

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

Une nouvelle approche





Consultez la **version interactive** de ce rapport annuel sur le nouveau site web du Commissariat aux services en français au **www.csf.gouv.on.ca**



Vous pouvez commander des exemplaires gratuits de ce rapport et de nos autres publications en communiquant avec nous.

Par la poste : Commissariat aux services en français
700, rue Bay, bureau 2401
Toronto (Ontario) M7A 2H8

Par courriel : flsc-csf@ontario.ca
Numéro sans frais : 1 866 246-5262
À Toronto : 416 314-8013
Télécopieur : 416 314-8331
ATS (téléimprimeur) : 416 314-0760

Ce document est également disponible en format accessible (HTML) et en format PDF au www.csf.gouv.on.ca, sous la rubrique « publications ».

NOTE : L'usage du masculin dans ce rapport vise uniquement à alléger le texte.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2013
ISSN 1916-9175 (imprimé, print)
ISSN 1916-9191 (en ligne)
ISBN 978-1-4606-1904-9 (imprimé, print)
ISBN 978-1-4606-1903-2 (PDF)
ISBN 978-1-4606-1902-5 (HTML)



Lettre à la ministre

Le 5 juin 2013

L'honorable Madeleine Meilleur
Ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels
Ministre déléguée aux Affaires francophones

Édifice George Drew
18^e étage
25, rue Grosvenor
Toronto (Ontario) M7A 1Y6

Madame la Ministre,

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

Ce rapport d'activités couvre la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

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*.

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

Le commissaire aux services en français,

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

François Boileau

Table des matières

LETTRE À LA MINISTRE	1
SOMMAIRE ET RECOMMANDATIONS	4
AVANT-PROPOS	5
CHAPITRE 1 : UN CHEMINEMENT ORGANISATIONNEL	8
1.1 LES SIX PREMIÈRES ANNÉES	8
1.1.1 Relations gouvernementales	8
1.1.1.1 Bâtir une crédibilité	8
1.1.1.2 Analyse des réponses aux recommandations du rapport annuel 2011-2012	8
1.1.2 Relations communautaires	9
1.1.2.1 Les résultats du Recensement de 2011	9
1.1.2.2 Les alliés naturels des Franco-Ontariens	10
1.1.2.3 Rencontres avec la communauté	11
1.1.3 Relations nationales et internationales	12
1.2 LE TEMPS DU CHANGEMENT	13
1.2.1 Les ressources humaines et financières du Commissariat	13
1.2.2 Les plaintes et les enquêtes	14
1.2.3 Améliorations recherchées	14
1.3 LA NOUVELLE APPROCHE DU COMMISSARIAT	15
1.3.1 Un changement de paradigme dans le traitement des plaintes	15
1.3.2 Des interventions systématiques et ciblées	16
1.3.3 La production de rapports d'enquêtes de longue haleine	17
1.3.4 Le développement de partenariats stratégiques	17
1.3.4.1 Partenariat avec le Commissariat aux langues officielles du Canada	18
1.3.4.2 Étude conjointe sur l'accès à la justice	18
1.3.4.3 Partenariat avec le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick	18
1.3.4.4 Autres partenariats	18
1.3.5 Un soutien accru aux citoyens qui en ont besoin	19
1.4 CONCLUSION	19
RECOMMANDATION 1	19

CHAPITRE 2 : UN CHEMINEMENT HUMAIN	20
2.1 INTRODUCTION — UNE VIE	20
2.2 POPULATIONS PRÉCARISÉES	20
2.3 IMMIGRATION	21
2.4 JUSTICE	22
2.5 ÉDUCATION ÉLÉMENTAIRE, SECONDAIRE ET POSTSECONDAIRE	24
2.5.1 Petite enfance	24
2.5.2 Programme de maternelle et jardin d'enfants à temps plein	24
2.5.3 Éducation élémentaire et secondaire dans la région du grand Toronto	25
2.5.4 Construction de nouvelles écoles à Kanata et à London	25
2.5.5 Éducation postsecondaire dans le Centre-Sud-Ouest	26
2.5.6 Bourse pour étudier en français	26
2.6 SANTÉ	27
2.7 SERVICES DIRECTS	29
RECOMMANDATION 2	29
RECOMMANDATION 3	30
2.8 TERRES ET RESSOURCES	30
2.9 MUNICIPALITÉS	31
SOUHAIT DU COMMISSAIRE	32
CHAPITRE 3 : UN CHEMINEMENT STATISTIQUE	33
CHAPITRE 4 : UN CHEMINEMENT EXEMPLAIRE	37
4.1 PRATIQUES EXEMPLAIRES	37
4.1.1 Programme Espace jeunesse	37
4.1.2 Programmes de formation relais pour les francophones formés à l'étranger	37
4.1.3 Promotion de la sécurité des femmes victimes de violence	37
4.1.4 Partenariat entre le Groupe Média TFO et <i>Canadian Parents for French (Ontario)</i>	37
4.1.5 Sommet de l'Association des sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario	37
4.1.6 Camps d'été en français au Centre Harbourfront de Toronto	38
4.1.7 Formation en leadership offerte en français	38
4.1.8 Création d'un espace de langue française au sein des organismes de services sociaux de Sudbury	38
4.2 MENTIONS HONORABLES	38
CONCLUSION	39

Sommaire et recommandations

CE RAPPORT COUVRE LES ACTIVITÉS du Commissariat aux services en français du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013 et présente un bilan de ses six dernières années. Il s'agit du sixième rapport annuel du commissaire, M^e François Boileau, dont le troisième mandat prend fin en septembre 2017. Il comporte trois recommandations adressées au gouvernement de l'Ontario.

Le **chapitre 1** dresse le portrait du cheminement organisationnel du Commissariat et relève les principaux facteurs qui ont marqué son évolution depuis 2007, à savoir la diversification et l'augmentation de la population francophone de l'Ontario, une collaboration avec plusieurs partenaires, des ressources humaines et financières limitées et la politique antérieure de traitement des plaintes de l'organisme. Le commissaire explique comment ces éléments l'amènent aujourd'hui à se doter d'une nouvelle approche afin de guider ses actions et ses interactions avec les plaignants, les ministères et les autres organismes gouvernementaux. Le commissaire exprime aussi le besoin de se concentrer davantage sur les populations précarisées.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, en concertation avec ses collègues du Cabinet, de développer un plan d'action afin de s'assurer que les populations précarisées aient un accès réel aux services en français, et ce, conformément à la lettre et à l'esprit de la Loi sur les services en français.

Le **chapitre 2** fait le point sur les défis et les progrès accomplis en matière de prestation de services en français durant les six dernières années, et ce, pour chacun des secteurs de services du gouvernement. Le commissaire réitère également dans ce chapitre l'importance de l'offre active des services en français et de la planification des ressources humaines.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones qu'une directive explicite en matière d'offre active des services en français soit mise en place par le Conseil de gestion durant l'exercice financier 2013-2014, et ce, à l'égard de tous les ministères, organismes gouvernementaux et entités offrant des services en français au nom du gouvernement.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux services en français recommande au ministre des Services gouvernementaux qu'une directive portant sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de ressources humaines pour les services en français soit mise en place par le Conseil de gestion durant l'exercice financier 2013-2014, et ce, à l'égard de tous les ministères, organismes gouvernementaux et entités offrant des services en français au nom du gouvernement. Ce plan devra comprendre des mesures concrètes de désignation, de dotation, de formation et de rétention du personnel.

Le commissaire termine le chapitre 2 en exprimant son souhait que les municipalités membres de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) se dotent d'un règlement ou d'un arrêté municipal officialisant l'emploi du français dans l'exécution de leurs programmes et services.

Le **chapitre 3** dresse pour sa part un portrait statistique des plaintes. Il y est spécifié que le Commissariat a reçu 349 plaintes durant l'année 2012-2013.

Le **chapitre 4** clôture quant à lui le rapport annuel en soulignant les meilleures pratiques et l'innovation en matière de services en français au sein des ministères et organismes gouvernementaux. Pour l'année 2012-2013, le commissaire a choisi huit pratiques exemplaires et 15 mentions honorables parmi une centaine de suggestions qui lui ont été acheminées.

Avant-propos

EN TOUT PREMIER LIEU, permettez-moi de remercier chaleureusement le gouvernement de l'Ontario, particulièrement la ministre déléguée aux Affaires francophones, pour la confiance manifestée à mon endroit en m'accordant un autre renouvellement de mandat, de cinq ans cette fois-ci. Voilà tout un honneur et un privilège que de servir la communauté et de faire partie d'une fonction publique engagée, dynamique et compétente. Je profite aussi de l'occasion pour remercier l'équipe efficace et dévouée qui m'appuie dans mes fonctions.

Dans la foulée de l'annonce de mon renouvellement, on m'a beaucoup posé la question à savoir quelles allaient être les priorités du Commissariat pour les prochaines années. Il est entendu que les plaintes provenant du public demeurent un important point d'ancrage de nos activités. À cela s'ajoutent les interventions et actions dictées par les courants de l'actualité et les décisions gouvernementales du jour, incontournable réalité dans un poste comme le mien.

Ce qui paraîtra peut-être un peu plus étonnant est que j'entrevois également comme autre important point d'ancrage de nos activités quotidiennes les plaintes... que nous ne recevons pas. En effet, beaucoup de citoyens ne se plaindront jamais d'un manque de services en français de la part du gouvernement de l'Ontario ou de quelque autre autorité. D'une part, parce qu'ils n'ont jamais été activement informés du fait qu'ils jouissent de tels droits ou, d'autre part, parce que même s'ils connaissent leurs droits, leurs circonstances font en sorte qu'il serait très difficile pour eux de se plaindre. C'est donc aux membres de ces populations précarisées que j'aimerais que soit consacrée une importante part de nos activités.

Cela dit, le Commissariat ne dispose que de très peu de ressources, tant humaines que financières. Il nous faut donc nous focaliser davantage sur notre mission et continuer de faire le plus de différence possible avec les moyens que nous avons. Cela signifie faire des choix.

Une nouvelle approche s'avère nécessaire.

Il va sans dire que nous accueillerons toujours chaleureusement les plaintes des citoyens — cela ne change pas et

ne changera jamais —, mais celles-ci seront dorénavant davantage traitées sous un angle systémique. Qu'on se comprenne bien : nous continuerons d'intervenir rapidement dans les cas où une action immédiate s'impose, notamment en faisant comprendre aux ministères et autres organismes gouvernementaux que nos clients sont d'abord et avant tout leurs clients, et qu'ils sont, au final, responsables de redresser les torts causés à *leurs* clients par *leurs* possibles écarts. Toutefois, au-delà de ces interventions ponctuelles, je tiens à ce que l'action de notre bureau se concentre sur ce qui est le plus susceptible de faire une différence dans le développement et l'épanouissement de la communauté francophone.

On pourrait diviser les plaintes reçues en quatre grands secteurs : justice, santé, services gouvernementaux, et autres ministères et organismes gouvernementaux. Mais qu'en est-il des plaintes « non reçues », comme je les évoque ci-dessus? Par exemple, des ministères qui offrent une panoplie de services directs et indirects à la population, tels que le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, sont très peu mentionnés dans nos dossiers. Est-il judicieux pour nous de ne pas nous arrêter à ceux-ci faute de plaintes, quand leur clientèle est largement composée des populations précarisées? Bien sûr que non : il nous faut nous assurer que ces populations reçoivent activement, respectueusement et systématiquement les bons services gouvernementaux en français, car, déjà fragilisées, elles n'oseront jamais lever la voix, même s'il y a de leur intérêt.

On me demande souvent combien il en coûte d'offrir des services en français ou, de mon point de vue, combien il en coûte de respecter la loi. Or, la question plus juste à se poser n'est-elle pas l'inverse, soit combien il en coûte au système public de contrevenir à la loi et de ne pas offrir de services en français de qualité, dès la première interaction avec le citoyen? Car le citoyen qui n'a pas reçu le bon service, qui n'a pas bien compris les prescriptions, les directives ou les consignes, ou qui n'a pas reçu le bon diagnostic ou le bon traitement, retournera une seconde fois, voire une troisième fois, chez les fournisseurs de services, alourdissant le système et créant davantage de frais pour les contribuables ontariens.

On souligne cette année les cinquante ans des débuts de la Commission sur le bilinguisme et le biculturalisme. Dans ses rapports de conclusion, la Commission préconisait la création de districts bilingues qui auraient recoupé les paliers fédéraux, provinciaux et municipaux. Comme on le sait, cela n'a pas été mis en vigueur, le gouvernement fédéral ayant préféré le bilinguisme personnel plutôt que territorial. De fait, les recommandations indiquant que le français et l'anglais soient déclarés les langues officielles au palier fédéral, mais aussi dans les provinces de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick, sont parmi celles qui ont généré le plus d'attention à l'époque.

Cinquante ans plus tard, il est légitime de se poser les questions suivantes : est-ce que l'Ontario a trouvé son équilibre relativement au renforcement des droits de sa minorité francophone sans devenir une province officiellement bilingue? Comment l'Ontario a-t-il pu concilier multiculturalisme et francophonie? En ce qui me concerne, il m'apparaît plus facile de répondre à cette dernière question grâce à l'adoption en 2009 de la nouvelle Définition inclusive de francophone (DIF), l'une des réalisations du gouvernement dont je suis le plus fier au cours de mes premières années de mandat à titre de commissaire.

Quant à la première question posée, la réponse nécessite que soit pris un peu de recul. Et c'est précisément ce que le présent rapport annuel cherche à faire, à savoir tenter d'analyser les réalisations du gouvernement, non pas dans l'optique restreinte d'une seule année, mais surtout dans celui plus large des six dernières années.

En effet, la dernière année en a été une de transition où, semble-t-il, l'ensemble de l'appareil gouvernemental attendait de savoir la direction qu'allait impulser une nouvelle première ministre ou un nouveau premier ministre. Cela ne veut pas dire que le gouvernement restait assis sur ses mains. Mais voilà pourquoi le lecteur retrouvera un nombre limité de recommandations dans ce rapport annuel, puisqu'il s'agit d'un état des lieux des enjeux soulevés.

Cela dit, bien que la province ne soit pas reconnue comme officiellement bilingue, il n'en manque pas beaucoup. Les lois sont adoptées dans les deux langues, les deux versions ayant égale force de loi. On peut ester en justice en français partout en Ontario. Et on peut communiquer et recevoir des services en français dans la plupart des régions de cette grande province où se trouvent des francophones. Je demande donc aux Ontariens de continuer de faire ce qu'ils font de mieux, soit d'être des leaders

dans la promotion et la protection des minorités, y compris l'une qui fait partie intégrante de son patrimoine, de son histoire, de son identité tout comme de son avenir : la communauté francophone.

Recevoir des services en français n'est pas simplement un droit en Ontario. Comme me l'a, à juste titre, rappelé une participante lors d'une activité de la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne, c'est aussi une question de fierté. La fierté de pouvoir entreprendre, par exemple, des études postsecondaires en français en Ontario, fierté que ne peuvent partager tous les étudiants dans tous les domaines et encore moins ceux de la région du Centre-Sud-Ouest. La fierté de savoir que la langue que l'on emploie est reconnue, valorisée et utilisée par l'administration de la province. Car, après tout, la fierté ne se légifère pas. Elle se vit et se constate.

Au cours de la dernière année, j'ai ratifié des protocoles d'ententes auprès, notamment, des commissaires fédéral et du Nouveau-Brunswick. De telles ententes, qui ont officialisé les collaborations existantes, sont bénéfiques non seulement pour la population, mais pour les membres de nos équipes respectives puisqu'elles favorisent un traitement plus efficace des plaintes entre ces administrations de même que le transfert de connaissances entre les organisations. (J'en profite pour saluer la reconduction de Graham Fraser au poste de commissaire aux langues officielles pour une autre période de trois ans — bravo! — et pour remercier le commissaire Michel Carrier, du Nouveau-Brunswick, de même que Graham, des conseils, du soutien et de l'amitié qu'ils m'ont offerts depuis mon entrée en poste). De tels protocoles d'entente et types d'accord, il y en aura d'autres. Il y va de l'efficacité de notre bureau, mais aussi de la façon dont on peut le plus efficacement possible communiquer avec la population francophone et francophile.

J'ai entrepris de nombreuses et fructueuses démarches auprès d'associations francophiles, comme *Canadian Parents for French*; il s'agit là d'un axe que je souhaite explorer davantage. Car, après tout, comme on l'indique dans le rapport, avec un taux de couples exogames de près de 70 % dans l'ensemble de la province, la distinction entre qui est francophone et qui est francophile est de moins en moins évidente. Matière à réflexion.

Lors d'un colloque organisé par le Collège universitaire Glendon et le Commissariat aux langues officielles du Canada en février 2013, il a été suggéré de redoubler les efforts pour maintenir un très haut niveau de qualité du français. Je suis évidemment d'accord avec cette approche,

particulièrement en ce qui a trait aux communications provenant du gouvernement, de ses ministères, organismes gouvernementaux et tierces parties agissant en leur nom. Mais il faut faire attention, en Ontario, la diversité est tellement importante, y compris pour la population francophone, que tous ont des accents. Et il est vrai qu'il pourrait se glisser de temps à autre quelques expressions anglaises. Si on utilise que la coercition, comme me l'a rappelé justement Michel Carrier, la seule chose que l'on va apprendre à cette personne est de se taire. Car, après tout, il faut respecter notre histoire personnelle, notre contexte, bref, qui nous sommes. Il en va de même pour l'individu en face de nous. Et si cela veut dire devoir prononcer ou entendre un mot en anglais dans une phrase, alors soit. S'exprimer autrement serait de toute façon plutôt *awkward*.

Parlant de s'exprimer, le Commissariat innove encore une fois en présentant aussi une nouvelle approche pour communiquer avec la population. Le lecteur est en effet encouragé vivement à consulter ce rapport en ligne puisqu'il se veut interactif, convivial et enrichi de contenu pertinent. De plus, notre nouveau site Web offre davantage d'information sur les activités courantes du Commissariat, facilite la recherche par secteurs d'intérêt et — je le souhaite — stimulera d'autant plus les échanges et les débats.

Le présent rapport jette un regard sur le passé et surtout les bases d'une nouvelle approche pour le Commissariat. Il me tarde de mener cette dernière à bien, avec l'appui des membres dévoués de la fonction publique ainsi que des fiers citoyens francophones et francophiles de l'Ontario.

Bonne lecture.

On me demande souvent combien il en coûte d'offrir des services en français ou, de mon point de vue, combien il en coûte de respecter la loi. Or, la question plus juste à se poser n'est-elle pas l'inverse, soit combien il en coûte au système public de contrevenir à la loi et de ne pas offrir de services en français de qualité, dès la première interaction avec le citoyen?

Un cheminement organisationnel

1.1 LES SIX PREMIÈRES ANNÉES

🕒 **Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour visionner la vidéo d'introduction à ce chapitre.**

Que de chemin parcouru depuis le 4 septembre 2007, soit la date de la création du Commissariat aux services en français. À cette époque, les défis étaient colossaux. Il fallait créer une organisation à partir de rien, la faire connaître, démontrer rapidement de l'efficacité auprès du gouvernement provincial, établir des mécanismes crédibles d'enquêtes et de résolution des plaintes, apporter un changement de comportement ou d'attitude au sein des organismes gouvernementaux de la province, faire preuve de pertinence auprès de la population francophone de l'Ontario et inspirer confiance que des changements systémiques allaient survenir en réponse aux plaintes qui allaient bientôt commencer à être déposées.

Malgré tout ce que cela puisse représenter, le commissaire s'est vite entouré de personnel compétent et dévoué et tous se sont attelés à la tâche en n'ayant qu'en tête la volonté de bien servir le public ontarien. Le Commissariat s'est d'ailleurs doté d'une vision afin d'encadrer l'ensemble de ses actions :

Le Commissariat aux services en français agit pour assurer une prestation active et intégrée des services en français, en appui au développement de la communauté francophone, et du coup, de la société ontarienne.

Pour ce faire, le Commissariat est guidé par de nombreuses valeurs, dont les suivantes, qui marquent davantage l'ensemble des actions quotidiennes de l'équipe : l'écoute, le respect, l'intégrité, la transparence et la qualité.

1.1.1 Relations gouvernementales

1.1.1.1 Bâtir une crédibilité

Que ce soit dans le cadre de ses rapports annuels ou d'enquêtes formelles de longue haleine, le commissaire n'a pas hésité à pleinement exercer le pouvoir que lui confère la *Loi sur les services en français*, c'est-à-dire celui

d'émettre des recommandations. Depuis les six dernières années, le commissaire a d'ailleurs fait pas moins de 46 recommandations au gouvernement de l'Ontario. La très grande majorité d'entre elles se veulent structurantes et résultent d'analyses rigoureuses découlant tantôt de plaintes sur des services en français lacunaires, tantôt d'observations empiriques ou qualitatives. Mais si le Commissariat a pu aider à faire une différence par l'entremise de ces recommandations au cours des dernières années, il le doit en grande partie à deux acteurs absolument essentiels : les citoyens et le gouvernement.

Les citoyens ont effectivement fait confiance au Commissariat et se sont donné la peine de partager avec lui leurs observations sur le terrain et de le tenir au courant des changements dans la prestation de services au public. Sans eux, le Commissariat aurait fait cavalier seul, ce qui ne lui aurait pas permis de faire son travail avec le même degré de crédibilité auprès du gouvernement.

Quant au gouvernement, le commissaire se doit d'indiquer que, pour la majorité des recommandations proposées, celui-ci a été non seulement réceptif, mais a accepté et imposé des changements dans l'appareil public. Certes, le gouvernement n'a pas donné suite exactement à ce que le commissaire souhaitait dans tous les cas. Mais là n'est pas la question. L'important est que le gouvernement ait participé au dialogue constructif initié par les citoyens et le Commissariat, et que la population ait été tenue au courant.

Après six ans d'existence, le dialogue recherché dès le départ avec le gouvernement et la population est bien enclenché. Le commissaire souhaite bien entendu que ce dialogue se poursuive au cours des prochaines années.

1.1.1.2 Analyse des réponses aux recommandations du rapport annuel 2011-2012

🕒 **Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus à ce sujet.**

Dans son rapport annuel 2011-2012 *Droits devant*, le commissaire avait formulé six recommandations au

gouvernement de l'Ontario sur des sujets aussi variés que l'indépendance du commissaire, une directive obligatoire sur le processus de désignation des organismes en vertu de la *Loi sur les services en français*, une évaluation indépendante et interministérielle des structures et processus gouvernementaux destinés à appuyer la mise en œuvre des services en français au sein du gouvernement, la création d'un comité consultatif sur l'immigration francophone en Ontario, les partenariats public-privé et les organismes d'application délégataire.

Le commissaire avait pris l'habitude de publier intégralement les réponses officielles du gouvernement au rapport de l'année précédente dans son rapport annuel subséquent. C'est là le rôle des agents du Parlement ou des commissaires qui relèvent directement d'un ministre. Le fait est que le commissaire est naturellement partial dans l'application non seulement de la lettre, mais aussi de l'esprit de la *Loi sur les services en français*. Il appartient au gouvernement d'avoir une vue d'ensemble et de gouverner en conséquence. Ceci dit, les réponses du gouvernement et les analyses du commissaire passaient souvent dans l'ombre des nouvelles recommandations de l'année en cours. Pourtant, les réponses du gouvernement n'en demeurent pas moins extrêmement importantes afin de bien saisir l'utilité des recommandations du commissaire et, surtout, les actions du gouvernement.

C'est pourquoi le commissaire a rendu publiques les réponses du gouvernement aux recommandations de son rapport annuel précédent à l'avance pour la toute première fois, en mai 2013, en diffusant un bulletin présentant ses réactions et son analyse.

1.1.2 Relations communautaires

1.1.2.1 Les résultats du Recensement de 2011

En octobre dernier, Statistique Canada a rendu publiques ses données tirées du Recensement de la population de 2011¹. Ces données, qui sont extraites du questionnaire court obligatoire, confirment le développement et la vitalité de la francophonie ontarienne :

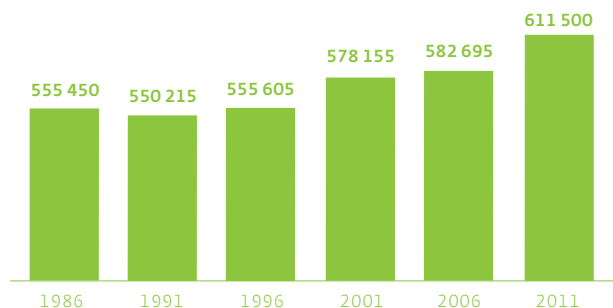
- En 2011, l'Ontario comptait 611 500 francophones selon la Définition inclusive de francophone.
- La population francophone a augmenté de 5 % par rapport à 2006 et sa proportion est demeurée stable au sein de la population ontarienne, soit 4,8 %².
- À l'exception de 1986, le nombre de francophones n'a cessé de croître en Ontario, et ce, à un rythme constant, si bien qu'en vingt ans, soit entre 1991 et 2011, la population francophone a connu une hausse de plus de 11 %.
- Près des trois quarts des francophones vivent dans les régions de l'Est et du Centre.
- Le nombre de francophones a augmenté dans toutes les régions, à l'exception de celles du Nord-Est et du Nord-Ouest.
- Les régions de l'Est et du Centre sont celles qui ont enregistré les hausses de population francophone les plus marquantes, soit près de 10 % et plus de 6 % respectivement par rapport aux données de 2006. Ces régions consistent d'ailleurs en des pôles d'attraction importants des nouveaux arrivants francophones.
- Près de 54 % de la population francophone a affirmé parler français à la maison en 2011, soit une légère baisse par rapport aux données de 2006.
- La proportion de couples exogames au sein de la population ontarienne, soit ceux qui sont composés d'un parent francophone et d'un autre qui ne l'est pas, a augmenté de 66,7 % en 2006 à 68,3 % en 2011³.
- Le taux de transmission du français a augmenté au cours des 25 dernières années, passant de moins de 28 % à plus de 40 % au sein des couples où la mère est francophone. Cette tendance permet aux jeunes de s'identifier et de s'afficher de plus en plus comme étant bilingues plutôt que de s'apposer l'étiquette traditionnelle d'une seule identité linguistique.

¹ Pour plus de détails : <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/121024/dq121024a-fra.htm> (page consultée en mai 2013).

² Disponible en ligne : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco-recensement-2011.html> (page consultée en mai 2013).

³ *Ibid.*

GRAPHIQUE 1

FRANCOPHONES EN ONTARIO SELON LA DIF, 1986-2011⁴

Source : Office des affaires francophones et Statistique Canada, Recensement de la population, 2011

Quant aux données détaillées sur l'immigration, le travail ou les revenus, celles-ci seront disponibles prochainement avec la publication de l'*Enquête nationale auprès des ménages* en remplacement du questionnaire long. En effet, le gouvernement a annoncé en 2010 sa décision de supprimer unilatéralement le formulaire long obligatoire pour en faire une enquête volontaire. Cette décision a suscité un tollé et a été dénoncée par le commissaire⁵.

1.1.2.2 Les alliés naturels des Franco-Ontariens

Tel que le démontrent les données du Recensement de 2011, la francophonie ontarienne s'enrichit continuellement de par un nombre grandissant de nouveaux arrivants francophones et de couples exogames, si bien qu'il est aujourd'hui devenu pratiquement impossible de tracer une ligne droite entre qui est « francophone » et qui est « francophile ». La plupart du temps, les francophones et les francophiles sont en fait les mêmes personnes, culturellement entrelacées.

Dans le cadre du présent rapport, un francophile désigne toute personne « qui s'intéresse au français et aux communautés francophones au Canada. Il est fréquent que les francophiles ou

leurs enfants aient appris le français et apprécient les produits culturels en français. »⁶

Les francophones et les francophiles ont ainsi plus que jamais avantage à travailler ensemble plutôt qu'en silos. Malheureusement, là où un fossé se creuse entre eux est souvent dans la méconnaissance de la réalité des francophiles par les francophones, notamment à l'égard des programmes scolaires de français langue seconde (FLS), ainsi que dans la méconnaissance de la réalité des francophones par les francophiles.

Il va sans dire que les francophiles, tout comme les francophones, se butent à un problème de rétention des élèves qui, dans leur cas aussi, se manifeste surtout au cours du secondaire. Pour les francophiles, l'existence d'un continuum d'études postsecondaires en langue française devient ainsi tout aussi importante que chez les francophones, ne serait-ce que pour donner la chance à leurs élèves de réellement disposer d'options lorsqu'ils parviennent à la fin de leur programme de FLS.

Dans ces circonstances, avec près d'un million d'élèves qui apprennent le FLS à l'école en Ontario et plus de 155 000 d'entre eux qui sont inscrits dans un programme d'immersion française,⁷ les institutions franco-ontariennes à vocation éducative doivent impérativement faire des francophiles leurs partenaires. De fait, en 2012-2013, *Canadian Parents for French (Ontario)*, la division provinciale d'un réseau national voué à la création et à la promotion d'occasions menant les jeunes Canadiens et Ontariens à apprendre le FLS, a enchaîné la signature de protocoles d'ententes avec le Collège Boréal et le Groupe Média TFO. À ces initiatives s'ajoute aussi la signature d'un protocole d'entente entre le réseau national de *Canadian Parents for French* et La Cité collégiale. Le commissaire se réjouit de ces pistes d'avenir prometteuses.

Ceci dit, on observe un obstacle persistant que le commissaire a déjà souligné dans son rapport *Pas d'avenir sans accès*⁸. Il s'agit des données relatives au cheminement scolaire des élèves en immersion, de ceux qui sont membres d'une famille exogame, ainsi que des allophones et des francophiles, qui ne sont pas quantifiées par le

⁴ Ibid.

⁵ Pour plus de détails : http://www.csf.gouv.on.ca/files/files/_____|diteur_RECENSEMENT_15_juillet_2010.pdf (page consultée en mai 2013).

⁶ Pour plus de détails : http://www.ocol-clo.gc.ca/html/speeches_discours_18042001_f.php (page consultée en mai 2013).

⁷ Données du Système d'information scolaire de l'Ontario (SISOn), 2010-2011. Disponible en ligne : <http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/Tab-3-Enrolment-in-FSL-by-grade.-type-school-language-2010-11.pdf> (page consultée en mai 2013).

⁸ Commissariat aux services en français, *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, Rapport d'enquête, Toronto, 2012.

gouvernement de l'Ontario, ce qui fait en sorte qu'il est difficile de déterminer dans quelle mesure ces élèves poursuivent une éducation postsecondaire en français.

Les francophiles de l'Ontario doivent par ailleurs affronter un éventail d'autres défis durant leur parcours scolaire. Pour n'en citer que quelques-uns, les parents peuvent être confus devant les différences qui se présentent entre les programmes de français langue seconde (programme de base de français, programme intensif de français et programme d'immersion en français) ainsi que dans la compréhension des distinctions entre ces programmes optionnels; les conseils scolaires ne financent pas toujours suffisamment ces programmes en fonction de la demande croissante (bien que tous les conseils scolaires de langue anglaise reçoivent du financement en vertu des Subventions pour les besoins des élèves et qu'ils offrent tous des programmes de FLS)⁹; et les francophiles sont occasionnellement perçus comme des groupes d'intérêts spéciaux. Certains conseils scolaires peuvent aussi choisir de fixer un nombre minimum d'élèves devant être inscrits aux programmes de FLS optionnels qui pourrait s'avérer difficile à atteindre dans certaines localités.

La politique actuelle du ministère de l'Éducation exige que chaque élève de l'élémentaire accumule au moins 600 heures d'instruction de FLS d'ici la fin de la 8^e année. Les conseils scolaires sont tenus de planifier leurs programmes de FLS de façon à ce que les élèves répondent à cette exigence. En plus du programme de base de français, les conseils scolaires ont la possibilité d'offrir un programme intensif de français et un programme d'immersion en français. Ces programmes sont financés à des montants plus élevés de dépenses par élève que les programmes de base de français. S'il advient qu'un programme intensif de français ou un programme d'immersion en français devienne « trop » populaire dans une région, les élèves peuvent être soumis à des mesures restrictives se traduisant par l'instauration de quotas d'admissions, de loteries, ou encore d'une réduction du nombre d'heures passées à apprendre le français.

C'est donc dire que les francophiles rencontrent un double défi, soit, d'une part, celui d'être reconnus comme des partenaires des communautés francophones, puis, d'autre part, celui de se tailler la place qui leur revient au sein de la société majoritaire. Cette situation doit être particulièrement éprouvante en Ontario étant donné que la province

se classe au 9^e rang parmi les 13 provinces et territoires canadiens pour ce qui est du taux de participation des élèves dans un programme d'immersion en français¹⁰.

Même si les conseils scolaires de langue française ont des directives sur l'admission des enfants de parents qui ne sont pas des ayants droit, dans les faits, le programme de FLS consiste en la seule option envisageable pour bien des familles francophiles dont les enfants ne sont pas des ayants droit, et qui aspirent malgré tout à ce que ces derniers puissent participer au rayonnement de la francophonie en Ontario. Pour ce faire, ces familles et les organismes qui les représentent doivent à tout le moins pouvoir compter sur le caractère inclusif et l'ouverture des communautés francophones.

C'est dans cet esprit que le commissaire a rencontré à plusieurs reprises les organismes membres du Réseau français langue seconde, dont entre autres Le français pour l'avenir et *Canadian Parents for French*. Le commissaire invite les Franco-Ontariens à faire de même en sortant de leur traditionnelle zone de confort et en travaillant de concert avec leurs alliés naturels. Après tout, l'avenir de l'Ontario français doit s'orienter vers le succès, car l'échec ne saurait être abordé. Dans le monde d'aujourd'hui, où le règne des identités multiples ne doit plus faire peur, les francophones et les francophiles sont tenus de travailler ensemble afin d'assurer la pérennité de la langue française dans la province.

1.1.2.3 Rencontres avec la communauté

Que ce soit dans le cadre d'une intervention lors d'une rencontre des directions d'établissements hospitaliers du Nord-Est à Sault-Sainte-Marie, d'une conférence sur les pratiques de pointe en matière de recrutement bilingue à Kingston, ou encore à l'occasion de tout autre événement régional ou provincial à Windsor, Timmins, Sudbury, London, Welland, etc., le commissaire n'hésite pas à se déplacer à l'extérieur de Toronto depuis qu'il est en poste afin de rencontrer les communautés francophones de l'Ontario.

Les tournées du commissaire lui permettent de mieux se familiariser avec les manquements d'ordre régional qui se posent à la *Loi sur les services en français* et de constater sur le terrain les progrès accomplis et les défis qui subsistent. Ces tournées sont majoritairement orchestrées autour de la participation du commissaire à un

⁹ Anthony Morgan, « How French Immersion Got Me Out of the 'Hood », *The Huffington Post*, le 6 février 2013.

¹⁰ Pour plus de détails : <http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/Tab-4-National-Immersion-Enrolment-2009-2010.pdf> (page consultée en mai 2013).

événement en particulier, auquel s'ajoutent plusieurs autres rencontres locales. Lorsque le commissaire s'est rendu dans la région du Témiskaming en septembre 2012 afin de participer au congrès de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO), par exemple, il en a entre autres profité pour rencontrer les principaux intervenants francophones de New Liskeard et d'Earlton, le personnel du Centre de santé communautaire du Témiskaming et la mairesse de Cobalt.

De tels déplacements permettent aussi au commissaire de se mettre au fait des nouvelles initiatives locales en matière de soutien au développement des citoyens francophones. C'est en rencontrant l'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) du Témiskaming et l'administration du campus de New Liskeard du Collège Boréal que le commissaire a pu, en l'occurrence, apprendre l'existence du projet *Tisser des liens entre nos communautés*, soit un partenariat novateur qui pourrait potentiellement être envisagé dans d'autres régions.

En outre, les tournées sont utiles pour accomplir un travail de sensibilisation auprès des organismes gouvernementaux et auprès des tierces parties qui desservent des populations francophones à l'échelle locale. C'est d'ailleurs précisément ce qui a amené le commissaire à se rendre à Barrie en décembre 2012, où il a livré une présentation à cinq organismes affiliés au centre de lutte contre les agressions *My Sister's Place*. Il était question de les orienter vers de bonnes pratiques les amenant à répondre à leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ce travail de sensibilisation s'étend aussi dans les écoles de langue française des régions visitées, où le commissaire s'adresse aux élèves pour leur faire connaître leur droit d'obtenir des services en français en Ontario.

Les déplacements invoqués ci-dessus ne consistent qu'en quelques exemples de tournées réalisées par le commissaire depuis son entrée en fonction. Bien qu'il soit impossible de cataloguer la très vaste étendue des événements auxquels le commissaire a participé depuis les cinq dernières années dans ce rapport annuel, chaque tournée se mérite à tout le moins un billet sur le blogue du commissaire, soit un engagement qui subsistera au cours des années à venir.

1.1.3 Relations nationales et internationales

Si le Colloque sur les 40 ans de la *Loi sur les langues officielles* de 2009, le Colloque international Langue et territoire de 2010 et le Colloque sur les 25 ans de la *Loi sur les services en français* de 2011 ont été des événements significatifs pour

le Commissariat aux services en français durant ses premières années d'existence, c'est en 2012 que la participation du Commissariat à des événements d'une telle envergure a atteint des sommets. De fait, en juillet, lors du tout premier Forum mondial de la langue française à Québec, le commissaire était panéliste lors d'une séance intitulée *Le français dans les espaces méditerranéens et nord-américains*. Quelques mois plus tard, lors du Symposium international Rendez-vous 2012 à Thunder Bay, il s'adressait à une centaine de délégués du domaine de la médecine en provenance d'une multitude de nations dans le cadre de la composante francophone du rassemblement. Il s'agissait de leur souligner l'importance d'offrir des soins de santé de qualité aux communautés de langue officielle en situation minoritaire de leur pays, et ce, dans leur langue.

Lors d'une entrevue qu'il a accordée à l'émission *Carte de visite* sur les ondes de TFO en octobre 2012, l'historien Jean-Louis Roy — autrefois secrétaire général de l'Agence intergouvernementale de la Francophonie — a affirmé que « l'Ontario est l'une des sociétés qui fait le plus pour les francophones »¹¹. À titre d'organisme revendicateur de progrès en la matière, le Commissariat a fait son bout de chemin depuis sa création en gagnant progressivement en notoriété sur la scène canadienne et internationale, si bien qu'il est aujourd'hui de plus en plus appelé à interagir avec des juridictions qui visent, tout comme l'Ontario, à soutenir le développement de leurs communautés de langue officielle en situation minoritaire.

C'est ainsi que le commissaire a été invité par le *New Israel Fund of Canada* à rencontrer, à Toronto, les dirigeants de Sikkui, un organisme qui cherche à obtenir l'égalité entre les citoyens juifs et arabes d'Israël, en novembre 2012. Quelques mois plus tôt, le commissaire rencontrait une délégation responsable de la mise en œuvre de la loi sur les langues officielles du Sri Lanka. Tout comme cela est promu en Ontario, le gouvernement sri lankais et Sikkui visent à obtenir l'égalité pour les citoyens de leur minorité linguistique respective, de même qu'un accès équitable aux communications dans les deux langues officielles, d'où la pertinence pour eux d'avoir voulu en savoir davantage sur la *Loi sur les services en français*.

Dans le même ordre d'idées, le Commissariat a aussi collaboré avec des médias interprovinciaux et internationaux qui tiennent à garder leurs auditoires informés sur ce qui se fait en matière de prestation de services en

¹¹ Émission diffusée le 7 octobre 2012. Disponible en ligne : <http://www3.tfo.org/videos/00176983/carte-de-visite-jean-louis-roy> (page consultée en mai 2013).

TABLEAU 1

ÉTATS FINANCIERS DU COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS PAR ANNÉE FINANCIÈRE

ANNÉES FINANCIÈRES	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Salaires et avantages sociaux (\$)	207 200	495 800	495 800	523 100	651 400	627 100	627 100
Services, transport et communications (\$)	215 000	265 200	292 200	267 200	267 000	242 000	242 000
TOTAL	422 200	761 000	788 000	790 300	918 400	869 100	869 100

français en Ontario. Par exemple, en été 2012, le commissaire a fait connaître sa position à l'égard du manque d'accès à des programmes d'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario à l'antenne de Radio Canada International¹², une première, et a dressé le bilan de ses deux premiers mandats sur les ondes de Radio-Canada Manitoba.

Le commissaire est honoré que son bureau soit de plus en plus appelé à partager son expertise en matière de droits linguistiques avec d'autres organismes hautement engagés à cet égard au sein de la communauté nationale et internationale. Pour le commissaire, l'élargissement du rayonnement du Commissariat aux services en français au fil des années va bien au-delà de constituer un gage de crédibilité envers ses initiatives. Cela témoigne aussi de la capacité de la francophonie ontarienne à inspirer d'autres communautés linguistiques en contexte minoritaire aux quatre coins du monde.

1.2 LE TEMPS DU CHANGEMENT

Le commissaire est très fier du travail accompli par sa petite, mais néanmoins dynamique équipe. Cela dit, un anniversaire de six années constitue une occasion idéale pour s'assurer que son bureau est sur la bonne voie.

¹² Radio Canada International est le service multilingue du diffuseur public canadien. Il s'adresse à des auditeurs qui connaissent peu ou pas le Canada, qu'ils vivent au Canada ou ailleurs dans le monde. Pour plus de détails : <http://www.rcinet.ca/fr/contact/#mandat> (page consultée en mai 2013).

La présente section se veut une analyse des forces du Commissariat ainsi qu'une projection de possibles améliorations à apporter, en fonction de certains constats, notamment en ce qui a trait aux enquêtes et à la gestion des plaintes.

1.2.1 Les ressources humaines et financières du Commissariat

Le budget du Commissariat est de moins de 900 000 \$ par année. Sans avoir fait une analyse comparative exhaustive — étant donné le manque de ressources — il y a fort à parier qu'il s'agit de l'un des organismes gouvernementaux les plus petits du gouvernement de l'Ontario. Pourtant, le Commissariat sert une population francophone de plus de 600 000 personnes. Comme l'illustre le tableau 1, les budgets du Commissariat ont été relativement stables au cours des dernières années, bien qu'une coupure de 3% imposée il y a quelques années, et dont les effets se sont fait sentir durant la présente année financière, ait amputé le Commissariat d'environ 28 000 \$ par année. Même si cette somme est petite, elle se traduit néanmoins pour le Commissariat en un rapport d'enquête formelle de longue haleine de moins par année, par exemple. Le commissaire peut malgré tout se consoler que la ministre déléguée aux Affaires francophones ait réussi à empêcher une nouvelle coupure lors du prochain exercice financier.

Dans un autre ordre d'idées, lorsque le commissaire est entré en fonction le 4 septembre 2007, il était... seul, soit une situation qui a perduré pendant le premier mois. Par la suite, deux personnes nommées à titre intérimaire lui sont venues en aide. Puis, en février 2008, le personnel permanent (quatre personnes) est entré en fonction. Ce n'est qu'en 2011-2012 qu'une enveloppe budgétaire additionnelle a été octroyée au Commissariat afin de financer l'ajout d'un sixième poste permanent. La production de toutes les enquêtes, de tous les rapports, les présentations du commissaire, la tenue des livres et tout ce qui entoure la gestion normale d'un bureau sont donc assurés par une équipe de six personnes. L'ironie de tout ceci est que le Commissariat commence à être montré en exemple par le gouvernement comme un modèle d'efficacité et d'efficience. Or, le rythme de travail imposé au personnel ne peut être maintenu indéfiniment, et tout ralentissement aura des conséquences sur les services au public.

Quoi qu'il en soit, il est peu probable que la situation financière ainsi que les ressources humaines du Commissariat soient appelées à augmenter, qu'il devienne indépendant ou non. Le gouvernement de l'Ontario connaît une situation financière difficile et tous les ministères et organismes gouvernementaux doivent continuer de « faire leur part » afin d'assainir les finances publiques. C'est un constat.

1.2.2 Les plaintes et les enquêtes

Depuis sa deuxième année d'existence, le Commissariat a maintenu une vitesse de croisière d'un peu plus d'une plainte par jour. C'est peu, considérant les centaines de milliers de francophones résidant en Ontario qui, confondus, ont certainement des milliers de transactions avec les organismes gouvernementaux de la province tous les jours. Mais c'est aussi beaucoup considérant que le Commissariat n'existe que depuis six ans. Et c'est aussi énorme compte tenu des maigres ressources humaines et financières du Commissariat, si bien qu'il devient mathématiquement impossible pour les membres de l'équipe d'accomplir sa mission et sa vision adéquatement.

Les plaignants qui communiquent avec le Commissariat semblent être, en général, très satisfaits du service à la clientèle. Les réponses données, même aux demandes d'information qui ne relèvent pas de la compétence du Commissariat (telles que les plaintes relevant du secteur privé ou d'autres paliers de gouvernement) sont complètes et fouillées. Les enquêtes formelles de longue haleine sont

perçues comme étant pertinentes et d'actualité, et sont prises au sérieux tant par la communauté que par le gouvernement.

Tous ne sont cependant pas totalement satisfaits. Il arrive au commissaire d'être interpellé directement par des plaignants qui indiquent que le traitement de leur dossier prend trop de temps ou qui affirment qu'il est inutile de porter plainte si les changements immédiats ne se font pas sentir. Ces situations arrivent forcément puisque les dossiers urgents sont traités en priorité, soit ceux où, par exemple, un parent se voit refuser de parler à ses enfants en français lors de visites surveillées dans une société d'aide à l'enfance, une personne se trouve sans accès à des services en français dans un milieu hospitalier, ou un justiciable ayant demandé un procès en français se bute à une administration réfractaire. Le traitement de ces dossiers prend énormément de temps au personnel du Commissariat. Ils ne se règlent pas en criant ciseaux.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, le Commissariat a instauré une politique de traitement des plaintes selon laquelle certaines plaintes peuvent être réglées rapidement par un simple coup de fil ou un courriel à la personne responsable, alors que d'autres nécessitent des enquêtes complexes et ardues. Des signalements de fautes d'orthographe sur des affiches ou sur un site Internet n'ont pas la même portée qu'une pétition indiquant un manque de services de santé en français dans une région donnée, par exemple, bien que les plaintes soient tout aussi importantes les unes que les autres. Au fil du temps, les arrérages commencent néanmoins à s'accumuler. Une réflexion s'impose. Une nouvelle approche est nécessaire.

1.2.3 Améliorations recherchées

Lors de son entrée en fonction, le commissaire souhaitait bâtir une organisation où la collaboration serait de mise plutôt que la confrontation. Pour lui, il n'a donc jamais été question de savoir si ce sont ses arguments ou ceux du gouvernement qui s'avéraient les meilleurs dans tel ou tel dossier, mais plutôt de se demander ensemble ce qui devait être fait pour soutenir concrètement l'épanouissement des citoyens francophones de la province. Or, dans le but de réellement optimiser cette collaboration, les enquêtes du Commissariat doivent aujourd'hui reposer sur une nouvelle approche.

En effet, il ne s'agit plus de faire de chaque plainte un cas de problème systémique à résoudre de façon ponctuelle, mais plutôt de se servir des plaintes pour définir et changer, de façon plus globale, des attitudes au sein de

l'appareil gouvernemental qui, elles, sont potentiellement de nature systémique. Il est après tout possible qu'une plainte identifiant un manquement de services en français soit simplement un coup de malchance. Néanmoins, une analyse de plusieurs différentes situations pour lesquelles des manquements en matière de services en français ont été constatés peut soulever un problème systémique.

1.3 LA NOUVELLE APPROCHE DU COMMISSARIAT

En vertu de sa vision et de ses valeurs, le Commissariat s'est doté des orientations stratégiques suivantes afin de guider ses actions :

- Approfondir les connaissances pratiques de l'équipe en matière de sollicitation et de prestation de services gouvernementaux destinés à des minorités linguistiques;
- Renforcer l'engagement de l'équipe envers la vision et la mission du Commissariat; et
- Favoriser la contribution de tous les intervenants au règlement des plaintes, soit le Commissariat, les ministères, les organismes et les plaignants.

La nouvelle approche du Commissariat qui en émerge se présente en cinq temps :

1. Un changement de paradigme dans le traitement des plaintes;
2. Des interventions systémiques et plus ciblées;
3. La production de rapports d'enquêtes de longue haleine sur des sujets d'importance pour le développement de la population francophone de l'Ontario;
4. Le développement de partenariats stratégiques; et
5. Un soutien accru aux citoyens coïncés dans des situations où un manquement à la prestation de services en français risque de leur être préjudiciable.

1.3.1 Un changement de paradigme dans le traitement des plaintes

En vertu de l'approche classique de gestion des plaintes mise en œuvre au cours des dernières années, toutes les plaintes reçues par le Commissariat faisaient l'objet d'un accusé de réception et se traduisaient par l'ouverture d'un

dossier. Par la suite, un questionnaire était acheminé au ministère ou à l'organisme gouvernemental concerné afin de l'informer du manquement constaté par le plaignant. Une fois ses réponses obtenues, une analyse était effectuée pour déterminer si elles s'avéraient satisfaisantes ou non. Dans la majorité des cas, des questions supplémentaires étaient envoyées à l'organisme en cause. Puis, lorsque les réponses finales étaient reçues, la plupart du temps en anglais, l'équipe devait décider de la marche à suivre pour ce dossier. Très souvent, le personnel attiré au dossier vérifiait lui-même la qualité des services en français et si la situation avait été corrigée. Si le tout s'avérait satisfaisant selon l'équipe, alors une lettre était écrite au plaignant, reprenant souvent les mots du ministère que l'équipe se devait de traduire en français étant donné que la majorité des plaintes sont reçues dans cette langue. Environ six mois plus tard, le Commissariat s'efforçait, dans la mesure du possible, de vérifier si les changements annoncés s'étaient matérialisés. Dans la négative, le dossier demeurait ouvert, et le personnel devait s'attaquer de nouveau à la problématique.

À raison de plus d'une plainte par jour et compte tenu de la présence de seulement deux enquêteurs, cette démarche laborieuse donne lieu à des retards inévitables. L'heure est venue d'adopter une nouvelle démarche, un nouveau paradigme de traitement des plaintes.

Relations avec les plaignants

En vertu de la nouvelle approche, les plaintes reçues deviennent des signalements importants. À ce titre, même si un numéro de dossier leur sera toujours attribué, l'accusé de réception envoyé au plaignant pourrait dorénavant faire acte de fermeture du dossier. Certes, les plaintes reçues par le Commissariat demeurent tout aussi importantes qu'auparavant. Ceci dit, elles seront désormais consignées et analysées dans un contexte de résolution systémique de manquements à la *Loi* auprès des ministères et organismes. Bien que le personnel du Commissariat tente déjà souvent de procéder de la sorte, la nouvelle approche vient officialiser cette façon de travailler au sein de l'équipe.

Après avoir soumis une plainte au Commissariat, un citoyen peut ainsi dorénavant s'attendre à recevoir un accusé de réception qui comprendra l'information suivante :

- Un état des lieux ou une mise à jour sur le dossier en question;

- Les actions à venir en la matière (par exemple, si une rencontre avec un ministre était planifiée en vue de faire avancer le dossier, elle se trouverait mentionnée); et
- Une invitation à consulter régulièrement le site web remanié et le blogue du commissaire afin de rester informé du développement du dossier.

Cette nouvelle façon de procéder fera preuve de davantage de transparence auprès des plaignants et répondra plus efficacement et promptement à leurs attentes.

Relations avec les ministères et autres organismes gouvernementaux

Si le Commissariat considère désormais les plaintes recevables sous un angle systémique, alors la nouvelle approche exige des ministères et autres organismes gouvernementaux un ajustement important quant au traitement de ces plaintes. L'objet ne sera ainsi plus tant de savoir ce qui s'est passé le 28 juillet 2012 à 13 h 18 à un endroit précis, mais plutôt de reconnaître qu'il existe des écarts importants en matière de services en français et que l'organisme gouvernemental doit chercher à trouver des solutions permanentes au problème.

Actuellement, les ministères et organismes gouvernementaux ont plus tendance à justifier leurs actions qu'à proposer des solutions permanentes. En d'autres mots, ils prennent le temps d'expliquer *ce qu'ils ont fait* au détriment de *ce qui peut être fait* pour le citoyen.

Tel qu'abordé dans le rapport *Accès à la justice en français*, cette situation se manifeste entre autres au sein du ministère du Procureur général qui, dans le traitement quotidien des plaintes, semble chercher davantage à savoir ce qui s'est passé dans un cas très spécifique au lieu d'envisager des solutions permanentes à un problème généralisé. Or, le commissaire l'a déjà dit : noircir du papier ne fait pas nécessairement en sorte que l'on fasse avancer le développement de la communauté francophone si tel est l'objectif. Il faut cesser de trouver des justifications spécifiques à des problèmes spécifiques et privilégier une approche qui favorisera la mise en commun de résolutions systémiques, ce que le ministère du Procureur général est en voie de faire, lentement mais sûrement.

Pour ce faire, les ministères et organismes gouvernementaux devront :

- **Tenir pour acquis que les plaintes acheminées au Commissariat sont fondées.**
En effet, 95 % des plaintes recevables soumises au Commissariat depuis ses débuts sont fondées.

- **Parler au personnel du Commissariat comme s'ils s'adressaient directement aux citoyens qui utilisent leurs services.**

Le langage et les justificatifs bureaucratiques n'auront donc plus leur place. Le Commissariat et les ministères et organismes gouvernementaux sont au service des mêmes citoyens. Il convient donc que les ministères et organismes gouvernementaux trouvent des solutions pour le plaignant du Commissariat, qui est d'abord et avant tout un citoyen qui utilise leurs services.

- **Développer davantage un système de traitement des plaintes à l'interne en matière de services en français, là où cela est approprié.**

La plupart des ministères et organismes gouvernementaux ont déjà de tels mécanismes en place.

- **Se responsabiliser quant à l'importance de satisfaire leur clientèle francophone.**

En effet, le Commissariat devra désormais être perçu comme un organisme de dernier recours, comme l'est actuellement le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

En vertu de ces considérations, il est primordial que les ministères et organismes gouvernementaux ne tombent pas dans le piège voulant que les coordonnateurs de services en français s'occupent des plaintes : ce n'est pas leur travail. En effet, comme le commissaire l'a indiqué dans son tout premier rapport annuel, le rôle des coordonnateurs de services en français est d'influer les orientations et la conception des politiques, des programmes, des services et des produits de chaque organisme gouvernemental visé par la *Loi sur les services en français*, et ce, dès l'étape de la planification stratégique. Il ne leur appartient pas de régler tous les problèmes liés aux manquements de services en français.

1.3.2 Des interventions systémiques et plus ciblées

- 🕒 **Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus à ce sujet.**

Il arrive que, lorsque interrogés par les enquêteurs du Commissariat, les ministères et organismes gouvernementaux leur demandent si une plainte spécifique a été reçue sur un sujet soulevé. Lorsqu'il n'y a pas eu de plainte,

leur réflexe est parfois de répondre qu'il faudra attendre d'en obtenir une avant de proposer quelque mesure corrective que ce soit. Ce positionnement est évidemment inacceptable et trouvera encore moins sa place dans le cadre de la nouvelle approche du Commissariat. En effet, non seulement le commissaire a-t-il le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative, mais un si faible degré de réceptivité de la fonction publique ne fait aucun sens d'un point de vue d'imputabilité envers les citoyens ontariens.

Le Commissariat doit pouvoir compter sur la réceptivité et la collaboration des ministères et organismes gouvernementaux, d'autant plus que ses interventions auprès de leurs dirigeants seront désormais plus ciblées en fonction des composantes suivantes :

- Une analyse tendancielle des plaintes reçues par le Commissariat;
- Les enjeux soulevés par les organismes communautaires des différents secteurs; et
- Les priorités d'action fondamentales définies par le Commissariat dans chaque secteur.

En vertu de cette nouvelle approche, le commissaire ciblera deux ou trois enjeux fondamentaux dans chaque secteur et les présentera aux dirigeants du ministère en question, et ce, que des plaintes aient été reçues ou non. L'une de ces priorités pourrait d'ailleurs éventuellement faire l'objet d'une enquête de longue haleine du Commissariat. Ultimement, une ou plusieurs recommandations pourraient émaner de ce processus. Quoi qu'il en soit, il importera que le commissaire et son équipe puissent travailler de concert avec l'Office des affaires francophones afin d'accompagner les ministères et les organismes gouvernementaux dans la mise en œuvre de toute recommandation, ou encore dans l'élaboration de toute solution systémique.

1.3.3 La production de rapports d'enquêtes de longue haleine

Depuis son entrée en fonction, le commissaire a privilégié la production de rapports d'enquête de longue haleine et d'études spéciales portant sur des enjeux importants en matière de développement de la communauté francophone de l'Ontario, qu'il s'agisse de la planification de services de santé en français, de manquements à des services de santé en français dans la région de Peel-Halton, des radios communautaires francophones, des communications du gouvernement en français, du manque

d'écoles de langue française dans le grand Toronto, de l'accès insuffisant à des études postsecondaires en langue française dans le Centre-Sud-Ouest, ou encore de l'abolition de la Bourse pour étudier en français.

Ces vastes rapports d'enquête et études spéciales ont eu des répercussions et ont fait une différence non pas seulement sur le plan de l'amélioration de la prestation de services en français, mais aussi sur celui de la sensibilisation aux importants enjeux liés au développement et au devenir de la communauté francophone de l'Ontario. Le commissaire entend se concentrer sur ce type de projet au cours des années à venir. De fait, un nombre croissant de citoyens se tournent vers le commissaire pour trouver un appui à leur cause. Or, aussi dignes ces différentes causes soient-elles, le commissaire devra rester conscient des ressources humaines et financières à sa disposition et pourrait être appelé à faire des choix difficiles.

Par ailleurs, il se peut que des partenariats stratégiques soient requis pour faciliter le travail du Commissariat aux services en français.

1.3.4 Le développement de partenariats stratégiques

Le commissaire favorise la collaboration entre son bureau et d'autres organismes qui sont eux aussi appelés à servir les intérêts des citoyens francophones de l'Ontario, notamment en établissant avec eux des partenariats stratégiques. Plusieurs de ces partenariats ont été conclus avec des organismes gouvernementaux afin de faciliter le traitement des plaintes au quotidien et de responsabiliser ces institutions en matière de prestation de services en français de qualité. Mieux encore, ces organismes gouvernementaux reconnaissent, par l'entremise de protocoles d'entente ratifiés avec le commissaire, qu'ils sont au service des mêmes citoyens que le Commissariat.

Les paragraphes ci-dessous rendent compte de plusieurs partenariats déjà conclus par le commissaire. Le développement d'autres partenariats de ce type est fortement envisagé par le Commissariat dans le cadre de sa nouvelle approche, d'autant plus qu'ils permettent de mieux cerner les enjeux prioritaires en matière de développement de la francophonie ontarienne.

1.3.4.1 Partenariat avec le Commissariat aux langues officielles du Canada

🕒 Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus à ce sujet.

Depuis que le commissaire aux services en français est entré en fonction, une multitude de citoyens lui ont manifesté leur intérêt pour une collaboration entre les membres de son équipe et celle du Commissariat aux langues officielles du Canada. Bien que cette collaboration se fasse déjà informellement depuis plusieurs années, elle s'est concrétisée, le 26 novembre 2012, par la signature d'un protocole d'entente entre le commissaire aux services en français de l'Ontario et le commissaire aux langues officielles du Canada.

Ce partenariat solide confère non seulement un accès encore plus direct des citoyens franco-ontariens aux services des deux organismes, mais met également davantage à profit l'expertise de chacun des deux commissaires dans le cadre de projets tels que les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto, l'étude intitulée *Accès à la justice dans les deux langues officielles : améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures* (également effectuée en partenariat avec le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick) ainsi que d'autres études sur le respect des obligations linguistiques.

Le commissaire est fier que la belle relation d'amitié entre les commissaires, qui s'est développée au fil des années, se poursuive indépendamment de qui occupe les fonctions de commissaire. De fait, cette entente permet aussi aux membres du personnel de chacun des deux organismes de communiquer directement les uns avec les autres.

1.3.4.2 Étude conjointe sur l'accès à la justice

Le commissaire aux langues officielles du Canada a annoncé, le 17 mai 2012, qu'il allait entreprendre une étude intitulée *Accès à la justice dans les deux langues officielles : améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures*. Le commissaire aux services en français de l'Ontario et le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick ont accepté avec enthousiasme son invitation de participer à cette étude, laquelle permettra d'effectuer un examen approfondi de deux questions qui relèvent du gouvernement fédéral et qui favorisent le bilinguisme institutionnel de la magistrature des cours supérieures, soit le processus de sélection et de nomination des juges, et la formation linguistique fournie aux juges

nommés aux cours supérieures. Un communiqué sera émis en 2013 afin de partager les résultats de cette étude.

1.3.4.3 Partenariat avec le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

🕒 Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus à ce sujet.

Bien que les communautés francophones de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick soient distinctes, il n'en demeure pas moins qu'elles évoluent toutes deux en contexte minoritaire et qu'elles jouissent, en vertu des lois en vigueur, du droit d'obtenir des services en français de leur gouvernement provincial. Les obstacles qu'elles rencontrent peuvent ainsi se ressembler, ou parfois même être interconnectés d'une province à une autre. L'Ontario et le Nouveau-Brunswick, en tant que provinces, partagent aussi les mêmes champs de compétences.

Dans le but d'accroître leur coopération et d'améliorer le respect des droits linguistiques des citoyens de leur province respective, le commissaire aux services en français de l'Ontario et le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick ont signé, le 12 mars 2013, un protocole d'entente. Ce partenariat prévoit notamment que les deux organismes partagent les problématiques et les recommandations émanant de leurs enquêtes et qu'ils collaborent davantage dans le cadre d'initiatives de promotion. Tout comme dans le cas du Commissariat aux langues officielles du Canada, cette entente se trouve à officialiser une collaboration qui avait déjà été établie depuis quelques années entre les deux commissaires.

1.3.4.4 Autres partenariats

En mars 2012, le Commissariat aux services en français et la **Société d'évaluation foncière des municipalités** ont signé un protocole d'entente dans le but d'accélérer le processus de résolution des plaintes en ce qui a trait à la répartition des impôts fonciers et à d'autres problèmes liés à l'évaluation foncière. La Société a depuis apporté des améliorations au formulaire qu'elle fait parvenir aux propriétaires afin de leur permettre d'enregistrer plus facilement leur choix de support scolaire. Elle a aussi respecté son engagement de répondre aux plaintes que le Commissariat reçoit à son égard à l'intérieur d'un délai maximal de cinq jours ouvrables. Le commissaire est ravi que cette entente ait permis une plus grande coopération entre son équipe et celle de la Société afin d'encore mieux appuyer la communauté francophone.

Dans la même veine, le commissaire a signé un protocole d'entente avec **Élections Ontario** le 6 septembre 2011, qui a lui aussi permis d'accélérer le traitement des plaintes. Le commissaire a été à même de constater que l'organisme, avec ses 940 bureaux de vote par anticipation et ses 24 479 bureaux de vote le jour du scrutin, fait face à un défi de taille pour trouver un nombre suffisant de scrutateurs bilingues en prévision de la journée des élections. L'existence de cette entente a permis au commissaire de faire partie de la solution en exhortant les francophones à se joindre au rang des quelque 80 062 fonctionnaires électoraux requis lors d'une élection générale.

Le commissaire est d'avis que ces protocoles d'entente ont permis aux signataires de mieux comprendre leurs défis respectifs et de travailler ensemble pour trouver des solutions à long terme permettant de prévenir les plaintes, et ce, au bénéfice de la communauté francophone. Le commissaire invite les institutions telles que les municipalités, les organismes gouvernementaux et les organismes désignés à considérer la possibilité de ratifier de tels partenariats et à communiquer avec lui pour discuter de la teneur de toute entente potentielle.

1.3.5 Un soutien accru aux citoyens qui en ont besoin

Il survient des cas, et ce, assez régulièrement, où des francophones se trouvent devant une administration hésitante ou carrément réfractaire à octroyer des services en français de qualité. Tel que mentionné précédemment, il est arrivé, par exemple, qu'un parent se fasse empêcher de parler à ses enfants en français sous prétexte que le centre de visites surveillées doit pouvoir comprendre ses interactions avec eux.

La nouvelle approche dicte que le Commissariat fera tout en son pouvoir pour continuer d'aider les citoyens francophones à s'extirper de telles situations où le système a failli à ses devoirs. Cela dit, c'est aux ministères et aux organismes gouvernementaux qu'il revient de trouver des solutions pour ces citoyens. Ceux-ci devront donc, avec l'aide du Commissariat et potentiellement de l'Office des affaires francophones, changer leur mode de pensée et travailler auprès du citoyen afin de vraiment lui venir en aide.

1.4 CONCLUSION

Au cours des années à venir, le commissaire souhaite davantage se concentrer sur les populations précarisées, soit celles qui sont les moins susceptibles de porter plainte, bien qu'elles soient en fait souvent celles qui auraient le plus besoin de le faire. Ces populations, de par leurs dispositions, sont plus vulnérables aux risques que pose tout manquement à la prestation de services en français. Les personnes âgées, les enfants, les personnes atteintes de troubles de santé mentale, les nouveaux arrivants et une multitude d'autres groupes de citoyens font partie de ces populations plus fragiles.

Un examen des plaintes admissibles en fonction des organismes visés révèle une très faible hausse, au fil des ans, du nombre de plaintes mettant en cause les ministères travaillant avec des populations vulnérables, tels que les ministères des Services sociaux et communautaires, des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Affaires civiques et de l'Immigration. Or, il serait naïf de croire que le faible nombre de plaintes signifie que tous les programmes et services de ces ministères sont fournis en pleine conformité avec la *Loi sur les services en français*. Des efforts doivent être faits pour corriger ces « faux positifs », non pas parce que les populations vulnérables jouissent de droits spéciaux en vertu de la *Loi*, mais plutôt parce que leurs membres, déjà fragilisés, seront peu enclins à déposer des plaintes ou à hausser la voix.

Répetons-le : des efforts doivent être faits. Des efforts proactifs. Certes, le Commissariat aux services en français sera proactif dans son examen des programmes et services qui pourraient faire l'objet d'améliorations, mais, ultimement, cette responsabilité revient au gouvernement même.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, en concertation avec ses collègues du Cabinet, de développer un plan d'action afin de s'assurer que les populations précarisées aient un accès réel aux services en français, et ce, conformément à la lettre et à l'esprit de la *Loi sur les services en français*.

Un cheminement humain

2.1 INTRODUCTION — UNE VIE

En dépit de six ans d'avancées en matière d'amélioration de la prestation des services en français en Ontario, il n'est pas rare que pointe son nez la vieille la question du bien-fondé de la *Loi sur les services en français* et de l'énergie investie dans son application.

Si les motifs du questionnement varient de la simple curiosité au dessein intéressé, l'argument derrière celui-ci, lui, est pratiquement constant : « après tout, la plupart des francophones sont bilingues ». La répartition classique remonte aussi loin qu'au premier rapport annuel du commissaire : « Il existe une équation directe entre la prestation de services en français de qualité et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne ». Le lecteur voudra également se reporter à la section 1.3 de ce même rapport, qui situait déjà la *Loi* dans un contexte politico-social élargi.

Quant à ceux qui enchaînent avec l'allégation du coût élevé de la prestation de services en français, ils trouveront un contrepoids de circonstance dans l'avant-propos du rapport annuel 2011-2012, soit le coût élevé du *manque* de services en français. Il suffit de penser au domaine de la santé, où une mauvaise compréhension des instructions sur la prise d'un médicament ou une interprétation erronée des symptômes d'un patient fait parfois en sorte que le citoyen francophone doive retourner voir le médecin ou un autre professionnel de la santé, doublant ainsi les coûts aux contribuables.

Si les arguments politiques, sociaux et économiques ci-dessus n'ont rien perdu de leur pertinence, six années d'appels à l'aide, de recherches de solutions, de conclusions positives, de dénouements moins heureux, de victoires, de défaites, de rires, de pleurs, permettent aujourd'hui de compléter le justificatif par une dimension éminemment humaine.

Car définir les besoins et attentes des Ontariens francophones à l'égard de leur gouvernement en d'aseptiques entretiens verbaux est outrancièrement réducteur.

Tout d'abord, c'est ne pas comprendre qu'aussi anodin que puisse paraître un écart à la prestation de services en français — absence d'accueil en français à un comptoir de ServiceOntario ou affichage unilingue anglais sur une

route de responsabilité provinciale —, chacun de ces écarts étouffe petit à petit chez le francophone le sentiment d'appartenance à une culture dont l'histoire est pourtant intimement liée à la sienne.

C'est aussi ne pas comprendre que, pour le francophone de l'Ontario, le français est souvent sa langue maternelle, sa langue d'usage courant, la langue dans laquelle il sait parfaitement nuancer sa pensée, la langue qui reflète et intègre son « moi » individuel, culturel et social. À Kapuskasing, à Welland, à Casselman, à Brampton, tous les jours des francophones de tous âges vivent en français, avec tout ce que cela implique : ils fréquentent l'école; ils s'orientent après être arrivés d'un autre pays; ils achètent et vendent des propriétés; ils tombent malades; ils sont en quête de justice; ils ont ou adoptent des enfants; ils perdent pied; ils votent; ils conduisent; ils composent avec un handicap; ils recyclent; ils vieillissent.

Et dans toutes ces facettes de leur vie, comme dans d'innombrables autres, le gouvernement et ses agents sont appelés à intervenir, et ce, évidemment, dans le respect des lois et règlements applicables. Or, quand l'esprit et la lettre de la *Loi sur les services en français* ne semblent pas être respectés, c'est au Commissariat aux services en français d'intervenir et, à l'instar de la nature des services gouvernementaux, la nature des interventions du Commissariat est très variée. Ces interventions ont toutefois en commun qu'elles contribuent toutes, à un degré ou à un autre, à l'amélioration sensible de la vie des francophones de l'Ontario, de son levant à son couchant. Par conséquent, elles ont aussi en commun qu'elles contribuent à l'amélioration sensible du mieux-être politique, social et économique de la société ontarienne d'aujourd'hui et de demain.

2.2 POPULATIONS PRÉCARISÉES

Les francophones de l'Ontario héritent du lot de bien des minorités : ils doivent constamment s'affirmer pour revendiquer leur place. Faute de quoi, ils reculent.

Au nombre des alliés sur lesquels les citoyens peuvent compter dans leur constante quête d'équité, figure bien sûr le Commissariat aux services en français, qui, lorsque

lui sont signalées des allégations préoccupantes, amorce un processus d'enquête et, s'il y a lieu, de résolution.

Or, pour reprendre la citation de chercheuses parue dans le rapport annuel 2009-2010, « Pas tous les francophones peuvent faire du militantisme à plein temps. » En effet, plusieurs citoyens hésiteront à faire valoir leur droit de recevoir un service en français pour la simple raison qu'ils sont dans une situation particulièrement vulnérable, par exemple, ils se sentent intimidés à leur arrivée dans un tribunal, ou encore un membre de leur famille est malade et leur priorité est d'obtenir des soins médicaux appropriés. Certes, beaucoup de travail a été accompli pour faciliter l'accès aux services en français par des groupes vulnérables, comme en font foi les sections du présent chapitre. Il n'en demeure pas moins que, comme l'était souligné dans le rapport annuel 2008-2009, « le nombre de plaintes [de la part de ces groupes] n'est pas nécessairement un indice révélant des situations problématiques ».

La problématique inquiète le Commissariat, car il ne fait aucun doute que des personnes aux besoins criants, mais bâillonnées par leur précarité, sont confrontées tous les jours à des entorses à la *Loi sur les services en français*. À preuve, il y a quelques mois à peine, le Commissariat a entendu parler d'une mère francophone dont les enfants auraient été placés dans une famille d'accueil unilingue anglaise. Il y a également ce cas d'un francophone marginalisé qui ne s'est vu offrir que des programmes de réinsertion sociale et de lutte contre la toxicomanie en anglais. Et c'est sans mentionner les variations sur un même thème que le Commissariat a pu constater au cours de ses six années d'existence.

Voilà notamment pourquoi le commissaire prône depuis les débuts l'*offre active* de la part des organismes appelés à offrir des services gouvernementaux, soit une communication spontanée et proactive de l'existence de services en français qui laisse entrevoir dès le départ un traitement équitable et dans la dignité. Le principe de l'offre active est exposé en détail à la section 4.1 du premier rapport annuel du commissaire.

Voilà également pourquoi le commissaire insiste tant sur la *prévention* et sur l'incorporation des services en français dès l'étape de *planification* des services et programmes gouvernementaux, autres principes figurant dans ce premier rapport et se profilant en filigrane dans tous les rapports annuels subséquents.

Certes, le commissaire arrive à rejoindre certains citoyens précarisés lors de ses tournées dans les communautés,

par exemple, les femmes victimes de violence sexuelle ou conjugale à Timmins et à Toronto, les aînés à Sudbury, ou encore les enfants ayant des troubles d'apprentissage ou un handicap visuel ou auditif, à Ottawa.

Mais cela ne suffit pas. Il est indispensable que les organismes gouvernementaux comprennent que les citoyens précarisés qui portent plainte font preuve d'un courage héroïque auquel il est impossible de s'attendre du commun des mortels.

Le défi pour le Commissariat au cours des prochaines années consistera donc, d'une part à cerner et à continuer de rejoindre les membres de populations précarisées de sorte qu'ils sachent qu'ils peuvent se tourner vers lui pour obtenir de l'appui; et d'autre part, d'appuyer et de stimuler les efforts des organismes du gouvernement ou offrant des services en son nom de sorte que le fait d'être francophone en situation précarisée soit non plus un frein, mais plutôt un catalyseur d'une offre d'assistance efficace, adaptée et, surtout, réconfortante.

2.3 IMMIGRATION



🕒 **Rendez-vous au www.csfgouv.on.ca/ra1213 pour visionner la vidéo d'introduction à cette section.**

Depuis juin 2009, la population francophone de l'Ontario jouit d'une nouvelle Définition inclusive de francophone (DIF)¹³, une première au Canada faisant suite à la toute première recommandation du commissaire¹⁴ au gouvernement de la province. En phase avec l'évolution démographique, la DIF, qui s'applique aussi aux familles exogames, reflète désormais la diversité des Franco-Ontariens, quels que soient leur lieu de naissance, leur origine ethnique et leur appartenance religieuse.

Au-delà de l'impact naturel et prévisible d'une telle redéfinition sur les données statistiques, la DIF a surtout permis aux membres des communautés ethnoculturelles de se voir reconnaître officiellement et d'être inclus en tant que francophones de la province, renforçant ainsi leur sentiment d'appartenance à la communauté franco-ontarienne. Une appartenance que certains n'hésitent plus désormais à afficher ouvertement, que ce soit à London, Ottawa ou encore Toronto.

¹³ Disponible en ligne : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/annonces-090604.html> (page consultée en mai 2013).

¹⁴ Commissariat aux services en français, *Ouvrir la voie*, Rapport annuel 2007-2008, Toronto, 2008, p. 26.

Cependant, dans son rapport annuel 2011-2012¹⁵, le commissaire a relevé les résultats d'une analyse¹⁶ portant sur l'usage des variables de la DIF par le gouvernement de l'Ontario ainsi que par ses prestataires de services afin d'évaluer l'impact de cette définition sur les programmes et services gouvernementaux. Cette analyse concluait qu'il existait une certaine incohérence dans l'utilisation des nouveaux critères pour calculer le nombre des francophones en Ontario. De fait, certaines institutions ne semblaient pas en faire un usage courant et systématique deux ans après son adoption.

Ceci dit, en mars 2012, le gouvernement a élaboré un plan de communication afin de mieux sensibiliser les ministères quant à l'utilisation de la DIF comme méthode de calcul commune à tous les niveaux dans la conception des politiques et des programmes et dans la prestation des services en français. Le gouvernement a manifesté son intention d'aussi transmettre ce message aux organismes désignés.

Par ailleurs, en mars 2012, le gouvernement a annoncé l'élaboration de sa toute première stratégie sur l'immigration en se dotant, notamment, d'une *Table ronde d'experts sur l'immigration en Ontario*. La publication en octobre dernier du rapport final de la Table ronde d'experts, intitulé *Plus de voies vers le succès*¹⁷, a été accueillie favorablement par le commissaire¹⁸. Ce rapport soulignait l'importance pour le gouvernement de travailler en étroite collaboration avec, entre autres, les communautés francophones, afin de concevoir des politiques d'immigration et d'offrir des programmes qui répondent à leurs besoins.

Fort de ces recommandations, sans compter tous les efforts menés par le **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration** dont des consultations, des recherches et des discussions avec des partenaires interministériels (y compris l'Office des affaires francophones), en plus des recommandations que le commissaire avait formulées à ce sujet dans son rapport annuel 2011-2012, le ministère a rendu publique la stratégie gouvernementale intitulée *Nouvelle orientation : Stratégie ontarienne en matière d'immigration* en automne dernier. Celle-ci fixe à 5 % la cible à atteindre pour l'immigration francophone en

Ontario, soit un objectif clair qui, s'il est atteint, contribuera assurément à la vitalité et au développement de la communauté francophone. Bien sûr, le commissaire salue le leadership du gouvernement de l'Ontario à cet égard et se réjouit de cette bonne nouvelle.

Or, dans son rapport annuel 2011-2012, le commissaire recommandait au ministre des Affaires civiques et de l'Immigration de se doter d'un comité consultatif chargé d'orienter les efforts du ministère dans le dossier de l'immigration francophone en Ontario et de développer, de façon interministérielle et concertée, une stratégie d'accueil, de formation linguistique et d'intégration au marché du travail pour les nouveaux arrivants francophones.

Le ministère a néanmoins manifesté son intention de ne pas mettre sur pied un tel comité, préférant miser davantage sur la création d'un Forum annuel des ministres sur l'immigration qui publiera tous les ans un rapport annuel. Le commissaire considère nécessaire que le ministère se dote au minimum de mécanismes d'imputabilité transparents en matière d'immigration francophone afin de rapporter, dans ce rapport annuel, les résultats atteints et les progrès réalisés en fonction des objectifs fixés. Le commissaire s'engage donc bien entendu à suivre ce dossier de près.

2.4 JUSTICE



« *L'anglais et le français sont les deux langues officielles des tribunaux de l'Ontario, et il appartient aux tribunaux d'assurer le respect des droits linguistiques [dont l'interprétation doit être] compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada et avec le respect de leurs cultures.* »¹⁹

En dépit de cette décision catégorique de la Cour d'appel de l'Ontario et comme il le déplorait déjà dans son premier rapport annuel, le commissaire reçoit régulièrement des plaintes concernant la prestation de services en français dans le secteur de la justice.

Cette année seulement, le personnel du Commissariat a dû prêter main-forte à des citoyens francophones à qui avait été indûment attribué un interprète²⁰, plutôt qu'accordée une audience bilingue, ou encore qui n'arrivaient pas

¹⁵ Commissariat aux services en français, *Droits devant*, Rapport annuel 2011-2012, Toronto, 2012, p. 14.

¹⁶ Disponible en ligne : <http://www.csf.gouv.on.ca/files/files/Ontario-DIF-demande-de-mise-a-jour.pdf> (page consultée en mai 2013).

¹⁷ Disponible en ligne : http://www.citizenship.gov.on.ca/french/key-initiatives/imm_str/roundtable/roundtable.pdf (page consultée en mai 2013).

¹⁸ Pour plus de détails : <http://www.csf.gouv.on.ca/fr/content/communiqu%C3%A9-2012-10-04> (page consultée en mai 2013).

¹⁹ *Belende c. Patel*, 2008 ONCA 148 au para. 24.

²⁰ Depuis 1984, avec les changements apportés à la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, le citoyen a le droit à un procès en français, ou bilingue, partout en Ontario. Il a ainsi le droit de se faire entendre par un juge sans l'aide d'un interprète. Pour plus de détails : http://www.csf.gouv.on.ca/files/FR_csf_rapport_annuel_08_09.pdf (page consultée en mai 2013).

à obtenir des services en français au comptoir de tribunaux. Un justiciable en particulier a dû faire des pieds et des mains, parfois au corps défendant du magistrat, pour revendiquer son droit de se faire entendre en français.

Aussi désolantes soient-elles, ces plaintes n'ont malheureusement rien d'étonnant compte tenu du très grand nombre de contacts qu'ont les citoyens avec la justice tous les jours (pensons aux amendes à acquitter, aux causes à entendre, aux successions à régler...), des nombreux intervenants en cause (justiciables, forces de l'ordre, magistrats, municipalités, avocats, greffes des tribunaux...) et, surtout, des subtilités de la réglementation régissant l'accès à la justice en français en Ontario.

C'est que, en ce qui concerne ce dernier point, il existe une convergence nébuleuse entre les droits que confèrent notamment la *Loi sur les services en français* et la *Loi sur les tribunaux judiciaires* aux justiciables de langue française. Au risque de trop simplifier, disons seulement que les justiciables de l'Ontario ont droit à l'« administration de la justice » en français, c.-à-d. les services administratifs fournis aux comptoirs des palais de justice, dans **25 régions désignées de l'Ontario**, en vertu de la *Loi sur les services en français*, et qu'ils ont droit à l'« exécution de la justice » en français, c.-à-d. le déroulement des procédures dans le tribunal, **partout en Ontario**, en vertu de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*.

Or, il ne semble pas que cette impression nébuleuse soit confinée aux justiciables : plusieurs plaintes reçues au Commissariat ont pour origine le manque de compréhension des droits linguistiques des francophones de l'Ontario de la part des employés des palais de justice, voire des magistrats mêmes. D'où la recommandation formulée par le commissaire dans son rapport annuel 2008-2009 à l'appui de la constitution d'un comité de spécialistes du droit chargé de parfaire les connaissances des membres de la magistrature en matière de droits linguistiques et de proposer des pistes d'action pour la nomination de juges bilingues.

Si la justice est aveugle, la recommandation, elle, n'est pas tombée dans l'oreille d'un sourd : le commissaire a pu chaleureusement applaudir, dans son rapport annuel 2009-2010, le fait que le **ministère du Procureur général** allait former et missionner un Comité de la magistrature et du Barreau mené par un magistrat et un juriste d'expression française réputés.

Et, comme de fait, en août 2012, le Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français a publié son rapport sur l'accès à la justice en français en Ontario²¹. Par ailleurs, pour confirmer que ce rapport déterminant ne resterait pas lettre morte, un communiqué de presse conjoint entre le Commissariat et le ministère du Procureur général a été diffusé en novembre 2012 afin d'annoncer la création d'un comité directeur composé de représentants du secteur de la justice et d'autres organismes, chargé d'examiner et d'élaborer un plan de mise en œuvre en réponse aux recommandations du rapport du Comité consultatif.

Il s'agit là d'une excellente nouvelle puisque le rapport, solidement étoffé, peint non seulement un portrait véridique et lucide de l'expérience du francophone en quête de justice en français en Ontario (p. ex., procédures plus difficiles, plus longues et plus coûteuses, personnel peu sensible ou sensibilisé au droit à la justice en français), mais propose également des pistes de solution aussi avérées qu'audacieuses à l'appui d'un accès égal à la justice en français (p. ex. offre active de services en français, accompagnement du justiciable du début à la fin de la procédure, amélioration de la formation des magistrats en matière de droits linguistiques).

Le commissaire est ravi de pouvoir compter sur le leadership du procureur général pour mettre en œuvre le plan d'action esquissé dans le rapport, et a bon espoir que les nouvelles solutions conjuguées à la responsabilisation accrue qu'il évoque dans la section 1.3.1 du présent rapport feront en sorte qu'à terme, les francophones n'auront plus « à se heurter à des obstacles au regard de l'accès à la justice en français [qui] empêchent l'exercice légitime des droits linguistiques des francophones devant les tribunaux de l'Ontario²² ».

Entre-temps, le Commissariat continuera évidemment à tenter de secourir les justiciables coincés par le système et le commissaire veillera à rencontrer périodiquement les autorités du ministère du Procureur général pour entendre leurs bonnes nouvelles sur la progression de la mise en œuvre des recommandations.

²¹ Disponible en ligne : http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/bench_bar_advisory_committee/full_report.pdf (page consultée en mai 2013).

²² *Ibid.*

2.5 ÉDUCATION ÉLÉMENTAIRE, SECONDAIRE ET POSTSECONDAIRE



2.5.1 Petite enfance

À raison, l'État se fait protecteur des enfants, ces membres d'une des populations les plus vulnérables de notre société. C'est donc dans ce contexte qu'il crée, administre, confie et finance divers mécanismes pour que les enfants puissent s'épanouir de façon saine et sûre, par exemple, des programmes de vaccination, des services d'orientation et de soutien aux nouveaux parents, de l'aide financière, des initiatives pour les enfants ayant des besoins particuliers, des services d'appui à l'adoption, des centres de la petite enfance, et des services d'aide à l'enfance.

Comme c'est durant les premières années de leur vie que les enfants forgent leur perception d'eux-mêmes et de leur monde, et donc amorcent leur parcours identitaire, il est impératif que tous les intervenants du domaine de la petite enfance financés par l'Ontario s'assurent de pouvoir subvenir aux besoins des enfants francophones et de leurs parents ou tuteurs, et ce, partout en province.

Ce n'est pas là la seule opinion du commissaire. En effet, la *Loi sur les services en français* inclut explicitement dans les organismes assujettis les « fournisseur[s] de services au sens de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. » De surcroît, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* prévoit, au paragraphe, 2 (1) que « lorsque cela est approprié, les fournisseurs de services offrent leurs services à l'enfance et à la jeunesse en français ». Le commissaire renchérit qu'étant donné que l'objet primordial de la *Loi* est de promouvoir l'intérêt véritable de l'enfant et que le désir d'une personne de s'adresser à son enfant dans sa langue maternelle exprime le désir de préserver un lien affectif avec celui-ci, l'expression « lorsque cela est approprié » s'applique à tous les cas où des enfants ou des parents francophones sont en cause.

Depuis ses débuts, le Commissariat porte une attention spéciale à la prestation de services aux enfants et aux parents, en particulier lorsqu'il s'agit de groupes précarisés, par exemple, les enfants francophones atteints d'autisme ou, comme cela a été le cas cette année, les enfants francophones placés en foyer d'accueil unilingue anglais.

Le commissaire n'est toutefois pas seulement réactif. Il souhaite éviter que des problèmes surviennent en matière de prestation de services aux enfants et aux familles. Dans cet ordre d'idées, il a notamment participé aux travaux de

la Commission de promotion de la viabilité des services du bien-être de l'enfance et, en février dernier, au premier Sommet des professionnels franco-ontariens de l'Association des sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario.

Inspiré par les touchants mots de l'écrivaine Lya Luft « L'enfance est le sol sur lequel nous marcherons toute notre vie²³ », le commissaire poursuivra sans relâche ses efforts sur le front des services à la petite enfance. Il s'agit là d'un secteur complexe où, si tous les intervenants ont évidemment à cœur l'intérêt optimal de l'enfant, ils ne sont pas pour autant tous sensibilisés à l'aspect intégral que jouent les services en français dans cet intérêt optimal.

2.5.2 Programme de maternelle et jardin d'enfants à temps plein

Au printemps 2010, le gouvernement a adopté une loi permettant la mise en place d'un programme de la maternelle et du jardin d'enfants à temps plein pour les enfants âgés de quatre et cinq ans, assorti de programmes prolongés. Annoncé dans le budget de 2010, ce programme s'inscrivait dans le cadre d'une stratégie gouvernementale destinée à améliorer les résultats des élèves et à réduire le taux de décrochage scolaire.

Les impacts de la mise en œuvre de ce programme continuent d'être soulevés par certains intervenants francophones. Plusieurs organismes ont en effet indiqué au commissaire qu'il existe un risque d'exode des éducateurs des garderies francophones vers les conseils scolaires en raison de leurs rémunérations jugées plus généreuses.

L'introduction de ce programme a entraîné une demande accrue pour des éducateurs de la petite enfance, et certains programmes de garde d'enfants, tant en français qu'en anglais, ont connu une perte de leur personnel au profit des conseils scolaires. D'ailleurs, en juillet 2012, le **ministère de l'Éducation** a reçu une plainte sur le fait que les éducateurs quittaient les garderies francophones pour rejoindre les programmes de garde d'enfants au sein des conseils scolaires de langue française dans la région de London.

En outre, il est important de noter que le mouvement des éducateurs des programmes de garde d'enfants vers les conseils scolaires n'est pas propre aux programmes de garde d'enfants en français, mais constitue un problème qui touche tout le secteur. De plus, depuis juin 2010, la

²³ Lya Luft, *Pertes et profit : la maturité*, Métailié, 2005.

grille de rémunération a été standardisée pour les éducateurs travaillant dans les conseils scolaires.

Le ministère continue de travailler en étroite collaboration avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités ainsi qu'avec l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance pour s'assurer que davantage de ces spécialistes soient formés à travers la province. De fait, la nécessité d'augmenter le nombre d'éducateurs en langue française est reconnue par le ministère qui finance précisément le Programme de formation complémentaire des éducatrices et éducateurs de la petite enfance, lequel cible le personnel des garderies francophones afin qu'il acquière les compétences obligatoires.

Bien que cette situation puisse possiblement se résoudre au fur et à mesure que de nouveaux éducateurs sont formés, ses conséquences à court terme sont considérables, soit le risque de fermeture de certains programmes de garde d'enfants agréés offerts en français, voire la fermeture même de ces garderies, et l'orientation des élèves francophones vers les écoles de langue anglaise. Le danger d'assimilation se fait ainsi plus grand, soit un enjeu auquel le commissaire demeure attentif.

2.5.3 Éducation élémentaire et secondaire dans la région du grand Toronto

Bien que l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* garantisse les droits à l'instruction dans la langue de la minorité aux paliers élémentaire et secondaire, le Commissariat aux services en français a reçu, en 2010, un grand nombre de plaintes au sujet du manque d'écoles secondaires de langue française dans la province, plus particulièrement à Toronto. Cette situation pénalisait de nombreux parents déchirés entre la décision d'envoyer leurs enfants dans une école de langue française souvent relativement bondée et très éloignée de leur résidence, ou de l'inscrire à une école de langue anglaise située plus à proximité.

Malgré leur bonne volonté, les conseils scolaires de langue française ne peuvent malheureusement pas acquérir des sites inutilisés ou excédentaires de leurs homologues anglophones pour répondre aux besoins de leurs élèves en partie en raison des réglementations ministérielles ou de la disponibilité de financement ou des deux. Devant ce constat, le commissaire a lancé une enquête formelle dont le rapport final a été publié en 2011. Intitulé *Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : Quand le*

*plus élémentaire devient secondaire*²⁴, ce rapport d'enquête relevait notamment l'ampleur de la pénurie d'écoles dans la région et formulait trois recommandations qui exhortaient le gouvernement à agir dans ce dossier.

Les actions du gouvernement ne se sont pas fait attendre longtemps. Dès le mois de mars 2012, le commissaire se disait satisfait²⁵ des mesures prises par le **ministère de l'Éducation** pour résoudre le problème, notamment par le financement de la construction de neuf nouvelles écoles de langue française dans la région du grand Toronto.

Par ailleurs, le commissaire a recommandé la modification du *Règlement de l'Ontario 444/98*²⁶ afin de rendre plus efficaces et efficientes les règles relatives à la vente et au transfert des écoles excédentaires entre conseils scolaires. Bien qu'un *Groupe de travail sur les actifs publics*²⁷ composé des principaux acteurs dans ce dossier ait été formé pour se pencher sur la question, force est de constater que trois ans après sa création, aucune mesure corrective n'a encore été prise. Le commissaire espère que la bonne volonté et l'engagement affichés au départ par le ministère de l'Éducation pour apporter les changements réglementaires nécessaires se poursuivent, et que ce dernier se dote d'un échéancier dans les mois à venir.

2.5.4 Construction de nouvelles écoles à Kanata et à London

Tout comme dans le cas de la région du grand Toronto, le commissaire a reçu bon nombre de plaintes en ce qui a trait au manque d'écoles secondaires de langue française à Kanata et d'écoles élémentaires de langue française à London. Lors de l'enquête du Commissariat, le **ministère de l'Éducation** lui a indiqué qu'il demande aux conseils scolaires de lui soumettre leurs priorités en matière d'immobilisations en prévision de l'octroi de financement utilisé pour combler les besoins liés à l'état des installations, au manque de places et à la consolidation des programmes. Les membres de la communauté peuvent commenter ce plan en matière d'immobilisation lors des

²⁴ Commissariat aux services en français, *Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : Quand le plus élémentaire devient secondaire*, Rapport d'enquête, Toronto, 2011.

²⁵ Disponible en ligne : <http://www.csf.gouv.on.ca/content/communiqu-2012-03-20> (page consultée en mai 2013).

²⁶ Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_980444_f.htm (page consultée en mai 2013).

²⁷ Pour plus de détails : <http://www.csf.gouv.on.ca/files/files/Ecoles-Groupe-de-travail-actifs-publics.pdf> (page consultée en mai 2013).

réunions de leur Conseil respectif. Le commissaire encourage fortement les parents à participer activement à cet exercice de planification.

Le ministère se fonde ainsi entre autres sur les priorités identifiées par les conseils scolaires pour déterminer l'attribution du financement disponible. Le programme de financement en vigueur, appelé *Subvention en matière d'immobilisation prioritaire*, cible souvent des types de besoins d'accommodement précis. Des critères spécifiques y sont aussi rattachés, tels que les besoins liés à la croissance, la desserte des ayants droit de langue française et le fait de soulever la condition des installations scolaires.

D'une part, les deux conseils scolaires de langue française desservant la région de Kanata avaient soumis des priorités dans le cadre du processus en question en 2011, lesquelles consistaient, pour un conseil scolaire, au financement d'un ajout de 500 places pour les élèves de la 9^e à la 12^e année dans une école élémentaire de la région, et pour un autre, à différentes priorités dont la création de 739 places pour ses élèves de la 7^e à la 12^e année. Le commissaire est ravi que le ministère ait donné son approbation de financement afin de satisfaire ces deux demandes, comme annoncé en juin 2011.

D'autre part, les deux conseils scolaires de langue française desservant la région de London avaient soumis des priorités dans le cadre du même processus en 2012, lesquelles consistaient, pour un conseil scolaire, au financement de l'ajout d'une école élémentaire à London, et pour un autre, à différentes priorités dont l'ajout de places d'élèves à une école élémentaire existante. Le commissaire se réjouit que le ministère ait également octroyé un financement afin de satisfaire ces deux demandes, comme annoncé en janvier 2013. Les familles et les élèves francophones de London, tout comme ceux de Kanata, pourront ainsi bientôt compter sur des immobilisations scolaires mieux adaptées à leurs besoins grandissants.

2.5.5 Éducation postsecondaire dans le Centre-Sud-Ouest

L'Ontario dispose d'un solide système d'éducation postsecondaire composé de 20 universités et de 24 collèges d'arts appliqués et de technologie (communément appelés collèges) qui sont financés par le gouvernement. Toutefois, tous les étudiants ne sont pas logés à la même enseigne. En effet, le Commissariat aux services en français a reçu de nombreuses plaintes au sujet du manque de possibilités d'études postsecondaires en langue française dans les régions du Centre et du Sud-Ouest de la province. Jugeant

ce problème grave à plusieurs égards, notamment en ce qui concerne le droit à l'éducation dans sa langue et l'enjeu de l'assimilation des jeunes francophones, le commissaire a décidé de lancer une enquête formelle en 2011.

Un an plus tard, soit en juin 2012, le Commissariat a rendu public un rapport d'enquête intitulé *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*²⁸, dans lequel il exhortait le gouvernement, et plus particulièrement le **ministre de la Formation et des Collèges et Universités**, à remédier aux très faibles taux d'accès de 0 à 3 % à l'éducation postsecondaire en langue française dans la région. L'une des recommandations formulées dans ce rapport constituait à créer une nouvelle structure indépendante et imputable à la population dont le mandat serait de déterminer tant les besoins que la livraison de services et de programmes d'enseignement postsecondaire en français dans le Centre-Sud-Ouest, et particulièrement dans le grand Toronto.

Au début de l'année 2013, le Comité d'experts en matière d'éducation en langue française dans les régions du Centre et du Sud-Ouest de l'Ontario, mandaté par le gouvernement, a publié à son tour son rapport, intitulé *Bâtir l'avenir*²⁹. Les recommandations et les conclusions y étant présentées s'arrimaient avec celles que le commissaire avait émises dans son rapport *Pas d'avenir sans accès*.

Par ailleurs, le commissaire a salué que le gouvernement ait manifesté, dans son discours du Trône³⁰, son engagement à offrir aux étudiants ontariens un meilleur accès à l'éducation postsecondaire en langue française, notamment dans le Centre-Sud-Ouest de la province. Il s'agit, certes, d'un message clair et sans équivoque. Reste-t-il encore toutefois à déterminer comment le gouvernement entend concrètement apporter des solutions en la matière, et surtout, les mesures qui seront mises en place.

2.5.6 Bourse pour étudier en français

Le Commissariat aux services en français a reçu plusieurs plaintes et demandes d'intervention en ce qui a trait à l'abolition de la Bourse pour étudier en français, lesquelles lui ont été acheminées au moment où il s'apprêtait à publier son rapport intitulé *Pas d'avenir sans accès*³¹.

²⁸ Commissariat aux services en français, *supra* note 8.

²⁹ Disponible en ligne : <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/postsecondary/schoolsprogram/MovingForwardFr.pdf> (page consultée en mai 2013).

³⁰ Disponible en ligne : <http://www.premier.gov.on.ca/news/thronespeech.php?Lang=FR> (page consultée en mai 2013).

³¹ Commissariat aux services en français, *supra* note 8.



2.6 SANTÉ

La Bourse pour étudier en français a été instaurée par le gouvernement de l'Ontario en 1975-1976. D'une valeur de 1 500 \$, elle était octroyée de façon non renouvelable à approximativement 800 étudiants du palier postsecondaire par année scolaire par voie de concours dont le critère principal était le rendement scolaire. Le **ministère de la Formation et des Collèges et Universités** l'a abolie dans la foulée de la discontinuation de plusieurs programmes du Régime d'aide financière aux étudiants de l'Ontario (RAFÉO), le tout au profit du Programme de réduction de 30 % des frais de scolarité en Ontario du ministère, soit une aide financière désormais accordée aux étudiants à plus faible revenu familial qui choisissent de poursuivre des études postsecondaires en Ontario, et ce, indépendamment de leur langue d'étude.

Les préoccupations des citoyens ont amené le commissaire à informer le ministère, le 20 juin 2012, qu'il allait mener une enquête formelle sur l'élimination de la bourse en question. Par ailleurs, le 10 juillet 2012, le Regroupement étudiant franco-ontarien (RÉFO), soit l'organisme porte-parole des 22 000 étudiants du postsecondaire franco-ontarien³², a lancé la Pétition pour réinstaurer la Bourse pour étudier en français en Ontario en ligne. Le 3 octobre 2012, cette pétition, qui comptait alors près de 6 000 signatures³³, a été déposée officiellement à l'Assemblée législative de l'Ontario par une députée.

La Bourse pour étudier en français consistait en un outil de plus pour soutenir les francophones et les francophiles dans la poursuite de leurs études postsecondaires en français en Ontario. Avant son abolition, elle envoyait un signal clair que les études postsecondaires en français représentaient un choix encouragé par le gouvernement de l'Ontario et, du coup, qu'une telle formation avait une valeur réelle au sein de la société ontarienne. Il s'agissait aussi du seul et dernier véritable facteur incitatif du gouvernement à la poursuite d'une éducation postsecondaire en langue française en Ontario. Le commissaire livrera les conclusions de son enquête sur l'abolition de la Bourse pour étudier en français en 2013.

Dans son rapport annuel 2011-2012, le commissaire présentait un bilan positif des progrès réalisés par le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** en suivi à son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario*, publié en 2009.

Ce bilan contrastait avec celui du rapport annuel 2008-2009, dans lequel le commissaire reprochait au ministère d'une part d'avoir mal géré le dossier du projet de règlement qui devait rendre les entités de planification des services de santé en français conformes à la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, et, d'autre part, d'avoir adopté une attitude plutôt passive à l'égard de son obligation légale au sens de la *Loi sur les services en français* (LSF).

Quoi qu'il en soit, les six entités créées en 2010 sont à présent fonctionnelles et ont signé des ententes-cadres de financement et de responsabilisation avec les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) de leur région respective. Chaque RLISS bénéficie aussi dorénavant des services d'un coordonnateur des services en français.

Dans le même ordre d'idées, le gouvernement a répondu aux demandes répétées de la communauté de Peel et de Halton, qui cherchait à obtenir une prestation de services de soins de santé en français dans la région, en supportant l'ouverture de l'Équipe de santé familiale Credit Valley en avril 2012. Le commissaire avait initialement livré les résultats de son enquête à ce sujet dans son *Rapport final d'enquête, Centre de services de santé — Peel et Halton Inc.*, publié en mars 2010.

Devant l'impact positif des initiatives récentes dans le secteur de la santé, le commissaire maintient son optimisme, surtout en raison du changement d'attitude du ministère. Celui-ci manifeste aujourd'hui effectivement un réel désir de trouver des solutions pragmatiques et durables qui répondent aux besoins des citoyens francophones plutôt que de se limiter à une stricte observation de la lettre de la LSF.

VIH/sida

À l'occasion de la Journée mondiale de lutte contre le sida, le 1^{er} décembre 2012, le commissaire a dressé sur son blogue un portrait détaillé des enjeux auxquels se heurtent les francophones atteints ou à risque d'infection du VIH. Bien que le ministère ait soutenu que les organismes œuvrant dans ce secteur n'ont pas d'obligations légales

³² Pour plus de détails : <http://www.refo.ca/organisation.php> (page consultée en mai 2013).

³³ Au moment de la fermeture de la Pétition pour réinstaurer la Bourse pour étudier en français en Ontario en ligne, celle-ci se composait d'un total de 5 929 signatures. Disponible en ligne : <https://www.change.org/fr/p%C3%A9titions/p%C3%A9tition-pour-r%C3%A9instaurer-la-bourse-pour-%C3%A9tudier-en-fran%C3%A7ais-en-ontario-2> (page consultée en mai 2013).

d'offrir des services en français (puisque'ils ne sont pas des organismes gouvernementaux et qu'ils ne fournissent pas leurs services au nom du gouvernement), il a tout de même assumé un rôle plus actif afin que les francophones atteints du VIH aient accès à des services spécifiques au VIH en français.

Le ministère a en effet contribué au financement d'organismes communautaires œuvrant dans le secteur des services aux personnes atteintes du VIH/sida afin de les aider à adapter leurs ressources en français et à former leurs employés. Le commissaire voit aussi d'un bon œil le fait que les consultations sur le renouvellement de la stratégie provinciale sur le VIH/sida aient eu lieu en français. Il a bon espoir qu'elles prendront ainsi en compte les caractéristiques et les besoins spécifiques de la communauté francophone.

Professions de la santé réglementées

L'article 86 de l'annexe 2 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* stipule que toute personne a le droit d'utiliser le français dans ses rapports avec, notamment, l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. Or, malgré cette disposition explicite, l'Ordre semble toujours avoir des difficultés à s'y conformer, soit un problème récurrent que le commissaire avait abordé antérieurement dans son rapport annuel 2008-2009 et dans son rapport annuel 2009-2010.

En 2012, un fournisseur de services de santé en français a demandé au Commissariat d'intervenir dans le cas d'une infirmière praticienne francophone qu'il avait embauchée depuis plus d'un an, mais qui n'avait toujours pas réussi à se faire octroyer son permis d'exercer en Ontario. Elle aurait attendu plus de sept mois pour obtenir la traduction de son dossier seulement, et chaque fois qu'elle communiquait avec l'Ordre, la plaignante ne réussissait pas à obtenir de services en français.

Puisque la *Loi* en question relève du ministère, le Commissariat lui a demandé son assistance dans la recherche d'options afin de résoudre la problématique.

L'Ordre s'est ensuite engagé à revoir ses pratiques courantes afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise dans le futur. Le cas de l'infirmière en question a aussi été réglé en moins d'une semaine. Le commissaire se réjouit que le ministère prévoie de communiquer avec les autres ordres de la santé de l'Ontario pour leur offrir de la formation portant sur leurs obligations en matière

de prestation de services en français ainsi que sur l'importance de l'offre active.

Outils d'évaluation cliniques

Dans le but de répondre plus adéquatement aux besoins des patients, plusieurs outils normalisés d'évaluation cliniques ont été rendus disponibles aux fournisseurs de services de santé du secteur des soins communautaires, notamment les outils ÉCBO (Évaluation commune des besoins en Ontario), interRAI-CHAI (évaluation de la santé communautaire) et le DÉI (Dossier d'évaluation intégrée), lequel permet de visualiser les évaluations. Malheureusement, les versions françaises de ces outils n'ont pas été offertes au même moment. Le ministère a reconnu que ce processus n'a pas été correctement planifié et s'est engagé à redresser la situation.

Depuis qu'a été soulevée la préoccupation initiale concernant le manque d'outils d'évaluation en français, le ministère a pris les mesures suivantes pour remédier à la situation : les deux outils d'évaluation (ÉCBO et interRAI-CHAI) sont maintenant disponibles en français et en anglais, ainsi que le matériel de formation complémentaire. Le ministère prendra les dispositions nécessaires pour encourager les fournisseurs à mettre au point des produits bilingues comme conditions préalables aux futures mises à jour.

Prise en compte des caractéristiques propres à la communauté francophone

Dans sa réponse à la première recommandation du *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario, 2009*, le ministère prévoyait, dans le cadre de l'Initiative du réseau de recherche appliquée en santé (IRRAS), du financement pour le Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario (RRASFO). L'objectif du RRASFO est d'observer, mesurer, documenter et évaluer l'état de santé de la population francophone de l'Ontario et son accès aux services de santé.

Ces efforts, bien que louables, ne se sont pas encore matérialisés par l'acquisition de données fiables pouvant servir à la planification des services de santé par les RLIS. Trop souvent, les résultats de la recherche effectuée par et pour les francophones ne sont pas traduits en français et, par conséquent, ne sont pas intégrés à la communauté du savoir. Il n'existe toujours aucune donnée sur le nombre de Franco-Ontariens qui sont atteints du diabète, par exemple.

Il n'existe pas non plus de consensus quant à l'identification des francophones dans la planification et la prestation des services de soins de santé. Les données de certains organismes reposent toujours sur la langue parlée ou langue de préférence, alors que d'autres, y compris le Commissariat, aimeraient que soit utilisée la Définition inclusive de francophone (DIF).

Le développement d'*Esprit ouvert, esprit sain*, la Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, est un exemple qui démontre comment le ministère s'assure de consulter la communauté francophone, mais néglige dans certains cas de lui fournir une rétroaction en ce qui a trait à la façon dont ont été utilisées les données recueillies. Conséquemment, plusieurs membres des communautés francophones de l'Ontario se sentent inopportunément marginalisés.

2.7 SERVICES DIRECTS



Peu importe son lieu de résidence en province, il est presque impensable qu'un citoyen n'ait jamais obtenu de services directs de l'un des organismes du gouvernement de l'Ontario. À première vue, avec plus de 48 millions de transactions par année offertes à partir de près de 300 centres de services, de huit centres d'appel et du canal en ligne www.serviceontario.ca, **ServiceOntario** représente pour la majorité des citoyens le visage du gouvernement ontarien. C'est d'ailleurs à l'un de ces centres que, par exemple, une mère pourra obtenir un acte de naissance pour son nouveau-né, une personne procédera au renouvellement de son permis de conduire et un immigrant obtiendra sa carte santé, soit des services particulièrement diversifiés.

Par ailleurs, avec ses 632 succursales réparties à travers la province (dont 112 sont désignées), plus de 124 millions de transactions annuelles et un éventail de 19 000 produits, la **Régie des alcools de l'Ontario**, mieux connue sous le nom de la LCBO, est elle aussi un important fournisseur de services. Il en va de même pour la **Société des loteries et des jeux de l'Ontario** (OLG), qui se trouve responsable de 24 établissements de jeux et qui compte 10 000 points de vente.

L'importance de l'offre active des services en français

Bien que ces organismes aspirent tous à l'excellence en prestation de services à la clientèle, ils ne s'en donnent pas pour autant nécessairement les moyens quand il s'agit de services aux communautés francophones. La majorité

des plaintes que le Commissariat reçoit à leur égard est pour ainsi dire de nature systémique et liée à l'absence d'une **offre active** de services en français, et ce, malgré le fait que le commissaire ait recommandé au gouvernement d'agir à cet égard dans son rapport annuel 2009-2010.

En réponse à cette recommandation, le gouvernement a produit un guide de l'offre active à l'intention des planificateurs de services et a également développé des lignes directrices. Dans le jargon gouvernemental, ces dernières n'ont cependant pas le même poids qu'une directive au sens propre. En effet, durant une prise de décision, un gestionnaire peut simplement prendre en considération les lignes directrices émises par le gouvernement alors qu'il doit suivre les directives en vigueur ou en obtenir formellement une exemption. En d'autres mots, cela consiste précisément en la différence entre un conseil et un ordre. Considérant l'importance de l'offre active et le nombre d'échappées, le commissaire se doit de revenir à la charge.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones qu'une directive explicite en matière d'offre active des services en français soit mise en place par le Conseil de gestion durant l'exercice financier 2013-2014, et ce, à l'égard de tous les ministères, organismes gouvernementaux et entités offrant des services en français au nom du gouvernement.

L'importance de la planification des ressources humaines

L'une des pierres angulaires du concept de l'offre active est sans aucun doute la planification des ressources humaines. En effet, l'affichage aura beau être bilingue et les formulaires disponibles en français et en anglais, s'il n'y a pas un nombre suffisant de membres du personnel bilingues capables d'offrir les services de façon équitable, l'expérience du citoyen s'en trouvera compromise. À cet égard, le gouvernement a répondu positivement à la recommandation du commissaire formulée dans son rapport annuel 2008-2009. En avril 2012, le gouvernement a lancé sa nouvelle politique ministérielle comportant des directives plus claires en ce qui concerne la dotation des postes désignés.

Cet exercice n'a néanmoins pas été suffisant pour assurer une prestation de services en français de qualité, ce que le nombre et la nature des plaintes reçues par le Commissariat ont démontré. Il n'est pas acceptable, par exemple, qu'un citoyen se fasse dire en anglais de communiquer avec un centre de services à une heure différente parce que la personne qui occupe le poste désigné commence sa journée de travail plus tard.

L'élaboration d'un plan de ressources humaines pour l'ensemble de la fonction publique, fondé sur la diversité et l'inclusion, devrait permettre au gouvernement de répondre adéquatement aux besoins de la collectivité francophone.

De même, il est inexcusable qu'un citoyen ne puisse pas communiquer directement avec un gestionnaire spécialisé de la **Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents au travail**, mais doive le faire par personne interposée parce que la personne véritablement qualifiée pour gérer son dossier n'est pas bilingue. Un cas de ce genre a été porté à l'attention du Commissariat cette année. Pour tourner le fer dans la plaie, le plaignant dans ce dossier avait aussi reçu une lettre en anglais l'informant de la date limite pour faire appel de la décision de la Commission. Après une intervention de l'équipe du Commissariat et plusieurs mois d'attente, le plaignant a enfin reçu une traduction de la lettre en français... mais sans que l'échéance de l'appel ne soit modifiée pour tenir compte du retard dans l'obtention de la lettre en question. Le commissaire reconnaît que des erreurs peuvent se produire, mais dans ce contexte, et malgré les bonnes intentions du personnel, le service offert est loin d'être équivalent, et les conséquences découlant de telles pratiques peuvent être très graves.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux services en français recommande au ministre des Services gouvernementaux qu'une directive portant sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de ressources humaines pour les services en français soit mise en place par le Conseil de gestion durant l'exercice financier 2013-2014, et ce, à l'égard de tous les ministères, organismes gouvernementaux et entités offrant des services en français au nom du gouvernement. Ce plan devra comprendre des mesures concrètes de désignation, de dotation, de formation et de rétention du personnel.

Partenariats public-privé

Dans son budget 2012-2013, le gouvernement a annoncé son intention d'explorer des partenariats avec le secteur privé pour la prise en charge de certaines fonctions de **ServiceOntario**. Or, comme le commissaire l'a exprimé dans son dernier rapport annuel, il arrive trop souvent que les services en français soient « oubliés » dans la privatisation des services provinciaux. Le commissaire est préoccupé par la question à un point tel qu'il a recommandé au gouvernement de s'assurer que tout partenariat public-privé tienne compte des services en français.

Privatisations

Quant aux privatisations, elles sont elles aussi considérées de façon récurrente. Encore une fois, il faut s'assurer qu'elles n'aient pas lieu sans avoir préalablement mis en place les obligations contractuelles nécessaires pour assurer une prestation de services en français. Le commissaire demeurera très vigilant à cet égard puisqu'il importe bien entendu que les droits des francophones ne soient pas relégués au second plan. Voilà d'ailleurs pourquoi le commissaire a fait une recommandation spécifiquement au sujet des privatisations dans son rapport annuel 2009-2010.

2.8 TERRES ET RESSOURCES



Capital collectif épuisable et précieux, on s'attend à ce que les ressources naturelles et leurs dérivés soient judicieusement gérés et protégés par l'État. On s'attend aussi à ce que tous les citoyens se voient offrir l'occasion de participer pleinement à la conservation et à la saine exploitation de leur patrimoine écologique et énergétique. En Ontario, cela inclut les francophones.

Au fil des ans, le Commissariat a reçu des plaintes relativement à des manques allégués de prise en considération des besoins de la communauté francophone dans l'exploitation et la gestion des ressources. Évidemment, le Commissariat est intervenu dans de tels dossiers; ses résultats ont été mitigés.

Il en est ainsi du processus d'évaluation environnementale, qui s'inscrit dans l'objectif réglementaire de « favorise[r] la prise de décisions responsables sur le plan environnemental et veille[r] à ce que les personnes concernées aient l'occasion d'émettre des commentaires sur les projets qui

peuvent avoir un effet sur elles³⁴. » Par exemple, dans son rapport annuel 2008-2009, le commissaire mentionnait qu'une évaluation environnementale d'un projet susceptible d'avoir des effets sur la santé avait été réalisée dans une région désignée sans que toute la documentation pertinente existe en français. Le **ministère de l'Environnement** était alors intervenu efficacement et avait obtenu que la période de consultation publique soit prolongée et que de plus amples renseignements en français soient offerts sur le Web.

Cette année toutefois, après avoir reçu six plaintes à propos d'un projet de site d'enfouissement dans une région désignée pour lequel le cadre de référence n'avait été proposé aux citoyens qu'en anglais, le Commissariat n'est pas arrivé à obtenir du ministère que le promoteur fasse traduire l'entièreté du document. Si les citoyens francophones ont donc dû se passer de traduction française d'un document préliminaire fondamental au processus d'évaluation environnemental, le ministère de l'Environnement s'est tout de même assuré d'imposer au promoteur, après coup, des obligations complémentaires en matière de consultation de la communauté francophone. Dans une optique plus globale, le ministère s'est également engagé à incorporer, dans les codes de pratique destinés aux promoteurs de projet, des dispositions spécifiques pour la prise en compte des besoins des francophones. Voilà une excellente nouvelle qui démontre un leadership certain de la part du ministère.

Alors que ce qui précède s'inscrit, au final, dans les gains, le commissaire ne peut pas tenir le même discours dans le dossier des sociétés énergétiques créées en vertu de la *Loi sur l'électricité*, dont l'**Office de l'électricité de l'Ontario**, qui ne sont nullement tenues de fournir des renseignements en français sur des sujets importants comme l'économie d'énergie; ni dans le dossier des organismes de financement industriels, mandatés en vertu de la *Loi de 2002 sur le réacheminement des déchets* pour revaloriser les déchets tels que les pneus, les piles et les appareils électroniques, qui eux non plus ne sont pas tenus de fournir des renseignements en français aux citoyens de l'Ontario. En effet, en dépit de recommandations correctives adressées au **ministère de l'Énergie** et au ministère de l'Environnement dans le rapport annuel 2010-2011 du commissaire, ces dossiers ne semblent pas avoir significativement avancé.

³⁴ Pour plus de détails : http://www.ene.gov.on.ca/environment/fr/industry/assessment_and_approvals/environmental_assessments/STDPDOD_079262.html (page consultée en mai 2013).

Comme quoi tout ne se termine pas en queue de poisson, après avoir été informé cette année d'un manque possible de programmes en français pour les exploitants de réseaux d'eau potable au Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau, le ministère de l'Environnement a réagi prestement et, à peine quelques mois suivant l'intervention du Commissariat, lui a fait part d'une série de mesures de redressement proactives qu'il avait déjà mises en œuvre, notamment la tenue d'un sondage de détermination des besoins et une consultation avec l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO). Bravo!

Le commissaire entend continuer à dialoguer avec les divers intervenants du secteur des ressources au cours des prochaines années et à mobiliser les énergies de sorte que les francophones de l'Ontario puissent pleinement participer à la gestion sensée des ressources de leur province.

2.9 MUNICIPALITÉS



Une analyse effectuée par le Commissariat et révélée dans son dernier rapport annuel³⁵ a démontré que plus de la moitié des municipalités membres de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) n'avaient pas de règlement ou de politique sur les services en français, et ce, malgré que plus de 80 % d'entre elles assurent une prestation de services municipaux bilingues *de facto*. De plus, si règlements il y a, la majorité de ceux-ci remontent à plus de vingt ans.

Le commissaire a félicité les conseils municipaux qui ont pris l'initiative de se doter d'un tel règlement, mais considère que d'autres devraient leur emboîter le pas. En effet, l'avenir de la communauté francophone passe par cet outil véritable de protection.

En légiférant sur leur prestation de services en français, les municipalités pourraient atténuer la volonté de certains individus de politiser et d'instrumentaliser la question linguistique comme cela fut le cas pour le règlement de l'affichage commercial bilingue du canton de Russell, contesté par deux citoyens. Les citoyens en question ont été déboutés par la Cour supérieure de justice de l'Ontario en août 2010 et par la Cour d'appel de l'Ontario en juin 2012. La Cour suprême du Canada a de plus refusé

³⁵ Commissariat aux services en français, *supra* note 15.

d'entendre leur cause en décembre 2012³⁶. Ces décisions devraient désormais inciter les dirigeants municipaux à agir librement, sans risquer de voir leurs actions contestées devant les tribunaux, et sans douter de la légalité constitutionnelle de leur décision.

Ceci dit, le débat entourant le rapport entre les francophones et leurs municipalités ne s'est pas éteint pour autant. En automne dernier, les États généraux de la francophonie d'Ottawa recommandaient que la ville soit officiellement désignée bilingue. La position du commissaire sur cette question est sans équivoque. Il s'est dit être en faveur d'une déclaration de bilinguisme officiel qui réaffirmerait la place unique qu'occupe Ottawa dans l'échiquier canadien tout en renforçant le sentiment d'appartenance de tous les citoyens francophones et leur égalité de statut.

Quant au débat sur l'affichage commercial bilingue, il a repris de plus belle avec la décision récente de l'Association canadienne-française de l'Ontario³⁷ (ACFO) de Prescott et Russell d'inciter les municipalités de la région à se doter d'une politique à cet effet. Bien que le commissaire se réjouisse que cette question soit débattue sur la place publique, il considère l'adoption d'un règlement garantissant et protégeant la prestation de services en français tout aussi importante, voire cruciale. À l'aube de la célébration du 400^e anniversaire de la présence française en Ontario, le commissaire souhaite d'ailleurs que les municipalités envoient un message clair à leurs citoyens en prenant les mesures nécessaires pour entériner la disponibilité des services en français offerts *de facto*.

SOUHAIT DU COMMISSAIRE

Le commissaire souhaite que les municipalités membres de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO), notamment celles qui assurent déjà une prestation des services en français, se dotent d'un règlement ou d'un arrêté municipal officialisant l'emploi du français dans l'exécution de leurs programmes et services.

³⁶ Pour plus de détails : <http://www.radio-canada.ca/regions/ottawa/2012/12/06/004-affichage-bilingue-decision-cour-supreme.shtml> (page consultée en mai 2013).

³⁷ Pour plus de détails : <http://www.radio-canada.ca/regions/ottawa/2013/02/24/004-acfo-affichage-bilingue.shtml> (page consultée en mai 2013).

Le commissaire prône depuis les débuts l'*offre active* de la part des organismes appelés à offrir des services gouvernementaux, soit une communication spontanée et proactive de l'existence de services en français qui laisse entrevoir dès le départ un traitement équitable et dans la dignité.

Un cheminement statistique

PLAINTES REÇUES EN 2012-2013

Durant l'exercice financier 2012-2013, le Commissariat a reçu 349 plaintes (tableau 2). En valeur absolue, ce chiffre constitue une légère baisse par rapport à celui de l'année 2011-2012. Cette année, encore, le Commissariat a reçu un grand nombre de plaintes individuelles portant sur des problèmes très diverses et sur des préoccupations réelles allant de l'absence de services en français à un comptoir à des consultations unilingues en anglais, en passant par des services disponibles, mais non équivalents.

Plaintes par catégorie

Parmi les 349 plaintes reçues au cours de la dernière année, 293 ont fait l'objet d'une enquête et 222 ont été jugées recevables. Cela représente près de 65 % du nombre total de plaintes enregistrées durant cette période, alors que 56 plaintes ont été jugées non recevables.

TABLEAU 2

PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2012 ET LE 31 MARS 2013	
	NOMBRE
Ayant fait l'objet d'une enquête	293
Recevables	222
Autres types de plaintes	46
Impact mineur	25
Non recevables	56
Total	349

Les plaintes non recevables (tableau 3) sont réparties en cinq catégories : les dossiers de compétence provinciale; les dossiers relevant du gouvernement fédéral; les dossiers relevant des municipalités; les plaintes visant des institutions privées; et les plaintes 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 *Loi*, mais régis par la province; ou ceux ayant trait aux conséquences d'une décision gouvernementale ou de restructuration de services. D'ailleurs, cette catégorie et celles des municipalités et du secteur privé recueillent ensemble plus de 85 % des plaintes non recevables.

Les plaintes classées non recevables sont loin d'être sans intérêt. En effet, le Commissariat transmet souvent ces plaintes aux organismes visés dans le but de suggérer des améliorations qui, bien qu'elles débordent du cadre strict de la *Loi*, reflètent souvent l'esprit de cette dernière ou font la promotion de l'excellence en matière de services aux citoyens.

TABLEAU 3

PLAINTES NON RECEVABLES	
Province	16
Fédéral	5
Municipal	14
Privé	19
Frivole/vexatoire/de mauvaise foi	2
Total	56

Par ailleurs, avec 46 plaintes, le Commissariat a vu augmenter le nombre des plaintes dans la catégorie « Autres types de plaintes »³⁸ par rapport à l'exercice financier 2011-2012. Cette catégorie (tableau 4) regroupe des dossiers concernant des organismes indépendants et des entités créées, mandatées ou financées par le gouvernement.

³⁸ Les autres types de plaintes sont difficiles à catégoriser, car elles surviennent particulièrement dans des cas où le citoyen n'a aucune autre option pour la raison que l'organisme détient 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.

Durant l'année 2012-2013, la plupart de ces plaintes visent des organismes indépendants, dont le **Barreau du Haut-Canada** qui régleme la profession des avocats et des parajuristes en Ontario. Ces dossiers font l'objet d'enquêtes, bien qu'ils ne soient pas portés au compte des institutions gouvernementales.

TABLEAU 4

AUTRES TYPES DE PLAINTES	
Dévolution	2
Général	36
Subvention	5
Partenariat	3
Total	46

Quant aux plaintes visant justement les ministères, elles sont de l'ordre de 222 pour cet exercice financier (tableau 5). En vertu de la nouvelle approche adoptée par le Commissariat, seul le total des plaintes recevables sera désormais affiché dans le tableau des plaintes par institution visée. L'objectif de cette démarche est de rapporter la situation telle qu'elle était au 31 mars 2013 afin d'être le plus objectif et transparent possible avec les institutions mises en cause par les citoyens. De fait, entre la fin de l'exercice de rédaction et le moment de la publication de ce rapport, bon nombre des plaintes répertoriées ont été résolues.

En effet, l'équipe du Commissariat travaille d'arrache-pied pour trouver des solutions permanentes et pragmatiques aux problèmes soulevés. Ce travail est effectué en collaboration avec les acteurs concernés dans un souci permanent d'améliorer la qualité et la disponibilité des services en français. Si certaines plaintes soulèvent des cas qui peuvent être résolus dans un délai relativement court, d'autres soulèvent des problèmes systémiques qui exigent des recherches approfondies et qui, donc, peuvent prendre davantage de temps à résoudre. Ces efforts et ces résultats ne se reflètent pas dans un tableau dont la fonction est de rapporter la situation à la fin de l'année financière.

TABLEAU 5

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR INSTITUTION VISÉE

INSTITUTION	PLAINTES RECEVABLES POUR L'EXERCICE 2012-2013
Assemblée législative*	6
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration	1
Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation	1
Ministère de l'Éducation	21
Ministère de l'Énergie	4
Ministère de l'Environnement	9
Ministère des Finances	27
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	6
Ministère du Procureur général	33
Ministère des Richesses naturelles	3
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	38
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	8
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	9
Ministère des Services aux consommateurs	2
Ministère des Services gouvernementaux	23
Ministère des Services sociaux et communautaires	3
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	6
Ministère des Transports	7
Ministère du Travail	4
Municipalités**	8
Organismes désignés***	3
Total	222

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

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

*** Il s'agit ici des plaintes visant les organismes et établissements désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.

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 du Procureur général, le ministère des Services gouvernementaux ainsi que le ministère des Finances, représentent plus de la moitié des plaintes reçues au cours de l'année 2012-2013.

Répartition géographique des plaintes

L'analyse de la provenance des plaintes reçues au cours de l'exercice 2012-2013 épouse relativement bien la répartition géographique des francophones en Ontario³⁹. 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 6.

La région de l'Est rafle près de 41 % des plaintes reçues, devançant de peu la région du Centre qui recueille près de 39 % du nombre total des plaintes, suivie par le Nord-Est avec près de 12 %. À elles seules, les régions du Centre et de l'Est totalisent 80 % des plaintes reçues pendant l'année financière 2012-2013.

TABLEAU 6

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES 2012-2013

Région	%
Est	41
Centre	39
Nord-Est	12
Sud-Ouest	6
Nord-Ouest	1
Hors province	1
Total	100

³⁹ Selon le profil de la communauté francophone publié par l'Office des affaires francophones en mars 2013, 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 (42,2 % dans l'Est et 20,8 % dans le Nord-Est). Trois francophones sur dix (30 %) résident dans la région du Centre de la province, dont presque le tiers se concentre à Toronto. Quant aux régions du Sud-Ouest et du Nord-Ouest, elles comprennent respectivement près de 5,7 % et 1,2 % des francophones de la province.

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 qu'elle veuille 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.

Bilan des plaintes

En six ans, le Commissariat a reçu 1 818 plaintes, dont 1 514 qui ont fait l'objet d'une enquête, soit près de 85 % du nombre total de ces plaintes. Seulement 304 plaintes (près de 17 %) ont été jugées non recevables (tableau 7). Autant de dossiers qui démontrent que les francophones sont de plus en plus conscients de leurs droits et qu'ils les réclament tout en n'hésitant pas à se plaindre lorsqu'ils le jugent nécessaire.

TABLEAU 7

NOMBRE ET TYPES DE PLAINTES PAR ANNÉE

	REÇUES	AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	NON RECEVABLES
2007-2008	62	43	19
2008-2009	304	248	56
2009-2010	351	294	57
2010-2011	381	328	53
2011-2012	371	308	63
2012-2013	349	293	56
Total	1 818	1 514	304

Demandes de renseignements

Pour son sixième exercice financier, le Commissariat a reçu 38 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*.

En outre, beaucoup de citoyens ont aussi communiqué avec le Commissariat pour obtenir des renseignements sur le processus de désignation sous la *Loi*. Enfin, certaines personnes ont également démontré un intérêt pour recevoir des données statistiques sur la communauté francophone.

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

Cette année, encore, le Commissariat a reçu un grand nombre de plaintes individuelles portant sur des problématiques très diverses et sur des préoccupations réelles allant de l'absence de services en français à un comptoir à des consultations unilingues en anglais, en passant par des services disponibles, mais non équivalents.

Un cheminement exemplaire

Dans son sixième rapport annuel, le commissaire poursuit la tradition de souligner les meilleures pratiques et l'innovation au sein des ministères et des organismes gouvernementaux dans la prestation de services en français.

Les **pratiques exemplaires** retenues par le commissaire ont été choisies pour avoir été élaborées en partenariat avec la communauté franco-ontarienne, ou encore pour avoir favorisé concrètement l'épanouissement de populations francophones précarisées. Bien qu'il soit impossible pour le commissaire de retenir l'ensemble des pratiques qui lui ont été soumises, il remercie tous les ministères et les organismes qui ont bien voulu participer à cet exercice constructif.

🕒 **Rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/ra1213 pour en savoir plus sur ces pratiques exemplaires.**

4.1 PRATIQUES EXEMPLAIRES

4.1.1 Programme Espace jeunesse

Le programme Espace jeunesse, qui accueillait déjà des jeunes de 7 à 12 ans, est également devenu le tout premier service de soutien en santé mentale en français gratuit pour les adolescents de 13 à 18 ans, à Toronto, tel qu'annoncé officiellement le 14 novembre 2012. Financé par le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse**, Espace jeunesse est le fruit d'un partenariat novateur entre le Hincks-Dellcrest Centre et le Centre francophone de Toronto.

4.1.2 Programmes de formation relais pour les francophones formés à l'étranger

Le 1^{er} octobre 2012, l'Unité de l'intégration au marché du travail (UIMT) du **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration** s'est mise à financer un nouveau projet pilote de trois ans visant à intégrer au secteur de l'éducation de la petite enfance les immigrants francophones ayant acquis une expérience dans ce domaine à l'étranger. Le Collège Boréal agit à titre d'hôte du projet, qui est basé

à London, en Ontario. Le 25 janvier 2013, l'UIMT a aussi rassemblé les responsables de ses dix programmes de formation relais destinés aux professionnels francophones formés à l'étranger afin de discuter de pratiques exemplaires.

4.1.3 Promotion de la sécurité des femmes victimes de violence

Six organismes de lutte contre la violence faite aux femmes du comté de Simcoe qui sont financés par le **ministère des Services sociaux et communautaires** ont reconnu le besoin de s'associer pour mieux aider les femmes francophones aux prises avec la violence conjugale ou ayant été victimes de mauvais traitements sexuels. Le 7 décembre 2012, les organismes en question ont donné une formation obligatoire d'une journée à environ 50 membres de leur personnel de première ligne afin de leur présenter un processus d'aiguillage révisé. Cette initiative a eu pour effet d'accroître l'aiguillage de clientes vers les organismes en milieu résidentiel et non résidentiel offrant des services en français. Le commissaire a participé à cet événement.

4.1.4 Partenariat entre le Groupe Média TFO et Canadian Parents for French (Ontario)

Le **Groupe Média TFO** et *Canadian Parents for French (Ontario)* ont signé une entente de partenariat en octobre 2012 afin d'augmenter le nombre d'élèves du français langue seconde qui utilisent des produits et des services éducatifs de langue française, notamment par le truchement d'émissions accessibles en direct ou en ligne. Ce partenariat vise aussi à agrandir la communauté francophile en Ontario tout en encourageant le bilinguisme dans les deux langues officielles.

4.1.5 Sommet de l'Association des sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario

En février 2013, le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** a appuyé le Sommet des professionnels franco-ontariens *Passons à l'action : Ensemble pour servir en français*, soit une initiative clé de l'Association des sociétés

d'aide à l'enfance de l'Ontario rassemblant approximativement 125 fournisseurs de services sociaux franco-ontariens dans les domaines du bien-être à l'enfance, de la santé mentale des enfants, de l'éducation, de la violence familiale et du système de justice pour les jeunes. Le but de ce sommet, auquel le commissaire a d'ailleurs participé, était ultimement d'améliorer la prestation de services en français dans un éventail de services à l'enfance.

4.1.6 Camps d'été en français au Centre Harbourfront de Toronto

Dans le cadre de l'initiative Élargir l'espace francophone, qui est financée par le **ministère de l'Éducation** et coordonnée par le Centre canadien de leadership en évaluation (CLÉ), un partenariat a été établi entre le Collège Boréal et le Centre Harbourfront de Toronto pour l'offre de camps d'été en français. Ces camps d'été (danse, canotage, excursions, écriture créative et arts créatifs) débiteront en juillet 2013 et seront offerts aux enfants de cinq à douze ans.

4.1.7 Formation en leadership offerte en français

Du 11 au 13 octobre 2012, vingt élèves des écoles secondaires du Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien et du Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario ont suivi une formation en leadership à l'Université de Guelph, offerte par la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne (FESFO). Cette initiative a été rendue possible grâce au Réseau de développement économique et d'employabilité de l'Ontario (RDÉE Ontario) et à l'Institut rural de l'Ontario, en collaboration avec les conseils scolaires, la FESFO et l'initiative Élargir l'espace francophone, qui est financée par le **ministère de l'Éducation**. Cette formation a également été offerte dans la région de Welland en collaboration avec le Centre de santé communautaire de Hamilton-Niagara.

4.1.8 Création d'un espace de langue française au sein des organismes de services sociaux de Sudbury

Le **ministère des Services sociaux et communautaires** a informé le Commissariat que le 6 mars 2013, environ 40 travailleurs anglophones et 35 travailleurs francophones ont participé à une conférence d'une journée organisée par le comité des services sociaux en français de la région de Sudbury. L'initiative avait pour but de renforcer les liens existants et de créer un espace de langue française au sein des organismes de services sociaux de Sudbury et entre ces derniers. En janvier 2013, une seconde

activité regroupant environ 25 directeurs généraux a eu lieu. Elle portait sur la mise en commun de stratégies de réussite en matière de création d'espaces de langue française au sein des organisations et entre ces dernières.

4.2 MENTIONS HONORABLES

Les **mentions honorables** soulignent le leadership de ministères et d'organismes gouvernementaux qui se sont mobilisés afin de générer une prestation accrue de services en français de qualité. Chacune fera l'objet d'un billet du commissaire publié sur son blogue au cours de l'année 2013-2014. Les initiatives dignes d'une mention honorable en 2012-2013 sont les suivantes :

- La conférence *Leading Edge Practises in Bilingual Recruitment* [Pratiques de pointe en recrutement bilingue] à Kingston;
- La communauté de pratiques sur les services de santé publique en français;
- La campagne de sensibilisation Traçons-les-limites;
- Le centre de ressources sur les services en français de ServiceOntario;
- L'appui au Forum pancanadien sur le développement économique en francophonie canadienne 2012;
- L'optimisation du taux d'occupation des lits du Pavillon Omer Deslauriers et le projet de centre de mémoire au centre de soins de longue durée Bendale Acres;
- Les cours obligatoires des opérateurs en eau potable;
- Renforcer la capacité des fournisseurs de services de santé à procurer des services en français;
- Les vidéos sur l'obtention d'un permis de conduire en Ontario;
- L'outil d'apprentissage en ligne de ServiceOntario;
- Les services de soins de santé primaires en français à Pain Court;
- La discussion sur la vision de l'apprentissage des jeunes enfants entre les conseils scolaires de langue française et le ministère de l'Éducation;
- L'accès à des soins primaires en français dans la région de Waterloo et Wellington;
- Sensibiliser le personnel du programme de visites surveillées à l'importance des services en français; et
- Le plan de services de santé intégrés du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Est.

Conclusion

Au cours des six dernières années, le Commissariat aux services en français a **ouvert la voie** aux citoyens qui cherchent à obtenir des services en français en Ontario. Pour ce faire, il a développé une relation de confiance et construit des liens solides avec ses plaignants et avec le gouvernement, de même qu'avec les organismes qui défendent les droits et répondent aux besoins des francophones, des francophiles et des nouveaux arrivants en Ontario.

Le Commissariat s'est aussi progressivement doté d'outils qui lui ont permis de remplir plus efficacement sa vision d'assurer une prestation active et intégrée des services en français, en appui au développement de la communauté francophone, et du coup, de la société ontarienne. Parmi eux, citons un personnel compétent et engagé, une démarche méticuleuse de traitement des plaintes et des partenariats stratégiques avec d'autres organismes qui sont eux aussi appelés à servir les intérêts des citoyens francophones de la province. Par ailleurs, le gouvernement a participé à la vision du Commissariat, si bien que la voie qu'il avait ouverte en 2007 a graduellement pu donner lieu à **des changements**, et à un **accès à des solutions** pour les citoyens francophones.

Le commissaire a également ouvert ses horizons en se déplaçant aux quatre coins de l'Ontario pour rencontrer les différentes communautés francophones, participer à leurs événements et constater leurs défis de façon tangible. Après tout, le respect de la lettre et de l'esprit de la *Loi sur les services en français* n'en tient pas qu'au Commissariat : il s'agit d'un **engagement partagé** avec la population et son gouvernement. Sans des citoyens francophones qui se mobilisent et un gouvernement à l'écoute, il aurait bien sûr été difficile d'aller **droits devant** pour réaliser des progrès d'envergure.

Aujourd'hui, le commissaire veut mettre à profit tout ce qu'il a gagné à développer dans le passé — toutes ces relations, tous ces liens solides et tous ces outils — et engager le gouvernement afin de mettre en œuvre **une nouvelle approche** en vertu de laquelle les ministères et organismes gouvernementaux travailleront davantage en collaboration avec le Commissariat, en considérant les plaintes sous un angle systémique.

Cette nouvelle approche contribuera notamment à mieux tenir compte des besoins des populations précarisées. Le commissaire est d'avis qu'il importe de ne pas sous-estimer l'impact positif d'une offre active de services en français dès le premier point de contact, surtout dans le cas des populations précarisées. C'est d'ailleurs pourquoi il considère primordial que soient développées une directive gouvernementale en matière d'offre active et une autre en matière d'élaboration et de mise en œuvre d'un plan de ressources humaines pour les services en français.

Le commissaire remercie tous les plaignants qui se mobilisent année après année pour lui manifester l'importance qu'ils accordent à leur droit d'obtenir des services en français en Ontario. Dans le cadre de sa nouvelle approche, le commissaire a voulu favoriser l'accès des citoyens, des ministères et des organismes gouvernementaux à l'éventail d'outils et de communications qu'il a mis à leur disposition depuis son entrée en fonction. Il les invite à consulter son nouveau site Web, à l'adresse **www.csf.gouv.on.ca**, et à s'approprier ces ressources, dorénavant classées par secteur de services sous la section « Actualités ».

La francophonie ontarienne est en pleine expansion, en pleine évolution, en pleine transformation. Parallèlement, il est nécessaire pour toute organisation de s'adapter à son environnement et de se renouveler périodiquement afin de poursuivre l'atteinte de ses objectifs. Le commissaire est heureux que son bureau se dote d'une nouvelle approche qui permettra, en collaboration avec le gouvernement et les plaignants, d'encore mieux répondre aux besoins des citoyens francophones de l'Ontario.

