeunesse de la francophonie de 2010* a été décerné à **Christopher Sisto**, étudiant de l'Université d'Ottawa, tandis que le principal du Collège Glendon, **Kenneth McRoberts**, et le défenseur de longue date de l'éducation, **Jean Comtois**, ont été honorés dans les catégories francophile et francophone, respectivement.

Un comité de sélection indépendant nommé par la ministre déléguée aux Affaires francophones examine toutes les propositions de candidatures avant de sélectionner les récipiendaires des prix.

5.2.3 Faire honneur à notre gouverneur général

En matière de célébrations et d'événements publics, le commissaire estime que l'Ontario doit prendre les devants en démontrant son *savoir-faire* au monde entier. La cérémonie qui s'est déroulée à l'**Assemblée législative de l'Ontario**, le 2 décembre 2010, pour accueillir le nouveau gouverneur général du Canada, Son Excellence le très honorable David Johnston, était justement un de ces événements.

28. Pour plus de détails : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/annonces-100426.html> (page consultée en avril 2011).

Conclusion

L'année 2010-2011 a été marquée par le règlement avec succès de bon nombre de dossiers importants pour le développement et l'épanouissement de la communauté grâce à l'intervention des citoyens. L'affichage de sommaires bilingues d'appels d'offres dans MERX, la création des entités de planification pour les services de santé en français, l'adoption d'une directive obligatoire pour toutes les communications en français du gouvernement ou encore le dossier sur l'apprentissage des jeunes enfants sont autant de résultats obtenus grâce à la vigilance de tous ces citoyens qui font appel au service du Commissariat lorsqu'ils ont jugé cela nécessaire. Une vigilance qui ne cesse d'accroître au vu de la hausse de cette année du nombre de plaintes reçues de 10 % par rapport à l'an dernier.

Par ailleurs, d'autres grands dossiers sont toujours en traitement au Commissariat. En effet, lors de son dernier rapport annuel, le commissaire avait exprimé son intention de se pencher sur le dossier de l'éducation, un secteur ô combien vital pour le développement des communautés francophones de l'Ontario! De fait, le Commissariat a lancé deux enquêtes formelles au cours de cette année : une portant sur l'acquisition de nouvelles écoles par les conseils scolaires francophones et une autre sur l'insuffisance des programmes postsecondaires en français offerts dans les régions du Centre et Sud-Ouest de la province.

Par ailleurs, le secteur de la santé ne sera pas en reste puisque le commissaire publiera un rapport de suivi au *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario, 2009*.

L'année 2011 sera aussi une année de célébrations. En effet, cela va faire déjà vingt-cinq ans, en novembre prochain, que la *Loi sur les services en français* aura été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée législative de l'Ontario. Afin de souligner cet événement, le Commissariat organisera, en collaboration avec des partenaires, un colloque le vendredi 18 novembre 2011, soit un quart de siècle — jour pour jour — après l'adoption de la *Loi*.

Ce colloque servira notamment à dresser un bilan de la *Loi*, ses forces et faiblesses, la place des institutions dans la

contribution à la vitalité de la communauté francophone de la province, les rôles et responsabilités des gouvernements provincial et municipal, l'identité franco-ontarienne avec la nouvelle définition inclusive de francophone (DIF) et permettra de lancer des discussions sur les perspectives d'avenir. Il s'adressera à la fois à un public académique et non académique. Enfin, le Commissariat souhaite que cet événement rassembleur suscite un débat d'idées et permette des échanges constructifs.

En outre, l'été 2015, l'Ontario, est plus particulièrement la région de Toronto, sera l'hôte des Jeux panaméricains et parapanaméricains. Bien que ces Jeux constituent une excellente occasion de célébrer le «vivre ensemble» dans une province aussi cosmopolite que l'Ontario, il importera de s'assurer que la communauté francophone soit associée et participe activement à cet événement sportif de niveau international. D'autant plus que 2015 sera aussi l'année de célébration de 400 ans de présence francophone en Ontario.

Certes, cela peut paraître lointain, mais le commissaire croit profondément à la devise qu'« il vaut mieux prévenir que guérir ». Ainsi, le commissaire s'engage à surveiller de près le développement de ce dossier pour s'assurer qu'un processus rigoureux en matière des services en français soit respecté concernant la tenue de ces jeux.

Enfin, la question de la mise en œuvre de la nouvelle définition de francophone sera également au menu de la prochaine année.

ANNEXE

Réponses du gouvernement
aux recommandations de 2009-2010

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, et
- 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.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT
(PARTIE A) :

- Le gouvernement convient comme le commissaire que l'offre active de services en français est essentielle pour assurer que les ministères respectent l'esprit de la *Loi sur les services en français*. Il a régulièrement appuyé et favorisé l'application générale de cette loi depuis la publication du document intitulé « OPS Framework for Action: A Modern Ontario Public Service » en 2006.
- On peut trouver de nombreux exemples de ministères ayant fait preuve d'un réel leadership au travers de leurs meilleures pratiques à ce chapitre. Le cadre d'action qui est décrit dans ce document est une feuille de route stratégique que le secrétaire du **Conseil des ministres** élabore chaque année pour tous les ministères. En 2006, il mentionnait expressément le concept de l'offre active et contenait l'affirmation suivante : [traduction] « La fonction publique de l'Ontario s'acquitte efficacement de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* lorsque les membres du public francophone sont renseignés sur les services disponibles en français, ont accès à ces services et sont satisfaits de leur qualité. » Depuis ce temps, un certain nombre de ressources ont été élaborées, à la fois dans les ministères et dans les entreprises, pour expliquer et promouvoir le concept. Par exemple, en 2008, l'**Office des affaires francophones** a produit le guide intitulé « Practical Guide for the Active Offer of French-language Services in the Ontario Government ». De plus, le **ministère des Services gouvernementaux** veille au respect de l'offre active des services en français par **ServiceOntario** par le biais d'une directive, développée et distribuée à tous les bureaux privés de **ServiceOntario**, informant ceux-ci de leurs obligations au chapitre de la *Loi sur les services en français*. Le ministère s'est également assuré que tous les nouveaux fournisseurs de services soient tenus par leurs contrats de respecter la Loi.
- Par delà ces initiatives, le gouvernement reste déterminé à trouver des approches capables de garantir l'offre active de services en français par les ministères. Dans ce contexte, la **ministre déléguée aux Affaires francophones** a demandé à l'**Office des affaires francophones** d'entamer l'élaboration d'un plan visant à garantir une mise en œuvre, égale d'un ministère à un autre, de lignes directrices claires sur l'offre active des services en français. Une fois ce plan élaboré, la ministre déterminera avec soin la meilleure façon d'en assurer le respect par tous les ministères et organismes gouvernementaux, ce qui pourrait inclure une recommandation de la ministre au **Conseil de gestion** pour qu'il adopte une directive à cet effet. Le gouvernement s'engage à rendre compte des progrès réalisés sur cette initiative d'ici l'an prochain.

ANNEXE A : Réponses du gouvernement aux recommandations de 2009-2010

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT (PARTIE B) :

- Le gouvernement convient qu'il importe d'informer les Franco-Ontariens concernant les services en français qui sont offerts. À cet égard, le gouvernement de l'Ontario examinera les moyens possibles de promouvoir les services en français en Ontario, tant dans le contexte fiscal actuel que conformément à la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*.
- La promotion de l'offre active des services en français pourrait se faire par le biais de différentes approches, y compris les médias sociaux. Le gouvernement s'est engagé à examiner ces approches et à identifier d'ici l'an prochain des options susceptibles de faire progresser cette initiative.

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.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT :

- Le gouvernement de l'Ontario reconnaît l'importance de veiller à ce que les ministères respectent la *Loi sur les services en français*, y compris dans les situations où des services sont offerts par des tiers au nom du gouvernement et de ses organismes. Il s'engage à examiner le développement d'un règlement qui aborderait cette question importante.

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.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT :

- Le gouvernement prend très au sérieux ses obligations d'assurer la prestation de services en français de qualité. Le gouvernement n'a actuellement pas l'intention de privatiser les services publics existants. La recommandation du commissaire sera prise en considération avec attention si l'éventualité se présente.

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 **ministère 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*.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT :

- Le ministère est conscient de la préoccupation du commissaire concernant la disponibilité de services de santé en français à la population ontarienne francophone. Le ministère est déterminé à agir sur ce point.
- Le ministère continue de travailler avec les 36 bureaux de santé publique de l'Ontario pour rebâtir la capacité dans des secteurs clés, conformément au programme de renouvellement de la santé publique du gouvernement. Avant d'envisager d'exiger que les bureaux de santé publique appliquent la *Loi sur les services en français (LSF)*, une analyse supplémentaire du financement, de la capacité et de l'orientation stratégique s'impose. Le ministère est en train d'examiner le financement provincial des services et programmes de santé publique. Cet examen se terminera en 2012, et le ministère aura besoin des principales conclusions de ce processus pour prendre une décision concernant l'application de la *LSF* par les bureaux de santé publique.

ANNEXE A : Réponses du gouvernement aux recommandations de 2009-2010

- Afin de mieux comprendre les points clés qui influencent la capacité d'un bureau de santé de planifier et de fournir des services en français, le ministère a sondé les bureaux de santé publique en mai 2010. Un comité interministériel (créé en septembre 2010) utilise les résultats de ce sondage pour élaborer des stratégies et des soutiens sur le terrain afin d'améliorer la prestation de services de santé publique en français. Par exemple, le ministère s'est engagé à établir une plaque tournante qui facilitera la communication des ressources, des outils et de l'expertise entre les bureaux de santé publique. Divers modèles sont à l'étude.
- D'autres mesures ont déjà été prises pour assurer la prestation de services en français dans le secteur de la santé publique, notamment :
 - Précision dans les Normes de santé publique de l'Ontario que les programmes et services de santé publique doivent reposer sur les besoins des collectivités, y compris sur ceux de la population francophone. En outre, les normes soulignent que les bureaux de santé publique ne doivent pas oublier que, conformément à la LSF, les services en français doivent être offerts à la population ontarienne francophone située dans des régions désignées;
 - Publication d'un guide destiné aux bureaux de santé publique concernant la prestation de programmes et services à la population ontarienne francophone;
 - Élaboration d'un répertoire des ressources en français qui est distribué aux bureaux de santé publique, aux centres de santé communautaire francophones et aux intervenants francophones;
 - Tous les documents actuels et futurs touchant la santé publique affichés sur le site Web du ministère doivent être publiés dans les deux langues.

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** :

- 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.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT (PARTIE A) :

- Le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** prend ses obligations très au sérieux en ce qui concerne le besoin d'offrir ses services en français. Le ministère a créé un groupe de travail qui identifiera des barrières à la prestation des services en français, développera des stratégies de partage d'information et fournira des occasions pour bâtir sur les succès des communautés qui ont augmenté leur capacité d'offrir les services en français dans le secteur du bien-être de l'enfance.
- Le ministère continuera de collaborer avec les 53 Sociétés d'aide à l'enfance exploitées de façon indépendante partout dans la province afin de soutenir l'amélioration de la prestation des services à la clientèle de langue française et de répondre de façon plus efficace aux besoins des citoyens francophones.
- Nous continuerons à collaborer avec nos partenaires de transfert de paiements, y compris les Sociétés d'aide à l'enfance, afin d'appuyer la prestation de services de haute qualité qui répondent aux besoins des enfants et des familles francophones.

ANNEXE A : Réponses du gouvernement aux recommandations de 2009-2010

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT (PARTIE B) :

- Le ministère prend très au sérieux ses obligations en termes d'assurer la prestation de services en français par des organismes de transfert de paiements qui desservent les enfants et les jeunes vulnérables, y compris les Sociétés d'aide à l'enfance.
- Le ministère a créé un groupe de travail qui identifiera des barrières à la prestation des services en français dans le secteur du bien-être de l'enfance et développera des stratégies de partage d'information pour bâtir sur les succès des communautés qui ont augmenté leur capacité d'offrir les services en français. Le rapport du groupe de travail sera finalisé d'ici la fin janvier 2011. Ce rapport servira de point de départ pour la création d'un plan d'action concret visant l'amélioration des services en français de tous les organismes de transfert de paiements d'ici la mi-février 2011.
- Étant donné la transformation significative du système de bien-être de l'enfance qui est en cours, le ministère utilisera une approche par étapes afin de mettre en œuvre les changements nécessaires pour répondre aux recommandations du commissaire :
 - Le ministère a produit un inventaire à haut niveau de la capacité en français des Sociétés d'aide à l'enfance qu'il validera avec les bureaux régionaux et les Sociétés individuelles au besoin. Les bureaux régionaux travailleront avec chaque Société d'aide à l'enfance afin de trouver des moyens pour combler des lacunes en matière de services en français.
 - En collaboration avec la Commission de promotion de la viabilité des services de bien-être de l'enfance, le ministère se prévaudra de la consolidation imminente des SAE pour planifier et mettre en œuvre les services en français dans les nouvelles Sociétés d'aide à l'enfance, surtout celles qui comprennent des Sociétés qui sont déjà désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*.

- En consultation avec les Sociétés d'aide à l'enfance, le ministère examinera des approches pour la création d'un réseau des services en français, qui comprendra un répertoire d'organismes offrant des services en français, afin d'appuyer les Sociétés qui ne sont pas présentement en mesure d'offrir leurs services en français. Ce travail sera terminé d'ici le 31 mars 2011.

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*.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT :

- Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée apprécie le point soulevé par le commissaire relativement à la perte du statut d'organisme gouvernemental des centres d'accès aux soins communautaires (CASC).
- Le ministère s'engage à développer des options afin d'assurer que les 14 nouveaux centres d'accès aux soins communautaires soient en conformité avec la Loi sur les services en français. À présent, le ministère explore des pistes réglementaires visant à atteindre cet objectif. Des décisions sont en cours de finalisation et le gouvernement prendra les mesures qui s'imposent dans un futur proche.
- Le ministère travaille actuellement avec l'Association des Centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario (ACASCO) afin qu'elle améliore son service d'information et d'orientation. Ce service offre un outil de recherche en ligne libre-service et un centre d'appels en direct. Le ministère appuie l'accélération de l'amélioration de la fonctionnalité du service d'information et d'orientation en français. On prévoit que des améliorations mesurables du service téléphonique devraient être en place d'ici la fin de l'année financière 2010-2011.

Pour communiquer avec le Commissariat
aux services en français :

Numéro sans frais : 1 866 246-5262

À Toronto : 416 314-8013

Télécopieur : 416 314-0760

ATS (téléimprimeur) : 416 314-8331

Courriel : flsc-csf@ontario.ca

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

Pour vous procurer gratuitement un exemplaire imprimé 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 (Ontario)
M7A 2H8

Par courriel :
flsc-csf@ontario.ca

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

© Imprimeur de la Reine
pour l'Ontario, 2011

ISSN 1916-9175 (imprimé)

ISSN 1916-9191 (en ligne)

Mai 2011



Imprimé sur papier
recyclé à 50 %