



PRENDRE *notre place*

RAPPORT ANNUEL 2016/17



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 de l'Ontario
800, rue Bay, bureau 402
Toronto (Ontario) M5S 3A9

Par courriel : flsc-csf@csfontario.ca

Numéro sans frais : 1 866 246-5262
À Toronto : 416 847-1515
Télécopieur : 416 847-1520
ATS (téléimprimeur) : 416 640-0093

Ce document est également disponible en format accessible (HTML) et en format PDF au csfontario.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, 2017

ISSN 1916-9175 (imprimé)
ISSN 1916-9191 (en ligne)
ISBN 978-1-4868-0234-0 (imprimé)
ISBN 978-1-4868-0238-8 (PDF)
ISBN 978-1-4868-0237-1 (HTML)

2017

1.

Lettre au Président

Le 29 mai 2017
L'honorable Dave Levac
Président
Assemblée législative Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 12.5(1) de la *Loi sur les services en français*, j'ai le plaisir de vous présenter mon dixième rapport annuel à titre de commissaire aux services en français de l'Ontario.

Ce rapport d'activités couvre la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017. 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, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire aux services en français de l'Ontario,

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

M^e François Boileau

2. Remerciements

En tant que commissaire aux services en français, il m'apparaît de mise et incontournable de souligner les dix dernières années de notre bureau provincial au service des Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens, en rendant à César ce qui revient à César.

Le 1^{er} janvier 2014, à la suite de l'adoption du projet de loi 106, le Commissariat aux services en français de l'Ontario est devenu indépendant, se rapportant désormais à l'Assemblée législative. Quelques jours plus tard, j'ai adressé ma première communication officielle à titre d'officier indépendant à la ministre déléguée aux Affaires francophones de l'époque, l'honorable Madeleine Meilleur. Hors de tout doute, le projet de l'indépendance du poste de commissaire aurait été impossible sans son leadership et son appui incontestable auprès des élus.

À l'occasion de la présentation de mon dixième rapport annuel, je souhaite honorer pleinement la contribution exceptionnelle de madame Meilleur à notre francophonie ontarienne au cours de la dernière décennie, voire depuis plus longtemps encore. Elle a su gagner la crédibilité inébranlable de ses pairs, en étant à la tête de ministères porteurs d'enjeux de taille et en demeurant un modèle et un symbole de leadership pour nos communautés de langue française.

Son attachement profond à celles-ci, jumelé à ses compétences et à sa perspicacité politique, aura joué grandement en faveur de la décision du Conseil des ministres et de la première ministre d'aller de l'avant avec l'indépendance du Commissariat. Au nom de nos plaignants, de notre communauté et de mon équipe, je la remercie pour ses années exemplaires de service et de l'institution dont elle a su nous doter.

Enfin, je ne peux m'empêcher d'avoir plus qu'une pensée pour sa collègue, la députée de Nickel Belt, madame France Gélinas, qui a piloté deux projets de loi d'intérêt privé visant à faire du commissaire un officier relevant directement de l'Assemblée législative. Sa ténacité n'a d'égale que sa passion pour les affaires francophones. Le Commissariat entier lui en est également reconnaissant.

M^e François Boileau

3. Table des matières

1	Lettre au Président.	2		
2	Remerciements.	3		
3	Table des matières	4		
4	Avant-propos	6		
5	Le Commissariat, un acteur crédible.	9		
5.1	Premiers pas	9		
5.2	Dix ans de publications.	11		
5.3	Indépendance du Commissariat	12		
5.4	Ombudsman des services en français, agent de changement.	12		
5.5	Survol des activités du commissaire.	13		
5.6	Impact des plaintes : une analyse systémique.	14		
6	Bilan : impacts du Commissariat aux services en français.	17		
6.1	SANTÉ	17		
6.1.1	Naissance des entités de planification des services de santé en français.	17		Rapport spécial sur la planification des services de santé en français.
6.1.2	Loi sur les Centres d'accès aux soins communautaires	19		Processus de désignation des fournisseurs de services de santé.
6.1.3	Création d'une équipe de santé familiale de Credit Valley.	20		Soins de longue durée.
6.1.4	Enjeux courants	21		Base de données des professionnels de la santé.
	Projet de centre de santé à Timmins	21		
	Loi de 2016 donnant la priorité aux patients	21		
6.2	JUSTICE	29		
6.2.1	Traduction de règlements du gouvernement	29		
6.2.2	Création du Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français	30		
6.2.3	Création d'un comité directeur	31		
6.2.4	Protocole d'entente avec le Barreau du Haut-Canada.	32		
6.2.5	Projet pilote pour un accès fluide à la justice en français	34		
6.2.6	Enjeux courants	35		
	Tribunaux décisionnels	35		
	Dotation des ressources humaines.	36		
6.3	AFFAIRES CIVIQUES / IMMIGRATION	39		
6.3.1	Adoption de la DIF.	39		
6.3.2	Groupe d'experts sur l'immigration francophone.	41		
6.3.3	Enjeu courant	43		
	Absence d'un plan d'action	43		

6.4 ÉDUCATION - Primaire et secondaire	47
6.4.1 Uniformisation de l'admission aux écoles de langue française	47
6.4.2 Rapport d'enquête Les écoles de langue française dans la grande région de Toronto: Quand l'élémentaire devient secondaire	48
6.4.3 Rapport d'enquête sur le Centre Jules-Léger	50
6.4.4 Enjeux courants	51
Petite enfance	51
Règlement 444/98 - Aliénation de biens immeubles excédentaires	51
Inégalité d'accès à l'enseignement secondaire	52
6.5 ÉDUCATION - Postsecondaire	55
6.5.1 Rapport d'enquête – Pas d'avenir sans accès	55
6.5.2 Rapport d'enquête Abolition de la Bourse pour étudier en français : L'importance de bien faire ses devoirs	58
6.5.3 Protocoles d'entente	59
6.5.4 Enjeu courant	61
Problèmes d'identification	61
6.6 SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE	62
6.6.1 Étendue des services en français d'Autisme Ontario	62
6.6.2 Hausse du financement de programmes d'éducation de l'enfance en difficulté	63

6.6.3 Enjeux courants	65
Fusion des Sociétés d'aide à l'enfance	65
Projet de loi 89	65
6.7 SERVICES DIRECTS À LA COMMUNAUTÉ	69
6.7.1 Règlements sur les tiers	69
6.7.2 Directive sur les communications en français	70
6.7.3 Étude sur les radios communautaires francophones de l'Ontario	72
6.7.4 Société d'évaluation foncière des municipalités	73
6.7.5 Enjeux courants	74
Statut des RLIS et des fournisseurs de services de santé	74
Offre active	77
Teranet	78
Désignation des régions	79
La Lentille francophone	80
7 Statistiques sur les plaintes	83
8 Les bons coups	87
8.1 Pratiques exemplaires	87
8.2 Mentions honorables	89
8.3 Mentions encourageantes	93
9 Conclusion	95

4. Avant-propos

Une fois n'est pas coutume et, cette année, pour marquer le dépôt de notre dixième rapport annuel, on peut se féliciter et se donner des tapes dans le dos, question de reconnaître la valeur ajoutée que le Commissariat a apportée aux services aux citoyens et citoyennes de l'Ontario au cours de la dernière décennie. On en profite aussi pour souligner des enjeux importants qui méritent toujours notre attention et surtout celle du gouvernement. En effet, pas moins de dix recommandations font l'objet de notre présent rapport annuel.

Je suis fier de l'impact qu'a eu le Commissariat au niveau systémique. Vous remarquerez, à la lecture des prochaines pages, à quel point cet impact a été réel et significatif. Il est question ici, entre autres choses, de la nouvelle Définition inclusive de francophone (DIF), de l'adoption d'un règlement concernant les tierces parties et de la création des entités de planification de services de santé en français. Je me réjouis aussi de l'adoption d'une directive obligatoire sur les communications en français, laquelle semble porter fruit, sauf peut-être sur les médias sociaux. Nous avons joué un rôle en ce qui a trait à l'obtention d'un plus grand nombre d'écoles dans la grande région de Toronto ; nous avons relancé le débat sur la question de l'offre de programmes en français au niveau postsecondaire ; et nous avons signé de nombreux protocoles d'entente, notamment avec nos collègues fédéraux et le Barreau du Haut-Canada, ce dont je suis très fier. En même temps, le Commissariat a acquis son indépendance à l'égard du gouvernement et relève désormais directement de l'Assemblée législative. C'est tout de même un jalon important ! Et nous sommes membres fondateurs de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AILC), ce qui nous permet d'échanger des pratiques exemplaires avec des collègues aux quatre coins de la planète. J'en profite pour remercier chaleureusement mon ancien collègue Graham Fraser, commissaire aux langues officielles du Canada, tant pour son apport que pour son appui inestimable tout au long de son mandat.

Mais ce qui me rend le plus fier, c'est notre capacité de pouvoir répondre rapidement aux plaintes des plus démunis d'entre nous : une mère de deux enfants unilingues n'a pas à s'ajouter un stress supplémentaire pour toute sa famille parce que le travailleur social qui lui est assigné ne comprend pas le français ; un justiciable aux prises avec le système de la justice qui ne lui offre pas les services en français auxquels il a droit, peut demander de l'aide à notre bureau en sachant que nous allons intervenir rapidement ; un patient qui ne saisit pas la nature des interactions avec le personnel médical retient immédiatement toute notre attention.

Au cours de la dernière année, nous n'avons pas chômé. D'abord, le bureau a déménagé. Nous avons physiquement quitté le gouvernement et notre adresse courriel a également changé (flsc-csf@csfontario.ca). Nos nouveaux bureaux, situés près de Queen's Park, sont modernes, fonctionnels et invitants. De plus, la grande salle de conférence Albert Roy est ouverte à tout organisme communautaire qui voudrait se prévaloir d'une salle multifonctionnelle et offrant le meilleur de la technologie moderne. Nous sommes très fiers de pouvoir offrir cette option de plus à la communauté.

Le Commissariat a embauché pas moins de sept nouvelles personnes. Nous sommes passés, en deux ans seulement, de six à 14 employés. C'est extraordinaire. Par ailleurs, huit employés ne sont pas nés au Canada, ce qui rend notre bureau – composé de sept hommes et sept femmes – incroyablement représentatif de la société ontarienne.

Et c'est également avec fierté que je peux affirmer que nous avons rattrapé tout le retard accumulé au fil des ans quant au traitement de certaines plaintes. Nous avons mis au point une nouvelle procédure de traitement des plaintes qui se veut simple, efficace et collaborative avec les différents ministères et autres organismes gouvernementaux qui ont été d'ailleurs consultés. Le Commissariat est (enfin !) en train de se doter d'une véritable base de données digne de ce nom qui nous permettra d'agir efficacement et d'entretenir des liens que nous peinions à établir auparavant.

Nous pouvons désormais être plus proactifs au lieu d'être réactifs. Incidemment, nous sommes à mettre la dernière main à notre planification stratégique pour les trois prochaines années et il me fera plaisir d'en communiquer les grandes lignes au moment opportun. Les citoyens et citoyennes nous auront vus être proactifs dans des dossiers importants comme le projet de loi 41 donnant la priorité aux patients ou encore le projet de loi 89 concernant une réforme des sociétés d'aide à l'enfance. Ce sont là deux exemples concrets de notre volonté d'être davantage présents en amont plutôt que de réagir aux problèmes en aval.

Tout ceci n'aurait pu se faire sans l'appui total de l'Assemblée législative et notamment de la Commission de la régie interne, chargée d'établir les budgets opérationnels de tous les officiers. Nous n'aurions pu réaliser toutes ces avancées sans l'appui indéfectible de la fonction publique de l'Ontario, à savoir les sous-ministres responsables de la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* (LSF), les directeurs généraux de l'administration, les chefs de services en français et les coordonnateurs, ainsi que tous les autres fonctionnaires qui, au quotidien, servent le public ontarien dans la pleine mesure de leurs moyens, avec intégrité et respect.

Les élus doivent aussi recevoir de belles accolades. Rien n'obligeait les membres de l'Assemblée législative de se doter d'une loi portant sur les services en français en Ontario, encore moins de se pourvoir d'un commissaire indépendant chargé

de surveiller l'application de ladite loi ! Nos élus ne reçoivent pas toujours le crédit qui leur est dû. Je me permets, dans le présent rapport, de rendre hommage à l'honorable Madeleine Meilleur qui a joué un rôle significatif et qui, de par son parcours, a donné l'exemple à des générations de jeunes femmes ce que veut dire l'expression prendre « *notre place* ». Si le Commissariat a permis des avancées importantes, c'est aussi en raison de l'écoute active de la part du gouvernement. Nous ne sommes pas toujours d'accord et il faut souvent se répéter mais, en politique, l'art du possible ne peut se faire sans une ouverture. Je me dois aussi de remercier chaleureusement non seulement le gouvernement au pouvoir, mais aussi l'opposition pour la qualité de ses interventions qui font souvent avancer le débat.

Le Commissariat n'a jamais été l'affaire d'une seule personne. Ainsi, si nous avons pu établir une réputation solide et crédible, si nous sommes perçus comme parfois audacieux mais toujours pragmatiques et cherchant avant tout à faire une réelle différence dans la vie des citoyens et citoyennes, c'est grâce à toute l'équipe du Commissariat. Nous avons toujours eu la chance d'avoir chez nous des gens passionnés, motivés et extrêmement compétents. L'équipe actuelle n'est pas différente, bien que je me permette d'ajouter qu'elle est plus solide que jamais. Un gros merci particulier à notre directeur général Jean-Gilles Pelletier, pour une année bien remplie. Merci à Mary Jane, Hermann, Touria, Elisabeth, Mélina, Joseph et YvesFrancis d'avoir choisi le Commissariat. Ils se sont joints à Anne, Mohamed, Jocelyne, Yves-Gérard et Marta, et ensemble nous formons l'équipe du Commissariat aux services en français de l'Ontario. Je suis choyé !

Et puisque l'on fête le dixième anniversaire, j'aimerais remercier aussi mes anciens et anciennes collègues Marie-Eve, Claude, Madelina, Guyla, Simon, François-Michel, Alison, Sorinna et Kim qui ont aussi œuvré au Commissariat au cours de la dernière décennie. Et c'est sans compter tous les stagiaires et étudiants que je remercie aussi pour leur apport souvent inestimable.

Mes derniers remerciements vont à juste titre aux citoyens et citoyennes de l'Ontario. Sans vos plaintes, et sans votre confiance et votre appui incessant, nous ne pourrions faire notre travail avec autant d'efficacité ni, surtout, avec autant de passion. Vous nous motivez tous les jours et nous vous en sommes toutes et tous reconnaissants. Continuez de demander vos services en français et d'innover sans cesse, et n'hésitez pas à faire appel à nous. Merci.

5. Le Commissariat, un acteur crédible

5.1 PREMIERS PAS

À la suite d'une promesse électorale faite en 2003, le gouvernement a fait modifier la *Loi sur les services en français* en 2007 pour créer le poste de commissaire. Le 1^{er} août 2007, la ministre déléguée aux Affaires francophones, l'honorable Madeleine Meilleur, annonçait la nomination de M^e François Boileau à la tête du Commissariat.

En fonction dès septembre 2007, le commissaire s'est attelé à la tâche. Il est parvenu en peu de temps à bâtir une organisation crédible, dotée d'un personnel compétent et engagé afin de mener à bien le mandat législatif qu'on venait de lui confier.

« 12.2 Le commissaire fait ce qui suit pour favoriser l'observation de la présente loi :

- a) il mène des enquêtes sur la mesure dans laquelle la présente loi est observée ainsi que sur la qualité de l'observation par suite de plaintes concernant les services en français portées par quiconque, ou encore de sa propre initiative ;
- b) il prépare des rapports sur les enquêtes, notamment des recommandations pour améliorer la prestation des services en français ;
- c) il surveille les progrès accomplis par les organismes gouvernementaux en ce qui concerne la prestation des services en français ;
- d) il conseille le ministre sur des questions liées à l'application de la présente loi ;
- e) il exerce les autres fonctions que lui attribue le lieutenant-gouverneur en conseil.¹»

¹ Paragraphe 12.2 de la *Loi sur les services en français*. Pour plus de détails : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/9of32> (page consultée en mars 2017).

Très tôt dans son mandat, l'équipe du nouveau Commissariat s'est dotée d'une vision, d'une mission ainsi que de valeurs communes afin d'établir sa crédibilité.

VISION	MISSION	VALEURS
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.	Le Commissariat aux services en français veille à ce que la population reçoive, en français, des services de qualité du gouvernement de l'Ontario. Il surveille l'application de la <i>Loi sur les services en français</i> grâce à son pouvoir d'enquête. Il exhorte les ministères et organismes gouvernementaux à concevoir de façon proactive des politiques et des programmes adaptés à leur clientèle francophone. Il y parvient notamment par l'entremise de son pouvoir de recommandation.	➤ L'écoute ➤ La transparence ➤ L'intégrité ➤ La qualité ➤ Le respect

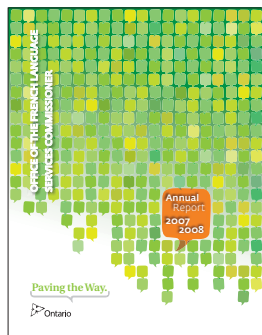
Le commissaire a rencontré tous les sous-ministres au sein du gouvernement afin de leur expliquer son rôle, ses fonctions et comment il entendait mettre en œuvre son mandat. Il a rappelé à chacun des sous-ministres qu'ils sont tous directement imputables des manquements à la *Loi*. Il a soulevé la nécessité de tenir compte des besoins particuliers de la clientèle cible francophone lorsqu'il est question d'élaborer de nouveaux règlements, lois, programmes, politiques et directives. Ce message demeure toujours pertinent dix ans plus tard.

Dès la première année, le Commissariat a reçu dix fois plus de plaintes que prévu. Avec une équipe de cinq personnes, le commissaire a alors déterminé qu'il valait mieux se bâtir une forte réputation basée sur la rigueur, la recherche des faits justes et une éthique de travail hors du commun.

Grâce au principe de non-ingérence établi par la ministre déléguée aux Affaires francophones d'alors, l'honorable Madeleine Meilleur, cela fait dix ans que le commissaire jouit de la latitude requise pour mener à bien ses enquêtes et son mandat.

5.2 DIX ANS DE PUBLICATIONS

Les rapports annuels constituent un outil indispensable de responsabilisation bidirectionnelle entre le Commissariat et les parlementaires. Celui de 2016-2017 s'inscrit dans une suite logique.



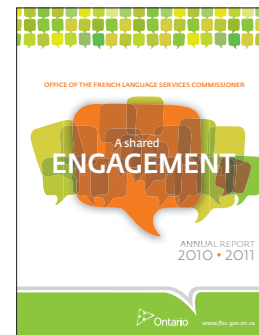
2007-2008
Ouvrir la voie



2008-2009
Une voix, des changements



2009-2010
L'accès aux solutions



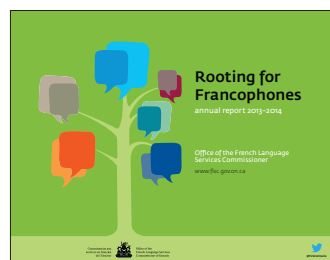
2010-2011
Un engagement partagé



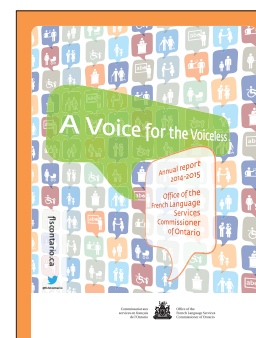
2011-2012
Droits devant



2012-2013
Une nouvelle approche



2013-2014
Une institution francophone s'enracine



2014-2015
La parole aux sans-voix



2015-2016
LSF 2.0

5.3 INDÉPENDANCE DU COMMISSARIAT

Jusqu'en 2014, l'indépendance politique du Commissariat aurait pu être compromise par tout changement de ministre ou de gouvernement.

Recommandation d'indépendance

C'est dans ce contexte que le commissaire, dans son rapport annuel de 2011-2012 *Droits devant*, s'est prononcé en faveur de l'idée de relever directement de l'Assemblée législative. Les raisons en étaient fort simples : assurer une non-ingérence politique et impliquer les parlementaires dans l'imputabilité du commissaire. Il était également question de son devoir de leur rendre des comptes, d'obtenir des avis juridiques externes autres que ceux du Procureur général de l'Ontario de manière à assurer une indépendance juridique, de se placer à l'abri des compressions budgétaires potentielles tout en dégagant une autonomie d'action et une imputabilité en ce qui a trait à l'utilisation des deniers publics. Finalement, il s'agissait de gagner une indépendance administrative en se détachant de l'Office des affaires francophones.

En décembre 2013, l'Assemblée législative a adopté à l'unanimité le projet de loi 106 qui a fait du poste de commissaire un poste d'officier du parlement. Depuis le 1^{er} janvier 2014, celui-ci est protégé de toute possible ingérence politique future.

5.4 OMBUDSMAN DES SERVICES EN FRANÇAIS, AGENT DE CHANGEMENT

Un commissaire ou un ombudsman doit toujours agir en fonction d'impératifs moraux comme la promotion active de l'équité et de pratiques éthiques exemplaires. Il doit s'acquitter de son mandat en toute indépendance, objectivité, impartialité et de manière responsable et confidentielle.

Ainsi, le commissaire œuvre pour que les erreurs administratives soient corrigées et que les lois, règlements, directives et politiques reflètent le respect, la justice et l'équité dans toute interaction avec les citoyens. Il établit un dialogue entre les autorités gouvernementales et le citoyen, pour traiter des effets inattendus de lacunes législatives.

Le rôle du commissaire, comme officier du Parlement, n'est certainement pas d'usurper le pouvoir du législateur ou du gouvernement ; il n'a pas de pouvoir de sanctions. Cependant, il a un pouvoir de recommandation qui se traduit en pouvoir de persuasion morale. Ceci peut-être passablement efficace pour ceux et celles qui savent s'en servir. En ce sens, l'ombudsman des services en français agit bel et bien comme un agent de changement dans l'intérêt des communautés francophones.

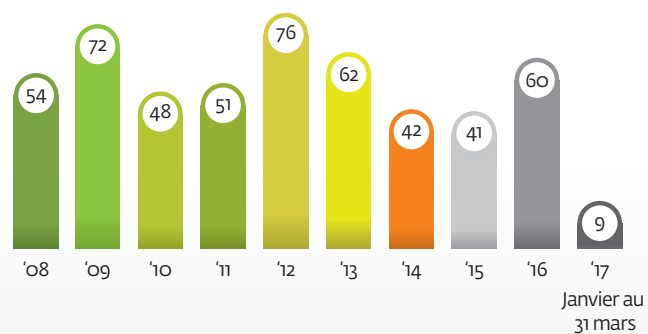
C'est ainsi que, pour assurer un dialogue soutenu avec les parlementaires, le commissaire a recommandé en 2014 la mise sur pied d'un comité parlementaire permanent sur les services en français et dans l'alternative, un comité parlementaire permanent sur les affaires des officiers²

² « (...) le commissaire estime que la constitution d'un comité parlementaire chargé d'entendre les propos des officiers de l'Assemblée législative serait un geste éminemment responsable (...) les questions dont il traite étant si vastes et importantes pour la société ontarienne, cet interlocuteur ne devrait pas être un comité permanent déjà chargé de portefeuilles aussi nombreux que disparates. » Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2013-2014 Une institution francophone s'enracine*, Toronto, 2014, p.6..

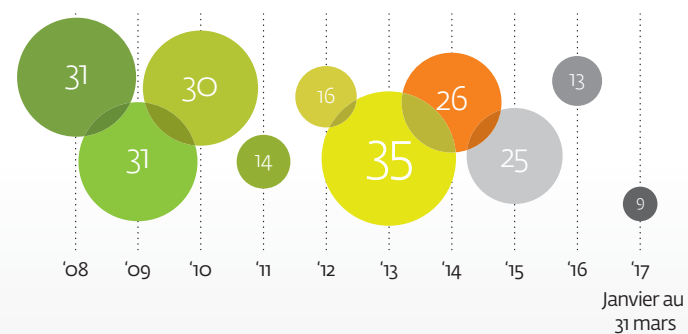
5.5 SURVOL DES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE



Entrevues médias

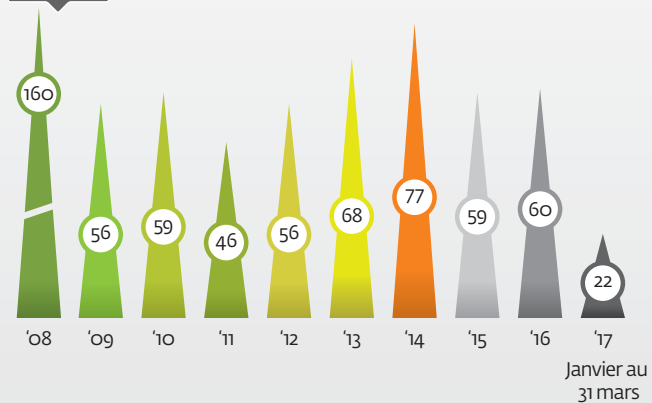


Allocutions et présentations



Rencontres

avec des agences, organisations et associations



5.6 IMPACT DES PLAINTES : UNE ANALYSE SYSTÉMIQUE

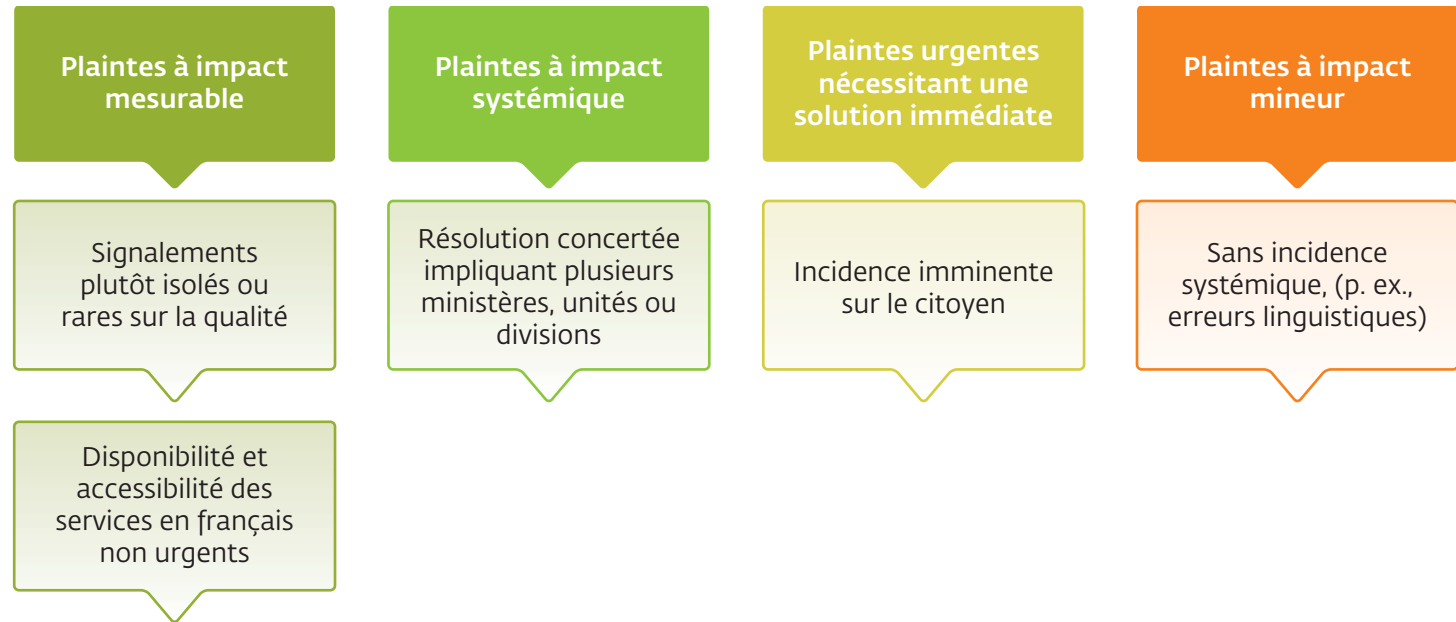
Le Commissariat a reçu en moyenne près d'une plainte par jour au cours des dix dernières années. À titre d'ombudsman de premier recours, le commissaire a constaté que la grande majorité des plaintes recevables étaient fondées (95 %). C'est donc dire que le citoyen a eu raison de porter plainte au Commissariat. Comme une plainte est une forme d'outil de contrôle de la qualité entre les mains du citoyen, chacune d'elles a son importance.

De surcroît, le Commissariat n'a jamais abandonné les citoyens qui se trompent d'endroit pour faire valoir leurs récriminations. Le personnel tente toujours de trouver le bureau approprié, souvent en faisant des appels par souci d'offrir le meilleur service aux citoyens qui prennent la peine et le temps d'écrire ou même de téléphoner.

L'approche du Commissariat qui en émerge se présente ainsi :



Les plaintes recevables sont donc réparties comme suit :



Sans les plaintes des citoyens, le Commissariat ne pourrait jouer son rôle avec efficacité puisqu'il est impossible pour le personnel de surveiller toutes les activités gouvernementales et leurs effets sur les citoyens de la province. Il importe ainsi de dresser le bilan de l'impact et la portée des plaintes depuis les dix dernières années.



6. Bilan : impacts du Commissariat aux services en français

6.1 SANTÉ

6.1.1 Naissance des entités de planification des services de santé en français

ENTITÉS DE PLANIFICATION			
ANNÉE	ENJEU	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2008-2009	Non-intégration des besoins particuliers des francophones à la planification du système de santé local.	› Adoption du Règlement 515/09 sur l'engagement de la collectivité francophone. › Mise en place de six entités de planification.	Manque de clarté du cadre de reddition de comptes actuel, qui englobe les organismes de planification.

Dès son entrée en poste, le commissaire s'est saisi très tôt du dossier des services de santé en français dans la province. Le sujet était de l'heure, car en 2006, le gouvernement de l'Ontario a décidé de décentraliser le système de santé. Il a alors créé, avec la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local (LISSL)*, quatorze RLISS (réseaux locaux d'intégration du système de santé). Le gouvernement n'a pas inclus l'élément francophone dans la planification des services de santé à l'échelle locale.

Pour pallier cette lacune, le législateur ontarien a décidé de prévoir des entités de planification de services de santé en français en vertu du paragraphe 16(4) de la *LISSL*. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ne l'entendait pas ainsi et a préparé un projet de règlement qui permettrait la mise sur pied de comités consultatifs.

Il n'en fallait pas plus pour que l'ensemble de la communauté francophone de l'Ontario se sente exclue du processus de planification des services de santé, et certes affectée par la situation. Le tout a généré rapidement plus d'une centaine de plaintes au Commissariat entre 2007 et 2008, déclenchant la mise en route d'un rapport spécial.

En mai 2009, le commissaire a publié le *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario*,³ dans le lequel il émettait huit recommandations sur l'intégration de structures francophones à la planification du système de santé local et la création de véritables entités de planification, comme le prévoit le paragraphe 16(4) de la *LISSL*.

³ Pour plus de détails : http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2009/05/CSF_rapport_planification_sante_francais_2009.pdf (page consultée en mars 2017).

Efficacité d'intervention

Le gouvernement a répondu favorablement à la recommandation du commissaire portant sur la modification du Règlement afin de prévoir des entités de planification des services de santé en français. En décembre 2009, le gouvernement a adopté le Règlement 515/09 sur l'engagement de la collectivité francophone en matière de services de santé en français⁴. Du coup, le Commissariat a pu résoudre la centaine de plaintes au sujet du controversé projet de règlement.

Le commissaire a de plus noté un véritable changement de ton au sein du ministère, qui a offert l'année suivante de la formation à plus de 1 500 employés sur l'importance de la prestation de services en français aux clients francophones.

Puis en 2011, le ministère a procédé à la mise en place de six entités de planification, réparties dans plusieurs régions, conformément au paragraphe 16(4) de la *LISSL*. Grâce à cette réalisation, la communauté francophone pouvait espérer pleinement prendre part à la planification du système de santé à l'échelle locale.

Avec le processus d'adoption du Projet de loi 41, Loi de 2016 donnant la priorité aux patients, le commissaire, comme bien d'autres intervenants, souhaitait que le rôle de ces entités puisse évoluer vers un partenariat avec les RLIS en ce qui a trait la planification des services en français. Malheureusement, le projet de loi fut adopté sans changements législatifs en ce sens.

Cela dit, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée s'est montré ouvert à l'idée proposée par le commissaire de clarifier le tout par voie réglementaire. C'est ainsi que, grâce à une modification du Règlement 515/09, le rôle des entités dans la planification serait renforcé davantage afin de prendre en compte la nature collaborative des relations entre les RLIS et ces entités. Ceci leur permettrait, du coup, de devenir de véritables partenaires dans le système de soins de santé en Ontario.



Recommandation 1

Le commissaire recommande au ministre de la Santé et des Soins de longue durée, de modifier le Règlement 515/09, afin d'accorder aux entités de planification des services de santé en français, un rôle accru dans la planification des services de santé en français, notamment à l'égard des plans de services de santé intégrés que doivent produire les RLIS.

⁴ Engagement de la collectivité francophone en application de l'article 16 de la loi, Règl. de l'Ont. 515/09. Pour plus de détails : <https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/090515> (page consultée en avril 2017).

6.1.2 Loi sur les Centres d'accès aux soins communautaires

CENTRES D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES			
ANNÉE	ENJEU	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2009-2010	Changements importants au statut d'organismes gouvernementaux des CASC relativement à la <i>Loi sur les services en français</i> .	Modification législative adoptée obligeant les CASC à se conformer à la <i>Loi sur les services en français</i> .	La responsabilité de la prestation, de la coordination et de la gestion des services de soins à domicile et de soins de proximité au public passe des CASC aux RLISS, qui sont déjà des organismes gouvernementaux aux fins de la <i>Loi sur les services en français</i> .

Dans son rapport annuel 2009-2010, le commissaire soulignait la perte du statut d'organisme gouvernemental des Centres d'accès aux soins communautaires⁵. Le statut des centres était passé d'organisme gouvernemental à celui d'organisme sans but lucratif géré par un conseil d'administration indépendant.

Ce changement a eu des répercussions directes sur l'obligation qu'avaient les centres d'offrir des services en français. En effet, en procédant à un transfert de responsabilités, le gouvernement avait soustrait les centres à l'obligation d'offrir des services en français.

Le commissaire a alors recommandé au ministère de corriger cette erreur.

Efficacité d'intervention

Le message a été entendu avec l'entrée en vigueur de la modification législative à la *Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins communautaires*. Tous ces centres doivent maintenant appliquer la *Loi sur les services en français*.

Depuis, d'autres changements sont survenus, mais en théorie, ils ne devraient poser aucun défi. Concrètement, la *Loi de 2016⁶ donnant la priorité aux patients* permettait le transfert des CASC aux RLISS à une date précisée dans une ordonnance de transfert ministérielle. Les transferts des CASC aux RLISS se font, par étapes, de mai à juin 2017. Le commissaire s'attend au maintien des obligations précédentes étant donné que les RLISS sont déjà considérés comme des organismes gouvernementaux au sens de la *Loi*.

⁵ Le CCAC assure la coordination des soins du patient de l'hôpital vers les services communautaires (Soins à domicile) et les établissements de soins de longue durée.

⁶ Pour plus de détails : http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=fr&BillID=4215 (page consultée en mars 2017)

6.1.3 Création d'une équipe de santé familiale de Credit Valley

ÉQUIPE DE SANTÉ FAMILIALE DE CREDIT VALLEY			
ANNÉE	ENJEUX	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2012	➤ 13 000 francophones n'avaient pas accès à des services de santé en français dans Peel-Halton. ➤ Quatre refus du ministère de constituer un centre de santé communautaire.	Création de l'Équipe de santé familiale de Credit Valley.	Services accessibles aux francophones de Peel-Halton.

En 2008, le Commissariat a été saisi d'une plainte accompagnée d'une pétition signée par 217 résidents de la région de Peel-Halton.

Le groupe de plaignants soutenait qu'il ne recevait pas de services de santé en français dans leur région, pourtant désignée depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français* en 1989. Aucun fournisseur de services de santé n'avait été désigné sous la *Loi*, bien que certains avaient été identifiés comme devant fournir des services de santé en français.

Le commissaire a amorcé une enquête officielle et conclu à un manque de services de santé en français intégrés pendant plus de vingt ans dans la région de Peel-Halton.

Efficacité d'intervention

À la suite de ce rapport d'enquête, le ministère a répondu favorablement aux recommandations du commissaire. Il a d'abord reconnu qu'il avait la responsabilité d'offrir des services de santé en français équivalents à ceux offerts à la majorité. Il a ensuite modifié ses critères de sélection des nouvelles équipes de santé familiale pour répondre aux besoins spécifiques des francophones.

Le ministère a déterminé que l'agrandissement de l'Équipe de santé familiale de Credit Valley, mise en place depuis 2012, constituait la meilleure solution pour répondre aux besoins des francophones.

6.1.4 Enjeux courants

Projet de centre de santé à Timmins

La communauté francophone de Timmins réclame depuis vingt ans, un centre de santé communautaire francophone. Voilà qu'au printemps 2017, le RLISS du Nord-Est a confirmé le financement d'une analyse de faisabilité d'un centre de santé.

Un Comité de collaboration sur les soins primaires destinés aux francophones de Timmins a été mis sur pied afin de mener cette analyse d'ici janvier 2018. L'analyse devra comprendre les détails et projections au sujet des services offerts, du modèle et du niveau de financement requis, d'un plan de ressources humaines, ainsi que du modèle de gouvernance, entre autres. Le mandat du Comité se terminera au plus tard à l'été 2018. Le commissaire entend bien sûr suivre le dénouement de ce projet et les suites des travaux du Comité avec le RLISS et la communauté.

Loi de 2016 donnant la priorité aux patients

Bien que l'adoption, le 7 décembre 2016, de la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients*⁷ ait permis l'inclusion de deux dispositions portant sur le respect de la *Loi* (10), elle n'a pas permis de résoudre des enjeux qui, à ce jour, limitent la planification, l'intégration et somme toute l'offre de services de santé en français.

Lors de la présentation de son mémoire⁸ devant le comité de l'Assemblée législative chargé d'étudier le projet de loi 41, le commissaire avait pourtant présenté plusieurs recommandations centrées sur le statut des fournisseurs de services identifiés sous la *LSF*, le rôle des entités de planification et l'imputabilité des RLISS en matière de prestation de services en français. Seule la recommandation portant sur l'obligation du ministère de s'assurer que les directions stratégiques et les priorités du système de santé répondent aux exigences de la *LSF* a été acceptée⁹. Les autres recommandations toutes aussi importantes concernant les entités de planification et les fournisseurs de services identifiés, n'ont pas été mises en œuvre par l'amendement du projet de loi 41.

Depuis l'adoption du projet de loi, l'équipe du Commissariat travaille sur l'adoption d'une directive stipulant que les RLISS, qui concluent des ententes avec des fournisseurs de services désignés, doivent respecter la *LSF* et le Règlement 284/11. L'interprétation juridique des obligations du ministère et des RLISS empêche cependant la résolution permanente des problèmes majeurs des citoyens quant à la responsabilité du système de santé en ce qui a trait à la prestation de services de santé en français de façon continue et prévisible.

⁷ Ibid.

⁸ Pour plus de détails : <http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/11/Projet-de-loi-41-Commissariat-aux-services-en-français-Mémoire.pdf> (page consultée en mars 2017).

⁹ Selon le nouveau libellé de la *Loi de 2016*, « 14. (5) Lorsqu'il élabore un ensemble de priorités et une orientation stratégique pour le système de santé et les systèmes de santé locaux dans le cadre du plan stratégique provincial, le ministre veille à ce que les priorités et l'orientation stratégique favorisent la prestation de services de santé d'une façon qui réponde aux exigences de la *Loi sur les services en français*. »

À ce jour, les pourparlers continuent. Au moment de la publication du présent rapport, le Commissariat soulignait que, bien qu'il en soit encore au rattrapage, le ministère manifestait la volonté de trouver des solutions pour répondre aux préoccupations du commissaire.

Rapport spécial sur la planification des services de santé en français

Le commissaire soulignait dans son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français* en 2009¹⁰ que les francophones, études à l'appui, ne savaient pas où se rendre pour obtenir des soins de santé en français. Huit ans plus tard, la situation n'a guère changé. La population francophone ne sait toujours pas à quelle porte frapper pour avoir accès à des soins de santé en français.

Au fil des années, le Commissariat a pu constater bien des réalités que vivent les organismes francophones, comme le Centre francophone de Toronto. En septembre 2016, lors d'un forum de discussion que tenait le Centre avec les nouveaux arrivants, de nombreuses questions ont émergé : « *Où peut-on trouver un médecin de famille qui parle français ? Dans quel hôpital peut-on recevoir des services en français ?* » Le Commissariat reçoit aussi ce genre de questions de citoyens francophones de partout en province. Il n'est pas rare que ceux-ci demandent d'avoir accès à un médecin de famille à Sudbury ou encore un psychologue à Toronto. Plus que souvent, il s'agit de citoyens vulnérables.

Les besoins spécifiques des francophones demeurent criants et les services offerts en français eux, inégaux d'une région à l'autre. À titre d'exemple, on peut trouver en un clic un spécialiste des troubles de locution en anglais sur le site Web de l'Ordre des orthophonistes de l'Ontario, alors qu'il faut s'armer de patience pour en trouver un pour les troubles de locution en français.

Par contre, de belles initiatives ont vu le jour dans les dernières années. Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka en est un exemple. Ce réseau s'est doté d'une navigatrice du système de santé pour les francophones. Ce service est fourni par le Centre de santé communautaire Chigamik à Midland. Le Commissariat salue cette initiative et souhaite qu'elle produise un effet boule de neige dans des régions où il n'y a toujours pas de système central pour identifier les professionnels de la santé francophones et les hôpitaux offrant des services en français. Une base de données à jour ou un point d'entrée dans le système possédant ce genre d'information pour la population francophone fait cruellement défaut à l'heure actuelle dans le système de santé.

¹⁰ *Supra* note 3.

Processus de désignation des fournisseurs de services de santé

L'objectif de la désignation d'organismes est non seulement de bâtir une capacité de prestation de services en français, mais aussi de garantir la pérennité de ces services en vertu de la *Loi sur les services en français*. Le processus pour l'obtenir est habituellement volontaire. Ainsi, l'organisme qui offre des soins de santé en français doit faire ses propres démarches, donc en faire la demande auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, qui lui, transmet la requête à l'Office des affaires francophones (OAF) avant une approbation finale par le Conseil des ministres. Cela dit, rien dans la *Loi* n'empêcherait une désignation « forcée » par le gouvernement. Or, au fil des années, plusieurs difficultés issues du processus ont été rapportées et peut-être serait-il temps de songer à désigner des organismes, même s'ils ne le demandent pas volontairement.

Comme le commissaire l'a démontré dans son rapport annuel 2011-2012, le processus actuel de désignation est lourd et complexe, et il limite l'offre réelle de services en français aux patients francophones. Le Commissariat dénote des lacunes notamment en ce qui a trait aux critères d'évaluation du processus de désignation, à l'évaluation des services offerts après l'obtention de la désignation et à la mise en place de mécanismes d'imputabilité du processus pré et post désignation.

Ces zones d'ombre ont un impact sur l'offre de services aux populations francophones. L'absence d'un encadrement et d'un véritable mécanisme d'imputabilité entrave l'accès des patients aux services en français. Certains organismes désignés ne parviennent pas à honorer les engagements liés à leur désignation au point où ils s'en défilent tout simplement, sans conséquence. C'est l'ensemble de la communauté en province qui se trouve affectée par cette fâcheuse situation.

Dans son rapport annuel de 2011-2012, le commissaire a mis en lumière ces lacunes et émis certaines recommandations d'amélioration du processus¹¹. En réponse à ces recommandations, l'OAF s'est dit prêt à examiner le processus et les critères de désignation en collaboration avec ses partenaires ministériels et des représentants de la communauté francophone.

L'OAF a mis sur pied un groupe de travail chargé de mettre en place un cadre d'imputabilité clair et un processus de désignation plus transparent.

L'OAF a révisé les critères de désignation et adopté un nouveau plan de désignation qui comprend un formulaire de demande de désignation et d'attestation de conformité, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2014¹². Les organismes désignés doivent soumettre au ministère responsable, un rapport tous les trois ans attestant de leur capacité de fournir leurs services en français conformément à leur désignation, soutenue d'une résolution de leur conseil d'administration conformément à l'un des nouveaux critères de désignation.

¹¹ Il recommandait, entre autres d'établir une directive obligatoire sur le processus de désignation des organismes qui inclurait des critères de désignation harmonisés prévoyant un minimum de représentation francophone au sein des conseils d'administration, des mécanismes d'imputabilité transparents et accessibles au public, un mécanisme de résolution de plaintes et une évaluation triennale obligatoire et indépendante.

¹² Pour plus de détails : https://files.ontario.ca/formulaire_designation_francais.pdf (page consultée en avril 2017).

CRITÈRES POUR LA DÉSIGNATION D ORGANISMES SELON LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS	
ANCIENNE VERSION (1991)	NOUVELLE VERSION (2013)
Le service doit être permanent et de qualité supérieure.	L'offre de services en français doit être permanente et de qualité supérieure assurée par des employés ayant les compétences requises en français.
L'accès aux services en français doit être adéquat.	L'accès aux services doit être garanti et suivre le principe de l'offre active.
Il doit y avoir une représentation effective de francophones au conseil d'administration et aux comités au sein des organismes.	La représentation effective de francophones au conseil d'administration et à ses comités est incluse dans les règlements administratifs et doit refléter la proportion de la communauté francophone au sein de la population desservie.
Il doit y avoir une représentation effective de francophones dans les niveaux de direction.	Il doit y avoir une représentation effective de francophones dans l'équipe de haute direction.
Il doit exister [une] responsabilité du conseil d'administration et de la haute direction pour les services en français.	Le conseil d'administration et la haute direction doivent être imputables à l'égard de la qualité des services en français.

Source : Office des affaires francophones, 2013..

Le mandat du groupe de travail était de seulement mettre à jour les critères de désignation, d'élaborer un nouveau modèle afin d'analyser les demandes de désignation et de développer un processus de suivi des organismes désignés existants. Chaque ministère est responsable du respect continu des obligations des organismes désignés, vis à vis des services en français.

Toutefois, cela n'a pas permis d'aboutir à système de désignation plus simple, plus responsable et transparent.

Enfin, c'est cette année que les organismes désignés doivent soumettre leur premier rapport de conformité. Tout porte à croire que très peu de fournisseurs désignés ont présenté un tel rapport sur les programmes et des services qu'ils exécutent pour le compte de leur ministère. La mise en œuvre des recommandations du groupe de travail n'a pas entièrement répondu aux attentes et préoccupations du commissaire.



Recommandation 2

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, pour l'année financière 2017-2018, de rédiger et de mettre en oeuvre une directive qui appuiera le nouveau plan de désignation d'organisme élaboré par l'Office des affaires francophones, comprenant des critères simplifiés, une évaluation triennale obligatoire et indépendante, ainsi que des mécanismes d'imputabilité transparents et des rapports d'évaluation accessibles, suite à la désignation.

Soins de longue durée

En 2015, le commissaire a sonné l'alarme en rapportant que, pour la première fois en Ontario, on comptera en 2017 plus de personnes de 65 ans et plus que de jeunes de 15 ans et moins¹³. Selon le ministère des Finances, la proportion de personnes âgées pourrait doubler cette année et atteindre 4,5 millions d'ici 2040, comparativement à 2,3 millions en 2016. Cette tranche d'âge représentera alors plus du quart de la population ontarienne¹⁴.

De toute évidence, le nombre de francophones qui aura besoin de soins de longue durée à domicile ou en foyer continuera de croître. Or, cet accès à un foyer de soins de longue durée, à des lits de répit et à des soins à domicile en français pour les francophones âgés, n'est pas toujours garanti.

À l'heure actuelle, certaines familles doivent patienter jusqu'à cinq ans avant d'accéder à un foyer de soins de longue durée qui offre des services en français. Souvent, des familles sont aussi confrontées au choix ardu entre la langue de service et la distance géographique.

La langue de préférence du patient présente aussi des défis. Elle n'est pas prise en considération de manière égale par les fournisseurs de services en province. Il existe pourtant des mécanismes pour déterminer la langue de choix des patients dans l'offre de services. Ce sont les Centres d'accès aux soins communautaires¹⁵ qui en sont responsables. Le problème réside chez les fournisseurs de services dont le contrat inclut des clauses qui portent expressément sur l'offre de services en français. En théorie, ces clauses garantissent l'offre de services en français aux patients. En pratique, il arrive que la question de la langue de préférence du patient passe entre les mailles du filet et que des francophones reçoivent donc des soins à domicile en anglais, et ce, même dans des régions désignées.

¹³ Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2014-2015, La parole aux sans-voix*, Toronto, 2015, p. 15..

¹⁴ Ministère des Finances, *Rapport sur les perspectives économiques à long terme de l'Ontario*, Toronto, 2017. Pour plus de détails : <http://www.fin.gov.on.ca/fr/economy/ltr/2017/ltr2017.pdf> (page consultée en mars 2017).

¹⁵ Avec l'adoption de la *Loi 41*, depuis le 1^{er} mai 2017, cette responsabilité est celle des RLISS

D'autres exemples illustrent la portée du problème systémique dont ceux sur le plan de troubles cognitifs sévères et de démence. L'accès aux services en français est inégal selon les régions. L'Est, le Nord-Ouest de la province ainsi que la région du Grand Toronto possèdent des programmes de soutien en cas de troubles du comportement ainsi que des ailes de soins spécialisées pour les aînés francophones. Dans le Sud-Ouest de la province, il n'y a pas d'ailes de soins spécialisées pour les aînés francophones qui souffrent de troubles avancés d'Alzheimer ou de démence, dans les foyers de soins de longue durée désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.

L'accès à des services de santé en français est indispensable, non seulement pour les aînés francophones, mais aussi pour les aidants naturels. Il s'agit souvent de la famille qui prend soin de la personne âgée malade à la maison. L'accès à des lits de répit continue donc d'être un enjeu majeur. La situation se corse pour les aidants naturels desservis par des Centres d'accès aux soins communautaires (maintenant les RLISS) à cheval entre une région désignée et une région non désignée.

Base de données des professionnels de la santé

Le manque de données permettant d'identifier les praticiens ayant la capacité d'offrir des services de santé en français a souvent fait surface par le passé. Ce fut d'ailleurs l'objet d'une plainte qui a permis au Commissariat de résoudre une partie du problème en 2010.

La plainte a permis d'isoler la source du problème ; les formulaires des ordres professionnels ne comportaient pas de question sur les langues dans lesquelles leurs membres étaient en mesure d'offrir des soins. Les professionnels remplissaient donc ces formulaires sans avoir la possibilité d'indiquer qu'ils pourraient servir leurs patients en français. Puisque ces formulaires alimentent la base de données du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ces renseignements importants s'en trouvaient exclus. En conséquence, il a été impossible d'établir l'offre actuelle et la répartition géographique des professionnels de la santé de langue française en Ontario.

L'intervention et la médiation du Commissariat ont permis de régler la plainte. Mais un autre problème a fait surface depuis. L'utilité d'une telle base de données repose sur la qualité des données que fournissent les ordres professionnels. En outre, même si le ministère a fait des efforts pour rendre publics les rapports sur la Base de données des professionnels de la santé, il y a place à l'amélioration dans la connaissance de l'existence et du potentiel de cette base de données, qui permet au ministère de produire des rapports adaptés. Ces rapports aident les intervenants de la santé à planifier la gestion des ressources humaines ou les établissements postsecondaires à prévoir les domaines de formations selon les besoins ciblés.

Un autre problème subsiste. Au moment de rédiger ce rapport, les dernières données entrées à cette base de données remontaient à 2013. Depuis, bien des changements, départs à la retraite, déménagements, mises à pied ou même

embauches de professionnels de la santé ont certainement eu lieu. À ce jour, il est inconcevable que de telles données aussi importantes sur le nombre de professionnels francophones œuvrant en santé ne soient pas mises à jour annuellement.

Sans données à jour, il est impossible de planifier adéquatement les besoins de professionnels de la santé en français selon les régions, selon les professions réglementées.

Il est temps de redonner la priorité aux patients, y compris les patients francophones, en leur proposant des avenues concrètes où trouver des services de santé en français. Pourquoi ne pas s'inspirer de ce qui se fait dans le domaine de la justice, où, par exemple, les sites Web du ministère du Procureur général et de la Cour de justice de l'Ontario listent les lieux précis où les citoyens peuvent recevoir des services en français. Ou pourquoi ne pas développer une application mobile qui dirigerait les patients francophones vers les fournisseurs de services appropriés. De plus les professionnels de la santé pourraient utiliser cette application lorsqu'ils doivent diriger les patients francophones vers un spécialiste. En travaillant avec les Entités, les RLIS devraient pouvoir offrir cette même information de base.

Le Réseau de santé en français de l'Est de l'Ontario a créé un outil intéressant, un système de collecte de données et de statistiques, qui lui permet d'identifier les professionnels de la santé qui peuvent offrir des services en français, d'obtenir des détails au sujet de ces services et de savoir où ils se trouvent dans leur région. Cette initiative permettra de générer de l'information essentielle au sujet de la capacité de planifier, d'évaluer la performance et de prendre des décisions sensées pour améliorer l'accès aux services de santé en français.



Recommandation 3

Le commissaire recommande au ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'élaborer des stratégies novatrices visant à faire en sorte que les citoyens sachent où et comment obtenir des services de santé en français. À cette fin, le ministre s'assure de :

- (a) rendre public un portrait précis des praticiens qui peuvent oeuvrer en français partout en Ontario;*
- (b) collecter annuellement, mettre à jour et rendre facilement accessibles les données publiées sur son site Web dans la Base de données des professions de la santé ; et*
- (c) produire des rapports sur mesure facilement accessibles.*



6.2 JUSTICE

6.2.1 Traduction de règlements du gouvernement

TRADUCTION DE RÈGLEMENTS PROVINCIAUX			
ANNÉE	ENJEU	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2009-2010	La traduction en français des règlements de l'Ontario demeure à la discrétion du Procureur général.	➤ Mise en place d'un comité directeur pour l'évaluation de la traduction des règlements. ➤ Adoption d'une politique pour encadrer la traduction des règlements provinciaux. ➤ 51,5 % des règlements ont été traduits depuis 30 ans.	➤ 52,5 % des règlements de l'Ontario sont bilingues, le reste est seulement disponible en anglais. ➤ En attente d'une refonte de la <i>Loi sur les services en français</i>.

Depuis l'adoption de la *Loi sur les services en français* il y a 30 ans, seulement un peu plus de la moitié des règlements¹⁶ ont été traduits en français. Or, rien n'oblige le Procureur général à traduire tous les règlements. C'est dans les domaines de santé et de sécurité du public que l'absence de traduction de règlements a le plus d'impact.

Le commissaire a toujours dénoncé cette pratique contraire à l'esprit et à la lettre de la *Loi sur les services en français*, d'où sa recommandation au ministre du Procureur général en 2009 d'adopter des critères pour guider les ministères dans la traduction des règlements.

La recommandation visait aussi à ce que le ministère établisse une liste des règlements à faire traduire en priorité, fondée sur les besoins de la communauté francophone et le type de règlements.

Efficacité d'intervention

Suivant la recommandation du commissaire et sa rencontre avec le Bureau des conseillers législatifs du gouvernement¹⁷, le ministère du Procureur général a confirmé l'engagement pris en 2010 à satisfaire les attentes du commissaire. Le ministère a proposé l'adoption d'une politique d'exécution, ainsi qu'une stratégie pour la traduction graduelle des règlements existants. Il a de plus mis sur pied un comité directeur pour l'évaluation de la traduction des règlements. Le comité devait aussi recommander l'adoption d'une politique qui guiderait la traduction.

¹⁶ Il existe 1922 règlements, dont 1001 qui sont bilingues.

¹⁷ Ce bureau est principalement responsable de la rédaction et la traduction des lois et règlements de l'Ontario.

Le commissaire s'est réjoui de ces percées, car la *Loi* attribue bel et bien un rôle de leadership au Procureur général quant à la traduction de règlements en français. La responsabilité de faire « [...] traduire en français les règlements dont il estime la traduction appropriée¹⁸ » lui revient.

Dans son dernier rapport annuel, le commissaire a exprimé l'importance de la refonte de la *Loi sur les services en français* en lien avec la traduction des règlements. Sa recommandation d'actualiser la *Loi* vise, entre autres, à permettre au lieutenant-gouverneur en conseil de prendre un règlement sur les critères à satisfaire quant à la traduction des règlements.

6.2.2 Création du Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français

COMITÉ CONSULTATIF DE LA MAGISTRATURE ET DU BARREAU SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS			
ANNÉE	ENJEU	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2010	Manque d'accès à la justice en français.	Mise sur pied du Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français.	Suivis sur la mise en œuvre des 17 recommandations du Comité.

L'accès à la justice en français a toujours été d'actualité pendant les dix premières années d'existence du Commissariat.

Les défis en matière d'accès à la justice en français sont grands et les progrès sont lents. Le commissaire a recommandé en 2009 la création d'un comité consultatif composé de membres de la magistrature et du barreau afin de chercher activement des moyens pour améliorer l'accès à la justice en français.

Efficacité d'intervention

Le Procureur général a constitué en 2010 le Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français. Le Comité, alors coprésidé par l'honorable juge Paul Rouleau de la Cour d'appel de l'Ontario et l'ancien président de l'AJEFO, Me Paul LeVay, devait se pencher notamment sur les questions des connaissances des droits linguistiques des membres de la magistrature et du manque de juges bilingues en Ontario.

Deux ans plus tard, le Comité a publié son rapport¹⁹ qui venait confirmer que le statu quo en matière d'accès à la justice en français est inacceptable. Essentiellement, il se résume à un accès à la justice en français qui coûte plus cher et prend plus

¹⁸ Paragr. 4(3), *supra* note 1.

¹⁹ Pour plus de détails : https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/bench_bar_advisory_committee/#_Toc436040263 (page consultée en mars 2017).

de temps. Le rapport contenait 17 recommandations favorisant des avancées considérables pour les francophones sur les plans, par exemple, de l'offre active, de l'accès aux services en français à tous les points de contact du système de justice et des aptitudes linguistiques et de la formation des juges et du personnel des cours. Ces recommandations, favorablement accueillies par le commissaire, avaient le mérite d'être accompagnées de mesures d'imputabilité et d'évaluation afin d'assurer un réel accès à la justice en français en Ontario.

Le commissaire s'est déclaré satisfait du travail et des recommandations suggérées par le Comité consultatif, pourvues qu'elles soient mises en oeuvre de façon efficiente et coordonnée. Le tout a donné lieu à la mise en place d'un comité directeur chargé du suivi des recommandations du Comité consultatif.

6.2.3 Création d'un comité directeur

COMITÉ DIRECTEUR			
ANNÉE	ENJEU	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2012	Manque d'accès à la justice en français.	➤ Mise sur pied d'un Comité directeur de mise en œuvre des recommandations du Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français. ➤ Proposition d'une ébauche de projet pilote sur l'accès à la justice en français.	En attente d'un comité permanent sur l'accès à la justice en français.

À la suite du rapport Rouleau-LeVay, le commissaire s'est joint à l'honorable John Gerretsen, alors Procureur général, pour annoncer la mise sur pied d'un Comité directeur qui allait être chargé du suivi.

Efficacité d'intervention

En mettant en place ce Comité directeur, le Procureur général a fait preuve de leadership tel que mentionné par le commissaire dans plusieurs de ses rapports annuels. Les travaux de ce nouveau Comité, étalés sur plusieurs années, ont d'autant plus abouti à du concret et permis de constater du progrès. En effet, le Comité a noté que les ministères liés au secteur de la justice, dont celui du Procureur général, avaient bien répondu aux recommandations du rapport Rouleau-LeVay.

Dans son rapport final,²⁰ le Comité directeur a fait un survol des solutions pratiques mises en place à la suite du rapport Rouleau–LeVay. Il a aussi fourni des stratégies aux problèmes persistants et recommandé la mise en place d'un mécanisme à long-terme, tel qu'un comité de surveillance des services en français, afin d'évaluer les progrès en cours ainsi que les nouvelles mesures en vue d'améliorer l'accès et les droits linguistiques des francophones de la province.

Le Comité directeur a présenté au gouvernement un projet de proposition pour un projet pilote visant à améliorer l'accès à la justice en français. En 2014, Le commissaire a proposé une recommandation pour la mise en place du projet pilote. Ce dernier a été lancé en 2015. La création et le travail du Comité directeur de même que la mise en œuvre de ses recommandations ont eu un impact positif pour les francophones.

Le bureau du Procureur général a formellement confirmé son intention de créer un comité aviseur sur l'accès à la justice en français qui se rapportera directement à lui. Cette décision est une bonne nouvelle pour les francophones. Le Commissariat dédiera une section de son rapport annuel de l'année prochaine, pour mieux évaluer cette initiative.

6.2.4 Protocole d'entente avec le Barreau du Haut-Canada

BARREAU DU HAUT-CANADA			
ANNÉE	ENJEU	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2014	Défis, notamment sur les plans de la communication et de la formation en français des membres francophones du Barreau.	➤ Signature d'un protocole d'entente sur le traitement des plaintes. ➤ Amélioration de la version française du site Web et du service en français au téléphone. ➤ Ajout d'un membre francophone au comité de rédaction du Recueil de jurisprudence.	Amélioration du traitement des plaintes et de leur règlement.

Le Barreau du Haut-Canada régleme les activités des avocats et des parajuristes de l'Ontario. C'est donc un ordre professionnel qui veille à protéger le public en s'assurant que les professionnels du droit en Ontario respectent les normes requises en ce à trait la conduite et la compétence professionnelles.

²⁰ Ministère du Procureur général de l'Ontario, Améliorer l'accès à la justice en français : Une réponse au rapport Accès à la justice en français, Toronto, 2015.

Le Commissariat a reçu un très grand nombre de plaintes envers le Barreau depuis sa création. La nature des plaintes est variée : diffusion d'information unilingue anglaise aux membres, offre insuffisante de perfectionnement professionnel en français ou encore déséquilibre de la charge de travail associée à l'examen d'accès à la profession en français.

Le Barreau du Haut-Canada a introduit le Programme de pratique du droit (PPD) en 2014.²¹ Le Bureau du commissaire félicite le Barreau pour la poursuite du programme pendant encore 2 ans. De fait, le commissaire encourage le Barreau du Haut-Canada à le maintenir de manière permanente.

Étant donné que les plaintes le visant étaient toujours acheminées au Bureau du commissaire et qu'il y avait divergence d'opinion entre les deux organismes au sujet du pouvoir du commissaire de régler ces plaintes, il a fallu s'entendre sur un protocole d'études des plaintes visant le Barreau du Haut-Canada.

Efficacité d'intervention

Le Barreau du Haut-Canada et le Commissariat ont signé, en octobre 2014, un protocole d'entente sur la résolution de plaintes²².

Le protocole énumère les modalités permettant au Commissariat d'envoyer des plaintes au Barreau pour enquête. Il décrit aussi le processus de traitement d'une plainte qui favorisera un accès équitable aux services en français pour la communauté francophone. Le Barreau reconnaît que chacun a droit à l'emploi du français pour communiquer et recevoir ses services²³.

La mise en œuvre de cette entente a donné lieu à des améliorations notables, dont l'adoption par le Barreau d'une politique sur les services en français²⁴ en janvier 2015. La version française du site Web du Barreau, les services téléphoniques en français et d'autres sujets qui suscitaient des plaintes ont connu une amélioration depuis. Le Barreau a également ajouté un membre francophone à son comité rédactionnel de la revue *Recueil de jurisprudence*. L'arrivée récente du professeur François Larocque devrait assurer une plus grande publication de jurisprudence pertinente en français.

Tout cela démontre la volonté du Barreau de faire progresser l'accès à la justice en français en Ontario. Quelques mois après le Colloque sur les 30 ans de la Loi sur les services en français²⁵, le Commissariat et le Barreau ont convenu de poursuivre le protocole initial. Comme ce protocole se veut un précédent pour les autres ordres professionnels, le commissaire continue d'en promouvoir les avantages.

21 Ce programme a été entièrement conçu en collaboration avec l'Université d'Ottawa et est fondé sur les besoins particuliers des Franco-Ontariens.

22 Pour plus de détails : www.lsuc.on.ca/uploadedFiles/For_the_Public/News/News_Archive/2014/protocol-FLSC-FR.pdf (page consultée en mars 2017).

23 Pour plus de détails : www.lsuc.on.ca/with.aspx?id=2147497915&langtype=1036 (page consultée en mars 2017).

24 Pour plus de détails : www.lsuc.on.ca/uploadedFiles/Equity_and_Diversity/Members2/Politique_services_français_2015_officielle.pdf (page consultée en mars 2017).

25 Pour plus de détails : <https://commonlaw.uottawa.ca/fr/events/l15f30> (page consultée en mars 2017).

6.2.5 Projet pilote pour un accès fluide à la justice en français

PROJET PILOTE À OTTAWA			
ANNÉE	ENJEU	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2015	Manque d'accès à la justice en français.	Lancement du <i>Projet pilote pour un accès fluide à la justice en français</i> à Ottawa.	Évaluation des impacts du projet pilote en cours.

Le commissaire a maintes fois répété que le ministère du Procureur général doit cesser de trouver des justifications spécifiques à des problèmes de particuliers. Autrement dit, il faut mettre fin au cas par cas et avoir plutôt une vision globale et viser des résolutions systémiques.

Étant donné que le problème du manque d'accès à la justice en français a été porté à l'attention du Commissariat par des plaintes reçues depuis sa création, le commissaire a recommandé en 2014²⁶ la mise en œuvre, tel que le Comité directeur l'avait proposé, d'un projet pilote pour améliorer l'accès à la justice en français.

Efficacité d'intervention

Dans sa recommandation, le commissaire désirait faire du projet pilote un laboratoire d'élaboration et de mise à l'essai de mesures visant à garantir un accès holistique à la justice pour les francophones. Il souhaitait également faire connaître ces pratiques prometteuses aux autres régions de l'Ontario lorsque leur efficacité serait constatée.

Le ministère du Procureur général a finalement approuvé le Projet pilote pour un accès fluide à la justice en français en 2014. Le projet a officiellement démarré l'année suivante au palais de justice d'Ottawa²⁷.

Cette initiative a permis de constater qu'il est possible d'améliorer l'accès à la justice en français avec des mesures concrètes, car depuis, les plaintes visant les tribunaux judiciaires à Ottawa ont diminué.

Le projet pilote étant terminé depuis novembre 2016, l'évaluation suit son cours et fera l'objet d'un rapport. La priorité sera ensuite de rendre cette évaluation publique, tout en s'assurant de faire les suivis appropriés pour que les changements apportés au Palais de justice d'Ottawa soient permanents. D'autre part, les autres palais de justice en province doivent aussi bénéficier rapidement des initiatives porteuses mises en place à Ottawa. Le bureau du Procureur général a formellement confirmé son intention de créer un comité aviseur sur l'accès à la justice en français qui se rapportera directement à lui. Cette décision est une bonne nouvelle pour les francophones. Le Commissariat dédiera une section de son rapport annuel de l'année prochaine pour mieux évaluer cette initiative.

²⁶ Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2013-2014, Une institution francophone s'enracine*, Toronto, p. 28.

²⁷ Pour plus de détails : <https://news.ontario.ca/mag/fr/2015/05/ontario-lance-un-projet-pilote-pour-renforcer-l'accès-a-la-justice-en-francais.html> (page consultée en mars 2017).



Recommandation 4

Le commissaire recommande au Procureur général de l'Ontario :

- (a) de rendre publique, sans délai, l'évaluation du Projet pilote pour un accès fluide à la justice en français à Ottawa, de faire les suivis nécessaires afin de rendre permanentes les initiatives adoptées pour le Palais de justice d'Ottawa et d'appliquer sans tarder ce modèle dans d'autres régions de l'Ontario afin d'améliorer l'accès à la justice en français ;*
- (b) de mandater le comité consultatif sur l'accès à la justice en français d'établir un calendrier de mise en oeuvre des mesures de suivi au Projet pilote.*

6.2.6 Enjeux courants

Tribunaux décisionnels

Les tribunaux décisionnels²⁸ sont des organismes autonomes. Ce sont des instances qui aident à trancher des décisions pour des citoyens qui n'arrivent pas à régler un problème eux-mêmes²⁹. Leur existence permet entre autres d'alléger le fardeau des tribunaux judiciaires et de répondre à des besoins spécifiques nécessitant des connaissances spécialisées. De plus en plus, le gouvernement fait appel à ces tribunaux décisionnels dont le nombre a crû de manière spectaculaire au cours des 30 dernières années. Parmi les tribunaux les plus connus, on trouve le regroupement des tribunaux de justice sociale.

TRIBUNAUX DE JUSTICE SOCIALE EN ONTARIO

- | | | |
|---|---|--|
| › Commission de la location immobilière | › Commission de révision des services à l'enfance et à la famille | › Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario |
| › Commission de révision des placements sous garde | › Tribunal des droits de la personne de l'Ontario | › Tribunal de l'aide sociale |
| › Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels | | |

²⁸ Selon un dénombrement fait par la Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université d'Ottawa, il y avait 238 tribunaux décisionnels en Ontario en 2005. Pour la liste complète : http://sciencessociales.uottawa.ca/cr/pp/sites/sciencessociales.uottawa.ca/cr/pp/files/annexes_10-2005.pdf (page consultée en mars 2017).

²⁹ Pour plus de détails : <http://csfontario.ca/fr/rapports/ra1314/priorites-strategiques/justice/tribunaux-administratifs> (page consultée en mars 2017).

Ces tribunaux étant considérés comme des organismes gouvernementaux au sens de la *Loi sur les services en français*, tous les services qu'ils offrent au public doivent être disponibles en français dans les régions désignées. Toutefois, les tribunaux décisionnels sont nombreux et traitent des sujets très variés. Les ratés au chapitre de l'offre de services en français ne sont donc pas rares et ont des conséquences sur la vie quotidienne des citoyens. Le manque de professionnels bilingues, l'absence de services en français, les délais de transcription et la traduction en français de décisions rendues, le non-respect du choix de la langue du client ou encore les longs délais pour obtenir une audience en français sont des obstacles à l'accès au système de justice en français.

De plus, le Commissariat a été mis au fait d'une tendance observée dans certains tribunaux de régions éloignées, soit le recours par défaut à des médiations et des audiences en français par vidéoconférences et audioconférences. Certes, cette solution pallie le manque de professionnels bilingues dans certaines régions. Il y a peut-être lieu toutefois de se demander s'il n'y aurait pas d'autres solutions.

Un autre défi inquiète le commissaire. Le mandat des membres des tribunaux de justice sociale expirent en 2017 et 2018. Dans la situation actuelle, 16 postes nommés seront affectés en 2017 par la politique d'expiration de 10 ans, alors qu'environ 15 postes nommés devraient expirer en 2018. Il y a alors un risque réel d'un manque de services en français lors de vacances aux postes désignés bilingues. La dotation en ressources humaines continue donc d'être au centre de bien des défis de l'accès au système judiciaire en français. Un sujet sur lequel le Commissariat portera son attention.

Dotation des ressources humaines

La dotation en ressources humaines est indissociable du manque d'accès à la justice en français. Parmi les problèmes systémiques, ceux relatifs à la nomination de juges bilingues, à la désignation de postes et à l'embauche de personnel bilingue aux postes désignés, ainsi qu'à la formation en français en matière de droits linguistiques peuvent être résolus.

Juges bilingues

« (...) bien que l'accès à la justice en français et en anglais repose également sur la capacité bilingue des services policiers, des services d'aide juridique et des officiers de la cour, elle ne saura se réaliser si la magistrature n'a pas la capacité bilingue suffisante pour assurer aux justiciables un accès égal à la justice en français et en anglais. Il s'agit là d'une condition sine qua non au respect des droits linguistiques des justiciables. »

- *L'accès à la justice en français dans les deux langues officielles : améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures*³⁰

En 2013, grâce au leadership de son collègue fédéral d'alors, le commissaire aux langues officielles du Canada, Graham Fraser, le commissaire a cosigné, avec son homologue du Nouveau-Brunswick, une étude intitulée *L'accès à la justice en*

30 Rapport des trois commissaires linguistiques du Canada, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick, août 2013, p. 5. Pour plus de détails : http://www.languesofficielles.gc.ca/html/stu_etu_o82013_f.php (page consultée en mars 2017).

*français dans les deux langues officielles : améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures*³¹. Dans ce rapport, les commissaires ont formulé une dizaine de recommandations visant le gouvernement fédéral, mais aussi les gouvernements provinciaux. Bien que la nomination des juges des cours supérieures soit de compétence fédérale, l'administration de la justice relève des provinces.

L'année suivante, dans son rapport annuel 2013-2014, le commissaire a recommandé que l'évaluation objective et officielle des candidats bilingues à la magistrature permette de mesurer clairement leurs compétences linguistiques.

Cet élément a d'ailleurs été repris par les auteurs du rapport Rouleau-LeVay en 2012³², dont l'une des 17 recommandations porte sur les aptitudes linguistiques des juges. Ce rapport souligne que les aptitudes linguistiques d'un juge ou d'un juge de paix qui préside une instance bilingue ou en français devraient être équivalentes à celles d'un juge ou d'un juge de paix qui préside une instance en anglais.

Alors qu'en février 2017, le ministère du Procureur général annonçait l'ouverture d'une vingtaine de postes à la magistrature partout en province, seulement deux de ces postes exigeaient le bilinguisme, soit à Ottawa et à North Bay. Le message tarde à se faire entendre. On semble de plus se renvoyer la balle entre le ou la juge en chef et le bureau responsable des nominations judiciaires au sein du ministère.

Personnel dans les cours de justice

Le Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français a aussi recommandé que des postes d'employés dans les tribunaux soient désignés pour assurer la prestation intégrée de services en français.

Dans le même ordre d'idées, le Comité a de plus recommandé la désignation de coordonnateurs des services en français aux échelons provincial et régional, de juges de paix à la Cour de justice de l'Ontario et de juges à chaque échelon du système judiciaire.

Formation en droits linguistiques

Le Comité directeur avait recommandé la mise en place d'initiatives pour accroître la sensibilisation du personnel des tribunaux aux droits linguistiques des francophones. Le commissaire a d'ailleurs appuyé la proposition visant à offrir des cours de formation continue comme celles de l'Institut national de la magistrature pour les juges suppléants. Cependant, bien que cet institut offre des cours de formation aux juges dans les deux langues officielles, aucun n'est consacré aux droits linguistiques des francophones. Le Comité a ainsi proposé à l'Institut de songer à ajouter une composante sur cette question pour la formation destinée aux nouveaux juges.

³¹ Ibid.

³² Supra note 18.



6.3 AFFAIRES CIVIQUES / IMMIGRATION

6.3.1 Adoption de la DIF

DÉFINITION INCLUSIVE DE FRANCOPHONE (DIF)			
ANNÉE	ENJEUX	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2008-2009	› Désuétude de la méthode utilisée pour définir la population francophone. › Incohérence dans l'utilisation des nouveaux critères depuis 2009.	› Adoption d'une nouvelle définition inclusive de francophone. › Engagement de la ministre déléguée aux Affaires francophones à réviser la <i>Loi sur les services en français</i>.	En attente d'une <i>Loi sur les services en français version 2.0</i> .

Dès son entrée en fonction, en 2007, le commissaire a fait de la définition de la population francophone son premier cheval de bataille. Il avait soulevé à ce moment la désuétude de la méthode qu'utilisait le gouvernement pour définir les taux de population francophone dans la province³³. Cette désuétude reposait sur plusieurs arguments, dont les nouvelles réalités des communautés francophones en pleine évolution et la publication d'une enquête postcensitaire de Statistique Canada. Cette enquête, publiée parallèlement aux démarches du commissaire, proposait une définition beaucoup plus inclusive des personnes de langue française vivant à l'extérieur du Québec.

La toute première recommandation du commissaire, au printemps 2008, incitait donc le gouvernement ontarien à remodeler la définition de la population francophone de l'Ontario en s'inspirant de celle proposée par Statistique Canada dans son enquête postcensitaire³⁴.

Efficacité d'intervention

En juin 2009, le gouvernement de l'Ontario s'est doté d'une nouvelle définition inclusive de francophone (DIF). Le commissaire et bien d'autres acteurs clés de la communauté francophone ont salué ce geste empreint du leadership du gouvernement.

En plus des personnes ayant le français comme langue maternelle, la nouvelle définition inclut désormais les personnes n'ayant ni le français ni l'anglais comme langue maternelle, mais qui connaissent le français et le parlent à la maison. Cette nouvelle perspective a eu bien des impacts positifs, dont celui de voir le nombre de francophones passer de 4,4 % à 4,8 % de la population. Elle a aussi permis de renforcer le sentiment d'appartenance des communautés ethnoculturelles

³³ L'Office des affaires francophones utilisait, jusqu'en 2009, une définition qui se basait sur la langue maternelle comme première langue apprise et encore comprise.

³⁴ Commissariat aux services en français de l'Ontario, *Rapport annuel 2007-2008, Ouvrir la voie*, Toronto, 2008.

à la communauté franco-ontarienne, et du coup, aux familles exogames de se retrouver davantage dans cette définition. Désormais, on ne parle plus d'allophones, mais de francophones et d'anglophones en Ontario.

Depuis, le commissaire a constaté que la DIF n'est pas toujours utilisée de façon uniforme par tous les ministères et organismes gouvernementaux. L'Office des affaires francophones a pourtant élaboré un plan de communication pour promouvoir l'utilisation de la DIF au sein du gouvernement, mais peu a changé.

Le commissaire a relevé d'autres considérations au cours des dernières années indiquant que les données provinciales issues de la DIF ne sont pas rendues disponibles pour toutes les régions ni tous les groupes d'âge. De plus, tout ministère provincial, comme celui des Finances, qui souhaite obtenir des données précises utilisant la DIF doit faire une demande spéciale à Statistique Canada, car la DIF ne constitue pas un choix dans la liste de critères de sélection de base lors d'une commande d'un cahier de statistiques publiques au fédéral.

Pour des raisons historiques, Statistique Canada utilise le critère de la langue maternelle, soit la première langue apprise à la maison dans l'enfance et encore comprise au moment du recensement pour définir qui est francophone. Toutefois, l'ancien ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada, l'honorable John McCallum, a reconnu au printemps 2016 devant le Comité sénatorial permanent des Langues officielles que l'utilisation de la définition de francophone en fonction de la langue maternelle était dépassée.

« (...) nous envisageons sérieusement d' modifier la définition de « francophones ». S' en mettre ainsi à la langue maternelle pose à l' occasion des problèmes. Prenons le cas d' une personne nant du Sénégal dont la langue maternelle est le français, mais une autre langue locale s' ensuivrait. E t pourtant, les gens originaires de ce pays sont francophones. C' est pourquoi les institutions conviennent qu' il s' agit d' une définition plus réaliste plus sensée de « francophones ». (...) C' est une réalité que nous n' aurons d' autre choix que d' accepter ³⁵ . »

Le commissaire réitère donc sa recommandation de l'an dernier à l'effet d'inclure la DIF dans une refonte de la *Loi sur les services en français* de manière à ce qu'elle demeure inclusive et actuelle, et qu'elle permette une meilleure planification des services gouvernementaux en français.

35 Déclaration de l'honorable John McCallum, Ottawa, 16 mai 2016. Pour plus de détails : <https://sencanada.ca/en/Content/Sen/committee/421/ollo/52600-f> (page consultée en avril 2017).

6.3.2 Groupe d'experts sur l'immigration francophone

GROUPE D'EXPERTS SUR L'IMMIGRATION FRANCOPHONE			
ANNÉE	ENJEU	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2015-2016	Nécessité de collaboration interministérielle dans les domaines de la promotion, du recrutement, de la sélection, de l'accueil, de la formation, de l'intégration et de la conservation des immigrants francophones.	Création en 2015 d'un groupe d'experts sur l'immigration francophone.	En attente de suivis de la présentation en 2016 de 13 recommandations du groupe d'experts.

Le Commissariat a fait de l'immigration l'une de ses priorités stratégiques depuis le tout début de son mandat. Cet enjeu de longue haleine continue de prendre de l'ampleur, d'évoluer, et constitue aussi l'une des priorités du gouvernement.

L'immigration relève à la fois de l'État fédéral et des provinces et territoires et les deux échelons offrent du financement au titre de la formation linguistique, des services d'établissement et des aides à l'emploi.

L'Ontario ne reçoit pas d'aide financière du gouvernement fédéral pour soutenir l'immigration francophone. Le Nouveau-Brunswick est la seule province qui reçoit un soutien aux termes de la Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018.³⁶ Pourtant, près de 70 % des immigrants francophones à l'extérieur du Québec se trouvent en Ontario.

L'enjeu est de taille pour le gouvernement de l'Ontario, qui doit établir une meilleure collaboration interministérielle dans les domaines de la promotion, du recrutement, de la sélection, de l'accueil, de l'intégration, de la formation et de la conservation des immigrants francophones, peu importe leur provenance. C'est sur ces aspects, entre autres, qu'a misé le commissaire au cours des dernières années.

Efficacité d'intervention

Le commissaire a traité de la question de l'immigration dans sept rapports depuis 2011. C'est d'ailleurs dans son rapport annuel 2011-2012³⁷ qu'il a fait la recommandation au ministre des Affaires civiles et de l'Immigration sur la mise en place d'un comité consultatif pour orienter les efforts du ministère en immigration francophone, puis de définir une stratégie interministérielle et concertée pour les nouveaux arrivants francophones en Ontario.

³⁶ Rapport conjoint du Commissaire aux langues officielles, Graham Fraser et du Commissaire aux services en français de l'Ontario, François Boileau. Agir maintenant pour l'avenir des communautés francophones : pallier le déséquilibre en immigration. Novembre 2014.

³⁷ Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2011-2012, Droits devant*, Toronto, p.28.

La recommandation est arrivée au bon moment, car le gouvernement annonçait 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.

Peu de temps après, en s'appuyant sur les recommandations des travaux de la Table ronde sur l'immigration, le gouvernement a dévoilé sa nouvelle stratégie en matière d'immigration³⁸, incluant une cible de 5 % d'immigrants francophones. Ces annonces du gouvernement ont démontré la volonté de mieux encadrer l'immigration francophone.

En 2013-2014, le commissaire est revenu à la charge et a recommandé au ministre la mise sur pied d'un groupe d'experts qui veillerait à l'élaboration d'un plan stratégique pangouvernemental, avec échéancier précis, pour atteindre la cible de 5 %, le tout assorti de mécanismes de responsabilisation transparents. Le commissaire a réitéré cette recommandation dans un rapport sur l'immigration publié en 2014 conjointement avec le Commissariat aux langues officielles du Canada³⁹.

La même année, le commissaire et ses homologues fédéral et néo-brunswickoise ont exhorté les gouvernements à adopter quatre principes directeurs afin de garantir une approche concertée dans ce dossier partagé.

Quatre principes directeurs recommandés par les commissaires

- L'immigration doit contribuer à l'augmentation du poids démographique des communautés francophones en situation minoritaire.
- Les politiques et programmes en matière d'immigration doivent répondre aux besoins de recrutement, d'intégration et de rétention d'immigrants francophones.
- De solides partenariats, des stratégies à long terme ainsi que des ressources adéquates sont nécessaires pour que l'immigration appuie le développement et la vitalité des communautés francophones en situation minoritaire.
- Les gouvernements doivent mesurer les progrès réalisés et assurer l'atteinte des objectifs en matière d'immigration dans les communautés francophones en situation minoritaire.

Ces interventions et recommandations ont porté leurs fruits avec la création, en 2015, du Groupe d'experts sur l'immigration francophone⁴⁰. Le Groupe a d'ailleurs publié un rapport qui fait état de ses observations, dont celle de consacrer aux francophones un volet dans les négociations d'un nouvel Accord Canada-Ontario sur l'immigration, souhait que le commissaire a souligné par le passé et qu'il partage toujours.

38 Pour plus de détails : http://www.citizenship.gov.on.ca/french/keyinitiatives/imm_str.shtml (page consultée en mars 2017).

39 Pour plus de détails : <http://csfontario.ca/fr/articles/5187> (page consultée en mars 2017).

40 Pour plus de détails : http://www.citizenship.gov.on.ca/french/keyinitiatives/imm_str/strategy/goex_report.shtml (page consultée en mars 2017).

6.3.3 Enjeu courant

Absence d'un plan d'action

Le commissaire a souligné à maintes reprises l'absence d'un plan d'action concret de promotion, de recrutement, de sélection, d'accueil, d'intégration de formation et de conservation en matière d'immigration francophone en Ontario. À l'heure où l'Ontario vient d'adhérer, à titre d'observateur, à l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), la province continue d'être une terre d'accueil privilégiée et recherchée⁴¹. L'OIF prévoit d'ailleurs qu'il y aura plus 700 millions de francophones dans le monde d'ici 2050, dont près de neuf sur dix proviendront du continent africain⁴².

Les possibilités d'immigration et d'apport économique d'immigrants potentiels provenant du continent africain sont de plus en plus grandes. C'est tout l'Ontario, y compris l'Ontario français, qui peut en bénéficier. Bien que le gouvernement ait mis sur pied un Groupe d'experts sur l'immigration francophone en 2015 et que celui-ci ait émis de nouvelles recommandations en 2016, peu de retombées concrètes en ont découlé.

Dans son récent rapport d'étape⁴³, le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration effleure l'immigration francophone et indique son intention de tenir compte des recommandations du Groupe d'experts⁴⁴.

« La province continuera à travailler avec ses partenaires, dont Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, l'Office des affaires francophones et d'autres ministères pour déterminer comment appliquer au mieux les recommandations du Groupe d'expertes et experts sur la promotion de l'Ontario ainsi que sur la sélection, l'orientation avant l'arrivée, le soutien après l'arrivée, l'établissement et l'intégration des immigrants. »

En se fondant sur les recommandations formulées par le Groupe d'experts, le ministère des Affaires civiques et de l'immigration a déjà pris des mesures pour faire la promotion de l'immigration francophone, pour recruter, sélectionner, intégrer et accueillir des immigrants de langue française en Ontario et pour les inciter à rester dans la province et il poursuivra ses efforts en ce sens. La mobilisation et la participation active de l'Ontario à la toute première rencontre des ministres responsables des affaires francophones et de l'immigration à Moncton, tenue au Nouveau-Brunswick, le 31 mars 2017,

41 Selon le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario, près de la moitié des réfugiés syriens arrivés en 2015 et 2016 se sont installés en Ontario. Pour plus de détails : http://www.citizenship.gov.on.ca/french/keyinitiatives/progress_report_IS_2016.shtml (page consultée en mars 2017).

42 Selon le rapport sur la langue française dans le monde (2010) de l'Organisation internationale de la Francophonie. Pour plus de détails : <http://www.francophonie.org/IMG/pdf/Synthese-Langue-Francaise-2010.pdf> (page consultée en mars 2017).

43 *Op.cit.*, note 40.

44 Ibid.

fait partie de ces efforts. Les provinces et territoires n'ont pas tous participé à cette rencontre mais les deux ministres de l'Ontario y étaient présents. Cette intention est louable, mais ne dote toujours pas la province d'un plan concret en matière d'immigration francophone. La situation est d'autant plus urgente avec l'objectif, très loin d'être atteint, de 5 % d'immigration francophone.

Le ministère dispose de nombreuses pistes desquelles s'inspirer pour atteindre l'objectif de 5 %. D'ailleurs, l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO) a publié, en mars 2017, son *Livre blanc sur l'immigration francophone en Ontario*⁴⁵. Elle y présente d'intéressantes suggestions, par exemple, collaborer avec le Québec pour maximiser le recrutement d'immigrants francophones à l'international et améliorer les stratégies de suivi des immigrants qui migrent d'une province à l'autre après leur arrivée. L'Ontario pourrait certes bénéficier de ces suggestions dans l'élaboration d'un plan d'action.

En cette année du 150^e anniversaire de la Confédération, le commissaire souhaite que l'Ontario soit cohérente avec ses intentions et élabore un plan qui les reflétera. Il recommande donc à la ministre d'établir notamment un comité consultatif permanent sur l'immigration francophone pour la guider tout au long de cette démarche.

45 Pour plus de détails : https://monassemblee.ca/wp-content/uploads/2017/03/LB_IMMFR_FR_FINALE_22mars.pdf (page consultée en mars 2017)



Recommandation 5

Le commissaire recommande que la ministre des Affaires civiles et de l'Immigration :

- a) établir, au début de l'exercice financier 2017-2018, un comité consultatif sur l'immigration francophone qui relèverait directement du sous-ministre, qui aura pour mandat de faciliter la mise en œuvre des recommandations du Groupe d'experts et dont les membres seraient*
 - a. La sous-ministre aux Affaires francophones, en tant que co-présidente;*
 - b. Les hauts fonctionnaires d'autres ministères, tels que l'Éducation, les Affaires municipales, l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle et le Commerce international ;*
 - c. Représentants de Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ;*
 - d. Les experts communautaires et les intervenants du secteur de l'immigration francophone ;*
- b) élaborer des stratégies globales, avec des objectifs et échéanciers spécifiques, pour chacun des éléments suivants : promotion, sélection, établissement, intégration, formation et rétention ;*
- c) mettre en place une stratégie interministérielle et intergouvernementale avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada afin d'assurer la mise en œuvre systématique des recommandations du Groupe d'experts;*
- d) publier un rapport annuel sur les progrès et les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.*



6.4 ÉDUCATION - PRIMAIRE ET SECONDAIRE

6.4.1 Uniformisation de l'admission aux écoles de langue française

ADMISSION AUX ÉCOLES DE LANGUE FRANÇAISE			
ANNÉE	ENJEUX	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2009-2010	› Désuétude de la définition gouvernementale de francophone. › Peu d'uniformité quant au fonctionnement des comités d'admission.	› Adoption de la DIF (définition inclusive de francophone). › Admission plus inclusive dans les écoles de langue française.	Écoles de langue française plus accessibles en Ontario.

La nouvelle définition inclusive de francophone s'est arrimée à la *Politique régissant l'admission à l'école de langue française en Ontario*⁴⁶ du ministère de l'Éducation. Selon cette politique, les conseils scolaires de langue française devaient dès 2010 uniformiser leurs politiques afin de permettre une admission plus inclusive prenant en considération les nouvelles réalités qui tissent les communautés de langue française.

Le ministère poursuivait plusieurs objectifs avec cette révision des politiques d'admission des conseils scolaires, dont :

- › l'uniformisation de l'admission à l'école de langue française des nouveaux arrivants d'expression française ;
- › la prise de dispositions pour admettre à l'école de langue française les nouveaux arrivants ne parlant ni français ni anglais;
- › l'uniformisation des règles régissant le fonctionnement des comités d'admission pour en assurer l'équité dans toute la province.

Ces changements des politiques d'admission ont permis de rendre les écoles de langue française plus accessibles, notamment pour les familles exogames, les nouveaux arrivants francophones, ainsi que les enfants dont les grands-parents ont le français comme langue maternelle.

⁴⁶ Pour plus de détails : <http://www.edu.gov.on.ca/extra/fre/ppm/148.html> (page consultée en mars 2017).

6.4.2 Rapport d'enquête Les écoles de langue française dans la grande région de Toronto : Quand l'élémentaire devient secondaire

RAPPORT D'ENQUÊTE SUR L'ÉDUCATION ÉLÉMENTAIRE À TORONTO			
ANNÉE	ENJEU	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2011	Plaintes sur la perception d'un manque apparent d'écoles de langue française dans la grande région de Toronto.	Octrois de fonds du gouvernement pour la construction, l'agrandissement et la rénovation d'écoles suivant le rapport d'enquête de 2011.	En attente des réponses aux recommandations du rapport de suivi du Commissariat en 2016, notamment la modification d'un règlement portant sur l'aliénation de biens immeubles excédentaires.

Selon des données récentes du ministère de l'Éducation, les effectifs scolaires des dix dernières années dans les conseils scolaires de langue française sont en forte croissance. À lui seul, le Sud de la province compte une augmentation de près de 10 000 élèves. C'est une augmentation d'environ 30 % de la fréquentation. Comme le système scolaire de langue française dans le Sud de l'Ontario n'est pas adapté pour absorber un si grand nombre d'élèves, cette situation est devenue un problème criant.

La situation a engendré bien des plaintes au Commissariat à l'effet d'un manque apparent d'écoles de langue française pour combler ces besoins croissants. Après une enquête, en 2011, le commissaire a publié son rapport intitulé *Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : Quand le plus élémentaire devient secondaire*⁴⁷, dans lequel il pressait le ministère de l'Éducation d'octroyer des fonds pour la construction de nouvelles écoles.

⁴⁷ Pour plus de détails : <http://csfontario.ca/fr/articles/185> (page consultée en mars 2017).

Efficacité d'intervention

Dans sa réponse au rapport d'enquête⁴⁸, le ministère a confirmé, en février 2012, l'allocation de 700 millions de dollars pour l'acquisition ou l'agrandissement d'écoles de langue française.

- 1 école élémentaire dans le sud d'Etobicoke pour le CS Viamonde;
- 1 école élémentaire dans le sud de Scarborough pour le CS Viamonde;
- 1 ajout à une école élémentaire (Pierre-Elliott-Trudeau) à Toronto pour le CS Viamonde;
- 1 école secondaire à Toronto pour le CS Viamonde;
- 1 nouvelle école élémentaire dans The Beaches pour le CSDC Centre-Sud;
- 1 nouvelle école élémentaire à Etobicoke pour le CSDC Centre-Sud;
- 1 nouvelle école élémentaire à Stouffville pour le CSDC Centre-Sud;
- 1 nouvelle école secondaire à Stouffville pour le CSDC Centre-Sud (de la maternelle à la 12^e année).

En novembre 2015, le ministère a de nouveau investi 500 millions de dollars dans la construction ou la réfection de 56 écoles dans la province, dont trois projets d'écoles de langue française dans le grand Toronto⁴⁹.

Enfin, au printemps 2016, le Conseil scolaire catholique de district Centre-Sud a reçu des fonds pour la construction d'une nouvelle école de 500 places à Scarborough. Se sont ajoutés à cela plus de 62 millions de dollars à l'été 2016⁵⁰ pour la rénovation des écoles des 12 conseils scolaires de langue française en province.

48 Pour plus de détails : <http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2012/03/Ecoles-Toronto-reponses-du-ministere.pdf> (page consultée en mars 2017).

49 Il s'agissait d'une nouvelle école élémentaire catholique à Mississauga, d'une nouvelle école élémentaire publique (Académie de la Moraine) à Richmond Hill, et de la reconstruction de l'école secondaire publique Gaétan-Gervais à Oakville.

50 Pour plus de détails : <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/791483/ecoles-investissement-refection-ontario> (page consultée en mars 2017).

6.4.3 Rapport d'enquête sur le Centre Jules-Léger

CENTRE JULES LÉGER			
ANNÉE	ENJEU	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2015	Signalements et plaintes sur l'absence de gestion autonome du Centre par et pour les francophones.	Le gouvernement s'est engagé à apporter des modifications législatives afin de transférer la structure de la gouvernance du Centre Jules-Léger aux douze conseils scolaires francophones.	La gouvernance du Centre n'a toujours pas été transférée.

En 2014, contrairement à la majorité des établissements de langue française en Ontario, le Centre Jules-Léger n'avait pas son propre conseil d'administration, mais était plutôt géré par le ministère de l'Éducation, ce que déploraient les parents d'élèves qui fréquentaient ce centre.

Le fait que ces parents n'avaient pas le pouvoir de prendre des décisions relatives à leur institution a donné lieu à plus d'une vingtaine de plaintes en quelques mois au Commissariat. Le commissaire a donc décidé de mener une enquête.

Efficacité d'intervention

Dans le cadre de cette enquête, le commissaire et son équipe se sont rendus sur place et ont aussi rencontré des représentants du ministère de l'Éducation.

Dans son rapport produit en 2015, le Commissariat a déterminé que le modèle de gouvernance du Centre Jules-Léger violait l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et portait atteinte à l'intégrité et à la mission du Centre. Le gouvernement en a bien pris note et, qui plus est, s'est engagé, après la consultation publique, à remédier à la situation de façon que le Centre puisse être administré par les conseils scolaires francophones.

Le 8 août 2016, le gouvernement a annoncé qu'il avait l'intention apporter des modifications législatives afin de transférer la structure de la gouvernance du Centre Jules-Léger aux douze conseils scolaires francophones. Au moment de la présentation de ce rapport annuel, la manière de réaliser cet objectif n'avait pas encore été annoncée.

6.4.4 Enjeux courants

Petite enfance

L'Ontario a la possibilité de profiter d'un élan en matière d'éducation en langue française et de services à la petite enfance. Elle peut se positionner sur le volet « petite enfance » dans le cadre de la négociation du Programme de langues officielles dans l'enseignement (PLOE) lors du renouvellement de la Feuille de route pour les langues officielles en 2018.

D'ailleurs, le Commissaire aux langues officielles a abordé cette importante question en octobre 2016 dans son rapport *La petite enfance : vecteur de vitalité des communautés francophones en situation minoritaire*⁵¹. M. Fraser demande au gouvernement fédéral de prévoir, dans son prochain plan quinquennal pour les langues officielles, des investissements suffisants pour les initiatives touchant la petite enfance en milieu minoritaire.

Dans ce contexte, le commissaire propose au ministère de l'Éducation l'adoption de sa propre politique cadre afin de baliser et de financer l'offre de services à la petite enfance en français en Ontario.

Règlement 444/98 - Aliénation de biens immeubles excédentaires

Le commissaire l'a exposé à maintes reprises dans ses rapports annuels, d'enquête et de suivi à ses enquêtes ; la région du Sud connaît une croissance de ses effectifs scolaires et les écoles secondaires de langue française ne peuvent répondre à la demande en raison de leur nombre insuffisant.

Pendant ce temps, des sites excédentaires ou inutilisés existent du côté des conseils scolaires de langue anglaise. Ces bâtisses vides pourraient combler ces besoins. Mais le *Règlement de l'Ontario 444/98 - Aliénation de biens immeubles excédentaires* – prévoit autrement. Seuls les conseils scolaires anglophones peuvent disposer de ces biens immobiliers à leur guise, car ils en sont propriétaires.

Le commissaire avait formulé en 2011 une série de recommandations visant à redresser cette situation. Depuis, malgré le retour à la charge du commissaire dans son rapport de suivi⁵² en 2016, une modification de la *Loi sur l'éducation* se fait toujours attendre.

En 2015, le *Règlement de l'Ontario 444/98* a subi une révision et une série d'amendements (effectifs depuis le 1^{er} septembre 2016) dans le but de maintenir les propriétés des conseils scolaires dans la sphère publique.

51 Pour plus de détails : <http://www.officiallanguages.gc.ca/fr/publications/autres/2016/rapport-petite-enfance> (page consultée en mars 2017).

52 Commissariat aux services en français, *Quand le plus élémentaire devient secondaire : Des devoirs à compléter, Suivi au rapport*, Toronto, 2016.

Le bureau du commissaire se félicite des modifications apportées au règlement. Cela dit, davantage doit être fait afin de faciliter l'acquisition de nouvelles écoles par des conseils scolaires de langue française, particulièrement dans la grande région de Toronto.

Inégalité d'accès à l'enseignement secondaire

Tel qu'exposé un peu plus tôt, le ministère de l'Éducation a octroyé des fonds aux conseils scolaires de langue française pour la rénovation d'écoles. Il a depuis investi dans la construction de nouvelles écoles, pour la plupart élémentaires.

Toutefois, ces nouveaux établissements ne viennent pas résoudre le problème du manque d'écoles secondaires, plus particulièrement dans l'Est de Toronto où l'accès à l'éducation en français est loin de se rapprocher du niveau d'accès dont bénéficie la majorité au niveau secondaire.

En raison de l'absence d'une école secondaire de quartier dans l'Est de la ville, certains élèves vont du côté anglais⁵³, notamment, pour éviter des déplacements trop longs⁵⁴, ou de se retrouver dans des écoles de langue française qui fonctionnent en surcapacité.

En 2016, le commissaire a déclaré dans un rapport de suivi à celui de 2011 que la situation dans l'Est de Toronto reste malheureusement inchangée. Il a constaté qu'il n'y a pas eu de geste concret de la part du ministère pour répondre à ces besoins. Les parents ont toujours du mal à trouver une école secondaire de langue française située à distance raisonnable pour leurs enfants. Maintenant qu'une situation similaire semble être en voie de se régler à Hamilton, voilà qu'une nouvelle situation critique se profile dans la région de Kingston, le commissaire ayant reçu plusieurs plaintes de parents découragés.

Le commissaire a proposé et mis à l'avant-plan des pistes de solutions dans les dernières années, dont celle invitant le ministère à suggérer la réorganisation des zones de fréquentation des écoles de langue anglaise d'un quartier. Bien que cet exemple soit torontois, c'est toute la pérennité de la communauté francophone et « la sauvegarde du patrimoine culturel pour les générations à venir », tel que le soulève la Loi, qui en dépendent.

⁵³ Le commissaire faisait référence à une véritable hémorragie avec près de 20 % des élèves de langue française qui se tournent vers le système anglais entre la 8^e et la 9^e année. *Ibid*, note 51, p. 6.

⁵⁴ Selon les entrevues effectuées avec des directions d'école, les temps de déplacement peuvent aller jusqu'à une heure, voire plus si un adolescent décide de faire le trajet en autobus de l'Est de Toronto à la nouvelle école secondaire de Scarborough.



6.5 ÉDUCATION - POSTSECONDAIRE

6.5.1 Rapport d'enquête – Pas d'avenir sans accès

ÉDUCATION POSTSECONDAIRE EN FRANÇAIS DANS LE CENTRE SUD OUEST DE L'ONTARIO			
ANNÉE	ENJEU	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2012-2013	Écarts importants entre l'offre de programmes d'études postsecondaires en français et en anglais dans le CSO.	➤ Mise sur pied d'un comité d'experts en éducation postsecondaire dans le CSO. ➤ Octrois de fonds pour l'élaboration et l'offre de programmes d'études postsecondaires en français. ➤ Création du Comité consultatif en matière d'éducation postsecondaire en langue française dans le CSO. ➤ Création du Conseil de planification d'une éventuelle université de langue française.	➤ Nombre accru de programmes d'études offerts en français dans la région. ➤ En attente des conclusions du Conseil de planification d'une éventuelle université de langue française dans le CSO.

Le sujet de l'heure est certainement l'écart alarmant entre l'offre de programmes d'études postsecondaires en français et en anglais dans le Centre-Sud-Ouest (CSO).

Le commissaire l'a maintes fois démontré et répété ; le gouvernement a devant lui un passage obligé. Selon les projections, près de la moitié de la population francophone de l'Ontario résidera dans le CSO. Il faut améliorer l'accès à une éducation postsecondaire en français afin de faire face à cette situation, mais aussi éliminer l'écart si grand dans l'offre de programmes, ouvrant la porte à l'assimilation.

Tout ceci a d'ailleurs fait l'objet de plaintes au Commissariat. Les plaignants ont soulevé par le passé le fait que les quelques établissements postsecondaires de langue française et bilingues situés dans le CSO offraient si peu de programmes et services qu'il était difficile d'affronter la concurrence de langue anglaise jouissant d'une grande réputation. Ceux-ci ont fait valoir au commissaire que ce manque d'accès à des études supérieures de qualité en langue française dans le CSO porte préjudice aux étudiants qui se montrent intéressés par la poursuite de leurs études en français au-delà de l'école secondaire.

Le commissaire a ouvert une enquête. En 2012, il a publié son rapport *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, dans lequel il présente ses recommandations⁵⁵ pour améliorer l'accès à l'éducation postsecondaire en français dans le CSO.

⁵⁵ Pour plus de détails : <http://csfontario.ca/fr/articles/189> (page consultée en mars 2017).

Extraits des recommandations de 2012 pour améliorer l'accès à l'éducation postsecondaire en français dans le CSO

Le commissaire recommande que le ministère de la Formation et des Collèges et Universités crée, d'ici le 31 mars 2013, un nouveau secrétariat, ou une structure similaire, afin de déterminer la nécessité de services et de programmes d'enseignement postsecondaire pour la population franco-ontarienne dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario, en particulier dans la région du grand Toronto.

Le commissaire recommande en outre que cette nouvelle structure ait la capacité de négocier avec les établissements postsecondaires afin de faciliter la mise en œuvre de nouveaux programmes et services pour la population franco-ontarienne dans la région du Centre-Sud-Ouest, à commencer par de nouveaux programmes et services dans la région du grand Toronto.

Le commissaire recommande que cette nouvelle structure fasse intervenir, tout au moins, les acteurs suivants :

- › Professionnels du secteur de l'éducation
- › Administrateurs du secteur de l'éducation
- › Professionnels ou administrateurs des conseils scolaires
- › Organismes communautaires et membres du public
- › Étudiants
- › Administrateurs ou professionnels des collèges et universités
- › Chefs de file de chambres de commerce et d'entreprises
- › Représentants officiels du ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Le commissaire recommande au ministère de la Formation et des Collèges et Universités d'envisager, d'ici le 31 mars 2013, toutes les mesures nécessaires en vue de négocier avec l'Université York relativement à une plus grande autonomie pour le Collège universitaire Glendon, de sorte que ce campus universitaire serve de base potentielle pour de nouveaux programmes et services d'éducation postsecondaire destinés à la population franco-ontarienne de la région du Centre-Sud-Ouest

Efficacité d'intervention

Suivant la publication du rapport d'enquête du commissaire, le gouvernement a annoncé la mise sur pied du Comité d'experts sur l'éducation postsecondaire en langue française dans le CSO. Ce dernier a présenté son rapport *Bâtir l'avenir*⁵⁶ en 2013 au gouvernement. Le commissaire a bien accueilli les conclusions du Comité puisque celles-ci s'alignaient sur ses propres recommandations.

Au cours de la même année, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (auparavant MFCU), a annoncé des subventions de 16,5 millions de dollars pour l'augmentation de l'offre de programmes dans le Centre-Sud-Ouest, partagées notamment entre le Collège Boréal, le collège Glendon de l'Université York et La Cité. Cette annonce venait matérialiser en quelque sorte une partie de la position du commissaire de miser sur l'accroissement de l'offre de programmes et de services en français au postsecondaire dans le CSO.

Puis en février 2014, le gouvernement a créé le Comité consultatif en matière d'éducation postsecondaire en langue française dans la région du Centre-Sud-Ouest. Le Comité, présidé par Diane Dubois, a remis ses conclusions⁵⁷ au gouvernement deux ans plus tard, en février 2016, soit l'année où le gouvernement a formé le conseil de planification d'une éventuelle université de langue française.

Au-delà de toutes ces annonces, le plus important demeure le dialogue entamé entre la communauté et le gouvernement sur la question, certes plus large que l'accroissement de programmes dans le CSO, portant sur une éventuelle université de langue française. Ce débat ne date pas d'hier. Cela dit, le commissaire est quand même fier d'avoir participé activement à raviver la flamme autour du projet d'université.

Bien des mesures ont donc suivi le rapport d'enquête du commissaire en 2012. Le commissaire se dit heureux que de nouveaux programmes postsecondaires en français aient vu le jour et continue d'encourager cette solution à l'inégalité d'accès aux études postsecondaires entre francophones et anglophones dans le CSO. Il attend désormais les résultats des travaux du conseil de planification que préside l'ancienne commissaire aux langues officielles du Canada, Dyane Adam.

⁵⁶ Pour plus détails : <http://www.tcu.gov.on.ca/fre/postsecondary/schoolsprograms/MovingForwardFr.pdf> (page consultée en mars 2017).

⁵⁷ Pour plus de détails : http://www.tcu.gov.on.ca/fre/document/reports/time_to_act_fre.pdf (page consultée en mars 2017).

6.5.2 Rapport d'enquête Abolition de la Bourse pour étudier en français : L'importance de bien faire ses devoirs

BOURSE ONTARIENNE POUR ÉTUDIER EN FRANÇAIS			
ANNÉE	ENJEU	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2013	Abolition de la Bourse pour étudier en français.	Élargissement des critères d'admissibilité des subventions pour les frais de transport et de navette pour les francophones et les francophiles.	Suivis en cours sur l'inégalité qui subsiste entre l'offre de programmes d'études collégiales et universitaires en français et les programmes offerts en anglais en Ontario.

La Bourse pour étudier en français a été instaurée par le gouvernement de l'Ontario en 1975. Chaque année, près de 800 étudiants de niveau postsecondaire pouvaient recevoir une bourse non renouvelable de 1 500 \$, selon leur rendement scolaire.

Mais en avril 2012, près de 40 ans plus tard, le gouvernement l'a abolie afin de créer la Bourse de Réduction de 30 % des frais de scolarité en Ontario. Cette abolition s'est inscrite dans la foulée de la discontinuation de plusieurs autres programmes du Régime d'aide financière aux étudiants de l'Ontario (RAFÉO).

De nombreuses plaintes ont suivi ces annonces du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle (autrefois MFCU), ouvrant la voie à une enquête du Commissariat et bien d'autres démarches de regroupements francophones⁵⁸.

Efficacité d'intervention

En octobre 2013, le commissaire aux services en français a publié son rapport d'enquête *L'Abolition de la Bourse pour étudier en français : L'importance de bien faire ses devoirs*⁵⁹. Il y a conclu que le ministère aurait dû analyser l'impact de l'abolition de la bourse en question de façon proactive et non pas réactive.

Il a exhorté le gouvernement à tenir compte des besoins des francophones et francophiles de façon proactive lorsqu'il entrevoit modifier ou éliminer des programmes qui soutiennent leur vitalité et leur développement. Le rapport a également passé en revue les raisons pour lesquelles il s'avérerait indispensable que le gouvernement crée un nouveau facteur incitatif à la poursuite d'études postsecondaires en français en Ontario pour compenser la disparition de la bourse.

⁵⁸ À l'époque, l'Université d'Ottawa et La Cité collégiale avaient fait part de leurs inquiétudes au gouvernement, lui demandant de revenir sur sa décision. De même, le RÉFO avait lancé une pétition pour que le gouvernement rétablisse la bourse.

⁵⁹ Pour plus de détails : <http://csfontario.ca/fr/articles/4602> (page consultée en mars 2017).

À la suite de ce rapport, le gouvernement a étendu l'admissibilité du programme de Subventions ontariennes aux étudiantes et étudiants des régions éloignées aux francophones et francophiles qui doivent se déplacer un minimum de 80 kilomètres pour suivre un programme d'études en français à temps plein, peu importe s'il y a un collège ou une université à proximité de leur adresse résidentielle permanente.

Cependant, le commissaire croit encore à ce jour que cette mesure n'est pas suffisante pour contrer l'inégalité qui subsiste entre l'offre de programmes d'études collégiales et universitaires en français et les programmes offerts en anglais en Ontario, de façon marquée dans le Centre-Sud-Ouest.

6.5.3 Protocoles d'entente

PROTOCOLES D'ENTENTE			
ANNÉE	ENJEU	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2015	Plaintes sur les services en français dans les institutions postsecondaires désignées.	› Signature de protocoles d'ententes avec les établissements universitaires bilingues désignés. › Recherche active de solutions aux plaintes. › Résolution efficace des plaintes.	Modèle à suivre pour les autres établissements désignés.

L'accès équitable et égal à l'éducation postsecondaire en français en Ontario demeure un enjeu important. Le commissaire a toujours reconnu qu'il importe que les étudiants francophones puissent poursuivre leurs études postsecondaires avec une offre adéquate de services en français afin de devenir des professionnels bilingues qualifiés aptes à intégrer le marché du travail.

Efficacité d'intervention

Le Commissariat a toujours fourni son appui aux établissements d'enseignement postsecondaire qui font une demande de désignation. Plusieurs établissements désignés au niveau postsecondaire ont en effet patienté plusieurs années avant d'obtenir leur désignation. Toutefois, lorsque désignés, ils ont les mêmes obligations que le ministère pour lequel ils exécutent les programmes et services. De plus, le ministère, qui finance ces programmes et services désignés, est ultimement responsable de ces établissements et a le devoir moral de s'assurer que celles-ci offrent la même qualité des services en français.

- 2008 :** *Le Collège Boréal est le premier établissement d'enseignement postsecondaire à obtenir une désignation complète en vertu de la Loi sur les services en français. Le Collège a fait preuve de beaucoup d'initiative et a ouvert la voie en demandant cette protection juridique et politique de la part du gouvernement.*
- 2013 :** *: L'Université de Hearst est devenue la première université en province à obtenir la désignation plus d'un an et demi après sa demande.*
- 2014 :** *La Cité, après avoir fait la demande en décembre 2012, a obtenu la désignation en janvier et est donc officiellement reconnue comme un établissement qui offre des services en français en vertu de la Loi.*
- 2014 :** *L'Université Laurentienne est devenue en juillet 2014, la première université bilingue reconnue et désignée partiellement en vertu de la Loi sur les services en français, deux ans de démarches.*
- 2015 :** *L'Université d'Ottawa a obtenu en septembre la désignation de ses services et programmes d'études de premier cycle en français, en vertu de la Loi, après trois ans de démarches.*
- 2016 :** *Le Collège universitaire Glendon de l'Université York s'est vu désigné partiellement en vertu de la Loi au printemps de l'an dernier.*

Le Commissariat a signé des protocoles d'entente avec les universités bilingues désignées afin d'identifier des points de contact pour la résolution des plaintes portant sur les infractions relatives la *Loi sur les services en français*. Le commissaire cherchera à établir, au cours de la prochaine année, un tel protocole d'entente avec les établissements d'enseignement postsecondaire restants.

6.5.4 Enjeu courant

Problèmes d'identification

Dans son rapport d'enquête sur le manque d'accès à l'éducation postsecondaire en français dans le CSO⁶⁰, le commissaire a souligné que les données du gouvernement sont incomplètes, car elles portent uniquement sur les ayants droit. Le commissaire a fait valoir l'importance de procéder à une meilleure collecte de données en identifiant les personnes susceptibles de poursuivre des études postsecondaires en langue française en Ontario.

Extraits des recommandations du rapport d'enquête de 2012 sur le manque d'accès à l'éducation postsecondaire en français dans le CSO

(...) le commissaire recommande au gouvernement de prendre les mesures nécessaires afin de s'éloigner de la méthode actuelle de collecte de données basée (...) uniquement sur les ayants droit, (...) on devrait en outre intégrer des données relatives aux élèves en immersion, à ceux qui sont membres d'une famille exogame ou allophone, ainsi qu'aux francophiles.

Le commissaire recommande au gouvernement d'utiliser le numéro d'immatriculation scolaire de l'Ontario (NISO) (...) de l'apprentissage des jeunes enfants à l'enseignement postsecondaire et au-delà. Le NISO devrait en outre être modifié afin d'y intégrer des questions liées à la langue. De préférence, on devrait employer des questions ou des indicateurs multiples plutôt qu'un indicateur à un seul facteur (p. ex., langue d'enseignement OU langue de communication OU langue maternelle)⁶¹.

Dans le même ordre d'idée, il a également proposé d'utiliser le numéro d'immatriculation scolaire de l'Ontario (NISO) attribué aux élèves à leur entrée dans le système scolaire ontarien, notamment pour améliorer la collecte de données. Mais d'une part, le NISO n'est pas associé à des renseignements sur la langue de l'élève. D'autre part, l'élève conserve ce même NISO tout au long de son parcours scolaire, sauf au niveau postsecondaire, où il se voit attribuer un autre numéro d'étudiant.

Évidemment, cela cause des maux de tête quand vient le temps de faire des suivis ou encore de mener des études sur les effectifs scolaires et leur tendance entre les divers paliers d'enseignement.

⁶⁰ *Op.cit.*, note 55.

⁶¹ *Ibid.*, p.3 à 5.

6.6 SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE

6.6.1 Étendue des services en français d'Autisme Ontario

AUTISME ONTARIO			
ANNÉE	ENJEU	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2009-2010	Manquements relatifs à la disponibilité et à la qualité des services en français du programme « Réalisons le potentiel de la communauté ».	› Mise sur pied d'un comité consultatif pour les services en français. › Partenariat avec les 12 conseils scolaires de langue française. › Offre croissante d'information et d'activités en français.	› Exercice de consultation des francophones en 2017 sur les formations et habiletés sociales. › Désignation partielle souhaitable pour le programme « Potentiel ».

Autisme Ontario est un organisme de bienfaisance. Il constitue la principale source d'information sur les troubles du spectre de l'autisme et est un des représentants les plus importants des autistes et de leurs proches. Ses membres établissent des liens grâce à un réseau de bénévoles à la grandeur de l'Ontario. Cet organisme est présent dans 120 municipalités de l'Ontario.

En 2006, Autisme Ontario a mis sur pied le programme « Réalisons le potentiel de la communauté », financé par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Le lancement du programme s'est fait en deux temps. La première étape consistait en une mise en œuvre dans six villes et leur agglomération, au coût de 1 million de dollars pour le ministère. Toutefois, la prestation de services en français ne faisait pas partie de cette première étape. En 2007, grâce à un financement supplémentaire du ministère, la deuxième étape, qui comprenait le volet de langue française du programme, a été lancée.

Efficacité d'intervention

Au terme d'une enquête du Commissariat menée à la suite d'une plainte systémique, le ministère a reconnu que ce programme avait été élaboré sans consultation auprès des communautés francophones. Autrement dit, les besoins spécifiques des francophones ayant un trouble du spectre de l'autisme n'avaient pas été pris en compte.

Tout en saluant la ferme détermination d'Autisme Ontario à offrir des services en français et en reconnaissant les défis que cela suppose, le Commissariat aux services en français a formulé plusieurs idées d'amélioration. Il a recommandé en particulier qu'Autisme Ontario fasse une demande de désignation partielle en vertu de la *Loi sur les services en français*, mais l'organisme n'a pas encore donné suite à cette recommandation.

Un financement supplémentaire a permis d'élargir la mise en œuvre du programme Potentiel à toute la province.

Un Comité consultatif pour les services en français d'Autisme Ontario a aussi été mis sur pied⁶². Des partenariats continus avec 12 conseils scolaires de langue française et de nombreux organismes locaux aux quatre coins de la province favorisent la collaboration dans la réponse aux besoins des francophones et la communication d'information aux familles des autistes. La documentation des principaux webinaires provinciaux a été adaptée en français et mise à la disposition des intéressés. La Base de connaissances d'Autisme Ontario offre plus de 120 articles et bulletins de renseignements dans les deux langues officielles. Des sondages sur les besoins des francophones ont été effectués en 2010 et 2015 et une troisième consultation, qui portera sur les formations sur l'autisme en français et sur les aptitudes sociales, est prévue pour 2017.

En plus de deux sondages menés auprès des francophones en 2010 et 2015, un troisième exercice de consultation des francophones est prévu en 2017 sur les formations et les habiletés sociales dans le domaine de l'autisme en français. En 2015-2016, Autisme Ontario a réalisé 94 activités bilingues et 110 activités conçues pour les francophones. 440 enfants et jeunes autistes francophones et 1 150 parents, frères et sœurs d'autistes ont bénéficié de ces activités.

En 2016-2017, 440 enfants et jeunes autistes francophones et 1 280 parents, frères et sœurs d'autistes ont bénéficié de 228 activités bilingues et de 80 activités conçues pour les francophones.

Le commissaire reconnaît les progrès constants faits par Autisme Ontario dans l'organisation de services et d'activités en français et demeure un allié de cet organisme dans ses efforts d'amélioration. C'est pourquoi il maintient qu'il serait judicieux pour Autisme Ontario d'obtenir dans un délai raisonnable la désignation partielle pour le programme Potentiel. Il serait avantageux pour l'organisme d'envisager de futurs partenariats stratégiques avec les organismes francophones locaux.

6.6.2 Hausse du financement de programmes d'éducation de l'enfance en difficulté

ÉDUCATION DE L'ENFANCE EN DIFFICULTÉ (STGC)			
ANNÉE	ENJEU	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2012	Il existe peu de programmes ou de classes d'éducation de l'enfance en difficulté dans les établissements scolaires de langue française en l'Ontario.	➤ Mise en place du programme Espace jeunesse pour les francophones de 13 à 18 ans à Toronto. ➤ Financement additionnel pour le Centre francophone de Toronto.	➤ Améliorer l'accès aux programmes éducatifs de jour en français en Ontario.

Les programmes de soins, de traitement, de service de garde et de services correctionnels (STGC) sont offerts à l'extérieur du système scolaire pour les enfants et les jeunes qui ne peuvent fréquenter l'école en raison de leurs besoins de soins primaires, de traitement et / ou de réhabilitation.

62 Pour plus de détails : <http://www.autismontario.com/client/aso/ao.ns/francais/4DoA49D11D77E14C8525761Foo64B44D?OpenDocument&FR> (page consultée en février 2017)..

Tous les étudiants ayant des besoins d'apprentissage concrets ont droit à des aménagements appropriés sous la forme de programmes et de services d'éducation spécialisée, y compris des services adaptés dans la salle classe en fonction de l'évaluation des besoins d'apprentissage de l'élève.

Cependant, il existe peu ou pas de programmes d'éducation de l'enfance en difficulté dans le système scolaire de langue française. Ces classes, établies en vertu de l'article 23 du Règlement 215/16, offrent une éducation aux élèves dont les besoins scolaires et thérapeutiques ne peuvent être comblés qu'en dehors du cadre régulier de l'établissement scolaire.

Étant donné l'absence de programmes en vertu de l'article 23, la plupart du temps, les parents dont les enfants nécessitent l'accès à ces classes se trouvent devant le choix difficile d'envoyer leurs enfants dans un établissement de langue anglaise. En outre, les très longues distances que doivent parcourir les enfants pour avoir accès au service en français poussent des familles à opter pour les établissements de langue anglaise plutôt que ceux de langue française.

La situation a généré de nombreuses plaintes en 2009 au sujet de l'absence de programmes éducatifs en établissement de jour pour les enfants francophones de 13 à 18 ans dans la région de Toronto. Par ailleurs, les intervenants de la région ont vu leur demande de création d'un tel programme refusée pour des raisons de financement.

Efficacité d'intervention

Le commissaire a d'abord tenté la médiation dans ce dossier afin de trouver une solution pour les enfants de la région de Toronto, puis il en a fait une recommandation dans son rapport annuel de 2010-2011. Il a exhorté le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse d'assurer la disponibilité de programmes éducatifs en établissement de jour pour les francophones de 13 à 18 ans à Toronto. Il a également recommandé au gouvernement d'analyser la situation dans l'ensemble de la province.

Il aura fallu revenir à la charge en 2011-2012 et interpellier le gouvernement de nouveau. Face à l'immobilisme du ministère, le commissaire a déploré alors le fait que cette banalisation des besoins des enfants francophones est préjudiciable pour leur avenir. Le ministère des Services à l'enfance et à la famille a poursuivi sa collaboration avec les fournisseurs de services afin de répondre aux besoins des jeunes francophones de Toronto avant l'introduction du programme Espace Jeunesse.

C'est donc en 2013 que, finalement, le programme Espace jeunesse a été mis en place à Toronto, permettant aux jeunes francophones de 13 à 18 ans d'avoir accès à des services en français.

Cette avance est limitée et ne couvre pas toute la province. Il ne garantit pas l'accès aux programmes éducatifs de jour pour les enfants francophones ailleurs en Ontario. Certains enfants doivent toujours faire de longues heures de route quotidiennement afin d'accéder aux services, une situation qui interpelle encore le commissaire.

L'accès demeure lui aussi en suspens. Lorsque les enfants francophones d'âge préscolaire aux besoins particuliers n'ont pas accès à des programmes spécialisés offerts en français, les parents doivent souvent les inscrire dans le système scolaire anglophone. Ce sont là des inquiétudes que le commissaire a soulevées et continue de mentionner aux hauts fonctionnaires du ministère. Le commissaire envisage une intervention plus musclée sur cette question au cours de la prochaine année.

6.6.3 Enjeux courants

Fusion des Sociétés d'aide à l'enfance

Depuis quelques années déjà, les Sociétés d'aide à l'enfance (SAE) de l'Ontario⁶³ subissent des changements majeurs. Depuis 2011, 16 sociétés ont fusionné pour en former sept. Le but était de renforcer leur efficacité et leur viabilité. Si le projet de loi 89 est adopté, il donnera au ministre le pouvoir d'ordonner la fusion de sociétés ou d'entreprendre d'autres types de restructuration qui servent l'intérêt public. Ce projet de loi, s'il est adopté, donnera également au ministre des pouvoirs complémentaires, comme celui d'ordonner la préparation de documents, de plans et de budgets, afin de faciliter les restructurations.

Un nouveau modèle de financement est venu ainsi réduire de façon draconienne les budgets de nombreuses SAE, augmentant du même coup les charges de travail. Les SAE devaient faire plus avec moins en tentant d'effectuer les choix importants sur la façon de continuer d'offrir les services à l'enfance.

Aucune décision n'a été prise concernant la reconfiguration et/ou des fusionnements additionnels. De toute évidence, ce scénario de restructuration des SAE représente un enjeu de taille pour l'offre des services en français⁶⁴ dans le secteur important de l'enfance en difficulté. Il faudra se montrer vigilant afin de s'assurer, par exemple, qu'une SAE désignée ou offrant des services en français soit fusionnée à une autre organisation plus grande, mais qui n'offre pas de services en français, soit qui ne se trouve pas dans une région désignée, continue de respecter ses obligations comme organisme gouvernemental.

Projet de loi 89

La question de l'offre de services en français dans les sociétés d'aide à l'enfance est un dossier chaud et certainement suivi de près par le Commissariat, d'autant plus que depuis quelques mois, des modifications à la *Loi de 2016 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* sont proposées et débattues à l'Assemblée législative. Le projet de loi 89⁶⁵ est une occasion en or pour le gouvernement de faire preuve de leadership et de corriger ce que dénonce le commissaire depuis des années en matière de services à la petite enfance en français.

Tel que présenté, le projet de loi 89 stipule au paragraphe 15 que « **Lorsque cela est approprié**, les fournisseurs de services offrent leurs services aux enfants et aux adolescents, ainsi qu'à leur famille, en français. »

Un tel libellé sous-entend que les services en français seraient offerts à la discrétion des sociétés d'aide à l'enfance et non selon les besoins des familles francophones. Or, la position du commissaire demeure inchangée et bien claire : l'expression « lorsque

⁶³ On compte 47 sociétés d'aide à l'enfance en Ontario, dont 44 sont membres de l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance. Plus de la moitié de ces SAE se trouvent dans des régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*. Les SAE sont financées par le gouvernement provincial. Pour plus de détails : www.oacas.org/fr/sae-et-protection-de-lenfance/trouver-une-societe-daide-a-lenfance/ (page consultée en mars 2017).

⁶⁴ En 2010, le commissaire avait recommandé d'intégrer l'offre active des services en français à toutes les SAE et de créer un regroupement de fournisseurs de services en français pour celles qui ne sont pas en mesure d'offrir des services en français. Suivant ces recommandations, l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance a créé en 2012 un Comité consultatif sur les services en français et s'est engagée, en 2013, à intégrer l'offre active aux SAE.

⁶⁵ Si adopté, il deviendra la *Loi de 2017 sur le soutien à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*. Pour plus de détails : http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=fr&BillID=4479&detailPage=bills_detail_the_bill (page consultée en mars 2017).

cela est approprié » s'applique à tous les cas où des enfants ou des parents francophones sont en cause, sans exception, qu'ils soient dans des régions désignées ou non en vertu de la *Loi sur les services* en français.

Le commissaire a fait part de ses inquiétudes sur le projet de loi 89 lors d'une rencontre en novembre 2016 avec la haute direction du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Il a alors clairement insisté sur la nécessité de protéger les droits des enfants et des familles francophones dans cette nouvelle mouture de la *Loi*.

Au mois d'avril, le commissaire a également déposé un mémoire devant le Comité permanent de la justice chargé d'étudier en seconde lecture le projet de loi 89, dans lequel il propose des recommandations qui visent à garantir la prestation de services en français par les SAE. En effet, il est d'avis que les SAE devraient offrir et assurer des services en français aux enfants, aux adolescents et à leur famille, et cela de manière active. Par conséquent, le commissaire considère primordial d'imposer une obligation aux SAE qui fusionnent et au ministère de tenir compte du statut de désignation de certaines SAE en vertu de la *Loi*, puis d'assurer la continuité des services en français durant et après le processus de fusion.



Recommandation 6

Le commissaire recommande au ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse de proposer des amendements législatifs pour garantir les droits des enfants, des adolescents et de leur famille de recevoir des services en français de la part de toutes les sociétés d'aide à l'enfance.



6.7 SERVICES DIRECTS À LA COMMUNAUTÉ

6.7.1 Règlements sur les tiers

RÈGLEMENT 284/11			
ANNÉE	ENJEU	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2011	Lacune dans les contrats du gouvernement conclus avec des tiers pour fournir des services gouvernementaux.	Adoption du Règlement 284/11 à la suite d'une recommandation du commissaire.	En attente d'une meilleure clarification des ministères face aux obligations du Règlement.

Il y a déjà dix ans que le commissaire soulevait dans son tout premier rapport annuel⁶⁶ la question de la prestation des services gouvernementaux par les tiers. Il avait alors recommandé au gouvernement ontarien de pallier les nombreuses lacunes dans les ententes de services qui permettaient aux tierces parties de se défilier de leurs obligations prévues par la *Loi sur les services en français*.

Et puisque la multiplication de ce type d'ententes de service et la décentralisation des services gouvernementaux sont de plus en plus favorisées, il a fallu insister.

Efficacité d'intervention

La persévérance aura rapporté puisqu'en 2011, le Règlement 284/11⁶⁷ a été adopté. Le Règlement prévoit à la fois une prestation et une offre active de services conformes à la *Loi sur les services en français*.

« (...) chaque organisme gouvernemental veille à ce que tous les services qu'un tiers fournit au public pour son compte aux termes d'une entente conclue entre eux soient fournis conformément à la Loi.
» -Règlement 284/11⁶⁸

⁶⁶ Supra note 33.

⁶⁷ Règlement 284/11 : Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux. Pour plus de détails : www.ontario.ca/fr/lois/reglement/r11284 (page consultée en mars 2017).

⁶⁸ Ibid, paragr. 2(2).

Ce Règlement s'applique à tout nouveau contrat suivant son entrée en vigueur. Toutefois, les organismes qui avaient des contrats avant l'adoption du Règlement ont bénéficié d'une période d'adaptation de trois ans pour s'y conformer.

Les années suivant cette période de grâce pour les tierces parties ont permis de constater que la majeure partie des organismes gouvernementaux ont assuré l'adoption d'une démarche systématique tout au long de la période de mise en œuvre.

De même, la plupart des ministères ont modifié les clauses existantes sur la prestation de services en français ou en ont ajouté une ou plusieurs nouvelles afin de se conformer au nouveau Règlement. Ce sont là des exemples concrets d'avancées rendues possibles grâce à l'acharnement du Commissariat au fil des ans.

6.7.2 Directive sur les communications en français

DIRECTIVE SUR LES COMMUNICATIONS			
ANNÉE	ENJEU	IMPACTS SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2009	Peu ou absence d'intégration des services en français dans la planification stratégique des communications des ministères, plus précisément celui de la santé.	› Adoption par le Conseil de gestion et le Conseil du Trésor d'une directive sur les communications. › Intégration des services en français à l'étape de planification des communications. › Séances de formation de l'Office des affaires francophones pour les ministères.	› Vérification continue de l'application de la directive sur les communications. › Défis dans l'application de la directive aux médias sociaux.

En 2009, le commissaire a lancé une enquête suite à la distribution d'un dépliant unilingue anglais par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur la prévention de la grippe pandémique A (H1N1). L'enquête visait à connaître les raisons derrière cette violation si évidente de la Loi sur les services en français⁶⁹.

Dès le début de son enquête, le commissaire a rencontré la direction des communications du Bureau du Conseil des ministres. Cette rencontre a témoigné de la volonté du gouvernement de corriger cette bévue. Le gouvernement a bien réagi en émettant une directive sur les communications en français qui oblige les ministères et autres organismes gouvernementaux à tenir compte des besoins des communautés francophones dans la planification de leurs communications avec le public.

⁶⁹ De manière évidente, le commissaire a conclu dans son rapport d'enquête à une faible intégration des services en français dans la planification stratégique des communications des ministères et des organismes gouvernementaux.

Efficacité d'intervention

En 2010, le gouvernement a émis, en plus de sa directive sur les communications en français, des lignes directrices afin de mieux prévoir et encadrer les communications destinées aux francophones de l'Ontario. Ces lignes directrices visent à ce que les ministères incluent systématiquement dans leurs plans et stratégies de communication des considérations propres à la population francophone.

La directive est aussi assortie de séances de formation en ligne et en personne, offertes par l'Office des affaires francophones aux services des communications des ministères et des organismes gouvernementaux. Depuis ce temps, les ministères et les organismes gouvernementaux s'efforcent de communiquer en anglais et en français.

De plus, les plaintes en matière de communication ont diminué depuis l'adoption de la directive, notamment eu égard aux sites Web des différents ministères.

Malgré tout, bien des écarts subsistent. La question des médias sociaux devient importante, étant donné la propension des ministères à dialoguer et interagir instantanément avec la population. Or, par le passé, avec le recours aux logiciels de traduction, la qualité de certains messages publiés par certains ministères dans les médias sociaux laissait à désirer. Il est donc encore légitime de se questionner aujourd'hui si les affichages et les messages sont toujours publiés simultanément dans un français de qualité supérieure.

Enfin, la multiplication du nombre de plaintes au cours des dernières années à ce sujet et sur les placements publicitaires dans les médias de langue française interpelle le commissaire. Ainsi, en avril 2016, il a annoncé qu'il allait enquêter sur les placements publicitaires gouvernementaux dans les médias. Le commissaire désire s'assurer que la Directive sur les communications en français est assez explicite sur les exigences en matière de publicité et vérifier, du coup, si les ministères et organismes gouvernementaux la respectent.

6.7.3 Étude sur les radios communautaires francophones de l'Ontario

RADIOS COMMUNAUTAIRES			
ANNÉE	ENJEU	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2012	Précarité des radios communautaires en Ontario.	Le gouvernement ontarien a commandé une étude sur les habitudes médiatiques des francophones de l'Ontario.	Étude terminée et suivi de la précarité des radios communautaires.

Le commissaire est d'avis que les six radios communautaires de langue française en Ontario⁷⁰ jouent un rôle important en matière d'engagement des citoyennes et des citoyens. Elles contribuent de plus à combattre l'assimilation par le renforcement culturel et identitaire des localités desservies.

Malheureusement, leur précarité existe depuis un bon moment déjà. En 1988, une étude commandée par le gouvernement de l'Ontario reconnaissait que « (...) les difficultés actuelles s'expliquent avant tout par le manque de politique cohérente et intégrée et de planification tant au niveau fédéral qu'au provincial ⁷¹ »

Aujourd'hui, les Programmes d'appui aux langues officielles du gouvernement fédéral accordent une subvention aux radios communautaires uniquement dans leur phase de démarrage. Au niveau provincial, il n'existe aucun programme ni aucune politique propre à ce secteur en raison d'un désengagement du gouvernement qui remonte à 1995, année où le seul programme d'aide aux radios communautaires a été aboli. Il n'a jamais été remplacé.

En 2011, le Commissariat a répondu à l'appel lancé par le Mouvement des intervenants et des intervenantes en communication radio de l'Ontario (MICRO) et a publié une étude sur la situation.

Efficacité d'intervention

L'étude du Commissariat sur les radios communautaires de langue française en Ontario⁷² a fait état, entre autres, du manque réel d'appui gouvernemental dans ce domaine depuis 1995. Elle souligne aussi la contribution, le rôle et l'impact des radios communautaires pour les communautés francophones en tenant compte du paysage médiatique actuel et des réalités démographiques.

⁷⁰ Ces radios diffusent depuis Hearst, Kapuskasing, Penetanguishene, Toronto, Cornwall et Ottawa.

⁷¹ Kealy Wilkinson and Associates, *La Radio communautaire en Ontario : une ressource dynamique, un avenir incertain*, Ministère de la Culture et des Communications, Ontario, 1988, p. 62.

⁷² Commissariat aux services en français, *Étude sur les radios communautaires francophones de l'Ontario : Éléments clés de la vitalité des communautés*, Toronto, 2011.

Le commissaire a recommandé au gouvernement de dresser un nouvel état des lieux sur les radios communautaires. L'objectif était de dresser un portrait précis de leur situation et de proposer aussi des solutions concrètes et permanentes pour répondre aux besoins spécifiques des francophones.

Bien peu de suivis concrets ont été obtenus à la suite de cette étude du Commissariat, si ce n'est qu'une étude commandée par l'Office des affaires francophones, réalisée avec l'aide du Groupe Média TFO, sur les habitudes médiatiques des Franco-Ontariens sur les radios communautaires, les journaux, la télévision, l'Internet et les médias sociaux. Il n'y a eu aucun suivi à cette étude.

6.7.4 Société d'évaluation foncière des municipalités

SEFM / MPAC			
ANNÉE	ENJEUX	IMPACT SUIVANT L'INTERVENTION DU CSF	ÉTAT ACTUEL
2012	- À défaut d'indication, on considère que le conseil scolaire soutenu est un conseil scolaire de langue anglaise. - Les listes de jurés éventuels (et les listes d'électeurs aux élections municipales et aux élections des conseils scolaires) sont faites en fonction de la désignation du conseil scolaire soutenu.	Protocole d'entente entre la SEFM et le Commissariat.	Suivi et traitement accéléré des plaintes.

Les gens qui achètent une maison en Ontario se voient donner la possibilité de choisir le conseil scolaire qu'ils veulent appuyer. Ils peuvent le faire en remplissant l'Affidavit sur les droits de cession immobilière.⁷³

Il convient toutefois de noter que, si les nouveaux propriétaires n'indiquent pas, dans leur Affidavit ou dans une demande à la SÉFM, quel conseil scolaire ils veulent appuyer, leur appui est alors automatiquement donné aux conseils scolaires publics anglophones.⁷⁴ Les montants aux conseils scolaires publics anglophones. Cette situation a engendré bien des plaintes dès les premières années du mandat du commissaire. Les plaignants dénonçaient ce processus qui favorisait, en apparence, le système des écoles publiques de langue anglaise au détriment des trois autres : les conseils scolaires catholiques de langue anglaise, les conseils scolaires publics de langue française et les conseils scolaires catholiques de langue française. Cependant, le financement

⁷³ Pour plus de détails : <http://csfontario.ca/fr/enquetes/municipalites/societe-devaluation-fonciere-des-municipalites> (page consultée en mars 2017).

⁷⁴ Selon le paragraphe 16(4) de la *Loi sur l'évaluation foncière*.

des conseils scolaires ne dépend plus directement du nombre de contribuables qui accordent leur soutien à leur conseil, mais bien d'une enveloppe budgétaire allouée par la province.

Le commissaire a soulevé à maintes reprises ces problèmes entre 2008 et 2012, moment où il a ratifié un protocole d'entente avec la SEFM.

Efficacité d'intervention

L'établissement d'un protocole d'entente entre le Commissariat et la SEFM visait l'amélioration de l'offre de services en français de qualité ainsi que l'accélération du processus de traitement des plaintes.

La SEFM a depuis apporté des améliorations au formulaire qu'elle fait parvenir aux propriétaires résidentiels afin qu'ils puissent enregistrer plus facilement leur choix de conseil scolaire. L'engagement de répondre aux plaintes que le Commissariat reçoit à l'intérieur de cinq jours ouvrables demeure quant à lui respecté.

6.7.5 Enjeux courants

Statut des RLISS et des fournisseurs de services de santé

Des lacunes importantes en matière d'accès à des services de santé en français par les patients francophones existent toujours :

1. Le patient francophone ne sait pas où obtenir les services de santé en français ;
2. Il n'y a pas suffisamment de fournisseurs de services de santé qui offrent des services en français ;
3. Puisque la majorité des fournisseurs de services de santé ne sont pas tenus par la loi d'offrir des services en français, la qualité et la fréquence de ces services peut en souffrir.

Le point commun de ces enjeux est les RLISS. En vertu de la LISSL, ils ont l'obligation de s'assurer d'une prestation adéquate de services de santé dans leur zone, en anglais comme en français. Pour ce qui est des services de santé en français, c'est évidemment plus difficile : les RLISS vont vraisemblablement avoir de la difficulté à notamment comprendre les besoins des communautés francophones et trouver les fournisseurs de services de santé appropriés.

Le législateur a prévu ce problème, et a donc créé les Entités de planification de services de santé en français. Leur rôle consiste à conseiller les RLISS et à participer activement et pleinement à la planification et à la coordination du système de

santé en français. Les Entités doivent aussi appuyer les RLISS dans l'identification des fournisseurs de services qui devraient offrir des services en français. Faire autrement entraînerait des risques et des coûts plus élevés pour les RLISS.

Malgré le fait que les Entités ne soient pas impliquées dans la prestation des services, elles jouent un rôle essentiel dans le repérage des fournisseurs de services de santé en français et la communication de cette information aux patients francophones. En d'autres mots, lorsqu'un patient cherche un spécialiste de santé francophone, il devrait pouvoir facilement trouver cette information auprès de l'Entité avec la collaboration du RLISS. Il est possible que l'Entité confirme qu'il n'y a pas de fournisseur de service qui pourrait soigner le patient en français.

Selon le ministère et les RLISS, il y a 4 catégories de fournisseurs de services de santé :

1. Les fournisseurs de services désignés en vertu de la LSF
2. Les fournisseurs de services pré-désignés (ou identifiés)
3. Les tierces parties
4. Les fournisseurs de services qui n'ont aucune obligation

Les catégories 1, 3 et 4 sont moins problématiques. Un fournisseur de services désigné est assujetti à la LSF et le RLISS demeure responsable de la qualité des services. Les RLISS reconnaissent que les fournisseurs de services qui travaillent dans le domaine de soins à domicile sont en effet des tierces parties visées par le règlement 284/11 ; toutefois, ces fournisseurs de services sont peu nombreux puisque la majorité des fournisseurs de services financés par les RLISS entrent dans la catégorie 2. Les fournisseurs de services qui n'ont aucune obligation de services en français se retrouvent habituellement dans une région qui n'est pas désignée en vertu de la *Loi*.

Le nœud du problème se trouve à la catégorie 2. Selon les RLISS et le ministère, bien que ces fournisseurs de services aient été identifiés pour offrir des services de santé en français et qu'ils concluent des ententes pour la prestation de services, ils ne sont pas des tiers en vertu du règlement 284/11, et donc les RLISS n'ont pas d'obligation juridique de vérification. Cette interprétation est problématique : l'obligation d'offrir des services en français n'est pas encadrée par une loi, que ce soit la *Loi* ou la LISSL. Ces fournisseurs de services n'offriraient donc pas de services au nom du RLISS et du ministère de la Santé. Avec un tel argumentaire, on s'éloigne considérablement de l'esprit de la *Loi*.

En effet, la nature du problème réside dans une distinction sémantique nébuleuse voulant que la majorité des fournisseurs de services, comme les hôpitaux, reçoivent une subvention du RLISS et non des sommes accordées en vertu d'un contrat. Cette différence expliquerait la position des RLISS selon laquelle **ils ne peuvent imposer l'obligation aux fournisseurs de services d'offrir leurs services en français**. Une position que partage le ministère. Cette interprétation des RLISS et du ministère est contraire tant à la lettre qu'à l'esprit de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* et de la

Loi. Voilà plusieurs rapports annuels où le commissaire dénonce cette interprétation juridique. Comme si la vérificatrice générale, par exemple, refusait d'enquêter sur un hôpital si ses subventions provenaient du RLISS et non d'un contrat. Cela n'a aucun sens. Ce sont les mêmes fonds publics qui proviennent des mêmes contribuables et qui visent à financer des services offerts dans le cadre d'un programme gouvernemental.

Les conséquences de cette perception à deux niveaux sont réelles sur les clients et les patients du système de santé.

Le concept peut être inquiétant : si les fournisseurs de services de la catégorie 2 deviennent des tiers visés par le règlement 284/11, les RLISS devront bonifier leurs ententes sur les services de santé en français et vérifier la qualité de ces services offerts par des fournisseurs. De plus, les questions concernant la capacité et la qualité de service sont importantes. Ceci peut donc être perçu comme une lourde tâche.

Mais ce ne sont pas tous les fournisseurs de services qui ont l'obligation d'offrir des services en français. Le RLISS, de concert avec l'entité de planification, doit décider lesquels des fournisseurs de services sont nécessaires pour les communautés francophones. En adoptant une approche pragmatique et fondée sur des preuves, soutenue par l'expertise des Entités, les RLISS pourront coordonner la prestation de services en français par un éventail de fournisseurs de services spécifiquement choisis et appuyés.



Recommandation 7

Le commissaire recommande au ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'émettre une directive claire engageant les RLISS à :

- (a) vérifier la prestation de services de santé par les fournisseurs dont certains services sont ciblés pour être offerts en français ; et*
- (b) faire en sorte que les contrats de service et les ententes de responsabilisation signés avec ces fournisseurs de services comportent des obligations claires en matière de services en français.*

Offre active

L'offre active est un gage de qualité des services gouvernementaux offerts aux citoyens. Pour les utilisateurs du système de santé, l'offre active devient synonyme de sécurité. Avec près d'une décennie de promotion de l'offre active et du travail en amont auprès des ministères et des agences gouvernementales, le commissaire a publié, en mai 2016, son *Rapport spécial — L'offre active de services en français : la clé de voûte à l'atteinte des objectifs de la Loi sur les services en français de l'Ontario*⁷⁵.

Le commissaire a, d'une part, salué les efforts des organismes qui ont embrassé le principe de l'offre active, devenant des champions de la promotion et de l'application de l'offre active et, d'autre part, reconnu la volonté plus affirmée et les quelques pas dans la bonne direction du gouvernement en matière d'offre active au cours des dernières années. Toutefois, le commissaire n'a eu aucun écho du gouvernement quant aux recommandations de son rapport spécial sur l'offre active.

Les défis persistent en 2017, dont celui de l'incapacité du personnel d'organismes et d'agences d'offrir des services au nom du gouvernement en français. Le commissaire continue de déplorer que le manque de planification des ressources humaines, compte tenu des postes désignés, fasse toujours défaut. Pire, l'absence d'imputabilité à ce niveau éloigne les dirigeants d'organismes de l'impact sur les citoyens qui ne se verraient pas offrir de manière proactive de services en français. Maintes fois répété, ce genre d'impact peut avoir des conséquences graves, voire tragiques selon le degré d'urgence requérant un service en français.

Puisque les citoyens ne sont pas toujours informés de l'existence de services en français, ni de leur droit de les obtenir, le commissaire y voit la clé de voûte de la refonte de la *Loi sur les services en français*. La *Loi* ne comporte aucune disposition sur le principe de l'offre active. Si elle accorde aux francophones le droit d'utiliser le français lorsqu'ils transigent avec le gouvernement, elle ne fait aucunement mention de leur droit d'être informés de la possibilité d'obtenir ces services en français.

En 2017, plus de 30 ans après l'adoption de la *Loi*, l'offre de services en français en Ontario reste en deçà des objectifs de la *Loi*, et ce, même dans les régions désignées. Le temps passe et les progrès sont lents. Le commissaire enjoint le gouvernement à donner suite à son rapport spécial sur l'offre active afin d'ouvrir une fois pour toutes le processus de refonte de la *Loi sur les services en français*.

⁷⁵ Pour plus de détails : http://csfontario.ca/fr/articles/5798#_Toc451428093 (page consultée en avril 2017).



Recommandation 8

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de donner suite à son rapport spécial de 2016 sur l'offre active dans le but d'amorcer, d'ici le printemps 2018, une modification à la Loi sur les services en français, afin d'y inclure, notamment, une ou des dispositions relatives à l'obligation d'offre active, incluant une définition du concept.

Teranet

Le cas de Teranet illustre parfaitement le fait que certains dossiers progressent peu, voire pas du tout malgré les démarches du Commissariat.

Teranet est une société privée spécialisée dans l'enregistrement foncier en ligne⁷⁶. En 1991, le gouvernement de l'Ontario a privatisé les services d'enregistrement immobilier en concluant un partenariat public-privé avec la firme Teranet⁷⁷. Malheureusement, lorsqu'il a signé cette entente il y a plus de 25 ans, le gouvernement ne s'est pas assuré d'une offre des services d'enregistrement foncier en français.

En 2010, le gouvernement a renouvelé son partenariat public-privé avec Teranet jusqu'en 2067. Il s'agissait d'une occasion pour le gouvernement de renforcer les obligations de Teranet d'offrir des services en français, mais peu, voire aucun engagement concret n'en a résulté. D'ailleurs, dans son rapport annuel 2011-2012, le commissaire a recommandé d'assujettir toute entité créée à partir d'un partenariat public-privé en Ontario à la *Loi sur les services en français*.

Malgré des engagements du gouvernement à fournir un plan pour corriger un mauvais départ il y a 25 ans, les services en français offerts par Teranet demeurent très limités. En naviguant dans le site Web de Teranet, on constate rapidement que les services ne sont en rien équivalents dans les deux langues. En 2011, Teranet prévoyait bel et bien dans son plan d'action

⁷⁶ Pour plus de détails : <http://csfontario.ca/fr/enquetes/terres-et-ressources/teranet> (page consultée en mars 2017).

⁷⁷ Pour plus de détails : teranet.ca/our-proven-value-governments/teranet-ontario-partnership (en anglais seulement, page consultée en mars 2017).

que son site Web permette la création et l'enregistrement en ligne de documents en français dans sa base de données. Toutefois, on constate que ce plan d'action gouvernemental a eu deux ans de retard dans son déploiement.

Cependant, en mars 2017, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a indiqué au Commissariat que la transition complète vers un nouveau système d'enregistrement foncier en ligne, en français et conforme à la *Loi*, commencera de façon graduelle à l'automne 2017 dans plusieurs bureaux d'enregistrement foncier qui prendront en compte les obligations liées aux régions désignées. De plus, ce ministère s'est engagé à ce que toutes les étapes finales de l'essai et de la transition vers le nouveau système, opérationnel en avril 2018, se déroulent dans les deux langues. Le ministère a également déclaré qu'il assurerait, dans son plan de communication, la promotion de la capacité entièrement bilingue du nouveau système d'enregistrement foncier en ligne de Teranet. La mise en œuvre de ce projet a récemment été confirmée de nouveau.

Autant d'engagements, une fois mis en place, qui devraient enfin permettre d'avoir accès à un service équivalent en français à celui offert en anglais depuis près d'un quart de siècle. Le Commissariat s'engage, donc, à surveiller de près ce dossier et à effectuer des suivis auprès du ministère afin d'obtenir des mises à jour de son plan opérationnel.

Désignation des régions

Voilà un an déjà que le commissaire recommandait à la ministre déléguée aux Affaires francophones de proposer la désignation de tout le territoire de l'Ontario en vertu d'une *Loi sur les services en français* modifiée. Dans son rapport annuel 2015-2016, le commissaire avait conclu que faire de l'Ontario une seule grande région désignée viendrait régler une fois pour toutes des inquiétudes, des inégalités et des processus laborieux qui datent et qui ne reflètent plus les réalités d'aujourd'hui.

À ce jour, encore 20 % des francophones de l'Ontario résident dans une région qui n'est pas désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*. La désignation d'une région permet aux citoyens francophones qui y habitent d'obtenir des services en français du gouvernement provincial. On compte 26 régions désignées en Ontario. Pour obtenir le statut de région désignée, il faut faire une demande à l'Office des affaires francophones qui, après analyse, recommande ou non la désignation à la ministre.

La désignation d'une région ne s'obtient donc pas en claquant des doigts, notamment depuis la mise en œuvre en 2012 d'un nouveau cadre d'analyse par l'Office des affaires francophones. Ce nouveau cadre d'analyse comprend un critère de plus sous le volet « soutien communautaire ». Ainsi, une région qui présente une demande doit, en plus de répondre aux exigences existantes⁷⁸, présenter des lettres officielles d'appui de tous les députés provinciaux locaux. Si cette pratique

⁷⁸ Pour être désignée, une région doit compter 5 000 francophones dans une zone urbaine ou avoir une population francophone formant 10 % de la population totale. Toutefois, les villes de Kingston et de Markham ont été désignées en 2006 et 2015 respectivement, avec un solide appui de la population, bien qu'elles ne répondent pas aux critères démographiques.

démontre la mobilisation des élus locaux dans des communautés qui ne répondent pas aux exigences statistiques, elle ajoute une responsabilité au poids que portent déjà ces communautés. Le commissaire a d'ailleurs déjà exprimé ses réserves à cet égard en illustrant le refus auquel s'est heurtée la région de Durham⁷⁹.

Encore trop de francophones doivent parcourir des distances insensées pour obtenir des services en français de la part du gouvernement ontarien. Et encore, bien des régions risquent de se buter aux mêmes obstacles de « soutien communautaire » dans leur demande de désignation.

Malgré le développement des services gouvernementaux en ligne, les citoyens francophones vulnérables ont besoin, comme le reste de la population, d'un contact humain que ce soit pour un programme de réadaptation, d'accès à la justice, d'immigration ou encore d'aide à l'enfance. Ces services ne sont pas tous accessibles en ligne. Dans ces cas et bien d'autres, les limites territoriales et statistiques des régions désignées n'ont aucun sens.

Le commissaire réitère donc la nécessité de garantir l'accès aux services en français à tous les citoyens ontariens souhaitant obtenir des services en français, quels qu'ils soient, où qu'ils soient. La ministre déléguée aux Affaires francophones doit faire adopter la désignation de tout le territoire de l'Ontario.

La Lentille francophone

Il arrive souvent que les projets de lois ou programmes ne tiennent pas compte des besoins des francophones. En effet, nous remarquons que la *Loi sur les services en français* est très souvent mal interprétée ou tout simplement méconnue. Ceci peut engendrer des conséquences graves dans les secteurs où les populations sont vulnérables, notamment dans le domaine de la santé ou les services à l'enfance et la jeunesse.

Afin de pallier ces lacunes, l'Office des affaires francophones a élaboré une nouvelle ressource : la Lentille francophone. L'équipe du Commissariat a d'ailleurs eu l'occasion de découvrir cet outil fort utile, qui a pour but d'aider les ministères à intégrer des services en français, et cela dès le début de la planification des politiques et programmes. La Lentille francophone comprend un guide de l'utilisateur, une trousse d'outils comprenant de nombreuses ressources qui ont été produites au fil des années, ainsi qu'un cours en ligne interactif.

⁷⁹ En 2015, l'Office des affaires francophones a mené une consultation sur les désignations des régions de Markham et d'Oshawa. Alors que les élus de Markham se sont montrés enthousiastes, ceux de Durham ont freiné la désignation en raison d'inquiétudes pécuniaires hormis les efforts déployés par la communauté pour obtenir cette désignation.

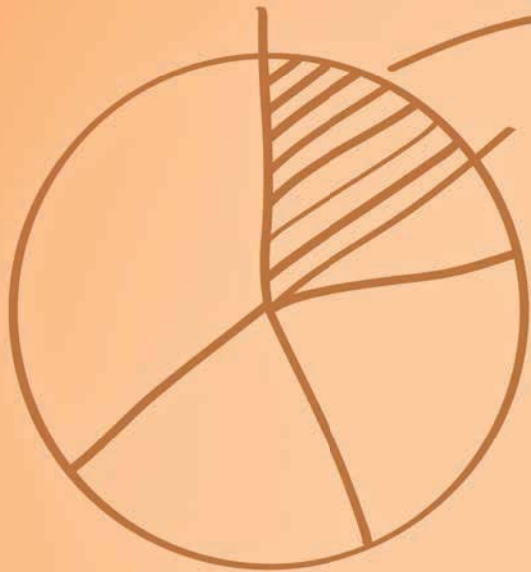
La Lentille francophone a été officiellement lancée en novembre 2016. De nombreux efforts promotionnels, entrepris avant et depuis son lancement officiel ont permis l'identification et la formation de nombreux employés au sein de la fonction publique. Il va de soi que ces actions devront aussi générer des mécanismes visant à mieux cibler tous les nouveaux employés, notamment les membres des équipes d'élaboration de politiques et de communications, afin de leur permettre de bien s'acquitter de leurs tâches. Il serait aussi utile de présenter la Lentille francophone aux leaders clés francophones. Ceci permettrait de renforcer leur degré de confiance, d'instaurer un nouvel esprit de collaboration et par la même occasion, d'enrichir la Lentille francophone.

Il ne fait aucun doute que cette initiative permettra une meilleure intégration des services en français dans le cadre du travail quotidien. Mais pour que le gouvernement s'acquitte de ses obligations législatives et réglementaires, il est crucial que la Lentille francophone devienne un outil largement utilisé parmi les employés actuels et futurs. Sans cette obligation, ils ne seront pas conscientisés à leurs responsabilités à l'égard de la mise en œuvre et de la prestation des services en français, et du respect des dispositions et de l'esprit de la *Loi*.



Recommandation 9

Le commissaire recommande au secrétaire du Conseil des ministres et greffier du Conseil exécutif, veille à ce que la Lentille francophone, développée par l'OAF, soit promue et mise en œuvre comme un outil de formation exemplaire pour les employés de la fonction publique, incluant ceux qui travaillent dans la planification et la livraison des services, l'élaboration de politiques et de programmes, ainsi que les communications. Il est également recommandé que l'OAF prépare annuellement les progrès réalisés par le nombre de fonctionnaires qui ont complété la formation.



7. Statistiques sur les plaintes

Durant l'exercice 2016-2017, le Commissariat a reçu 301 plaintes. Parmi celles-ci, on compte 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 communications et correspondances unilingues en anglais, en passant par des services disponibles, mais non équivalents, à ceux offerts en anglais.

CATÉGORIE	TOTAL
Impact mineur	3
Non recevables	84
Recevables	214
TOTAL	301

PLAINTES NON RECEVABLES	TOTAL
Province*	37
Privé	19
Municipal	12
Fédéral	9
Frivole/vexatoire/de mauvaise foi	7
TOTAL	84

**Plaintes qui portent sur des services dans les régions qui ne sont pas désignées.*

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES, 2016 2017	%
Est	48,5 %
Centre	31,6 %
Nord-Est	8 %
Hors régions désignées	7,6 %
Sud-Ouest	3 %
Nord-Ouest	1,3 %

PLAINTES RECEVABLES PAR INSTITUTION	TOTAL
Assemblée législative*	4
Autres institutions**	65
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration	1
Ministère de l'Éducation	14
Ministère de l'Énergie	6
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle	18
Ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique	1
Ministère des Finances	6
Ministère de l'Infrastructure	1
Ministère du Procureur général	23
Ministère des Richesses naturelles et des Forêts	2
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	27
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	2
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	6
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs	14
Ministère des Services sociaux et communautaires	1
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	5
Ministère des transports	11
Ministère du Travail	2
Municipalités***	4
Secrétariat du Conseil du Trésor	1
TOTAL	214

* Plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.

** Plaintes 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.

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



8. Les bons coups

Chaque année, le commissaire tient à souligner certaines initiatives d'institutions gouvernementales quant à leur prestation de services en français.

8.1 PRATIQUES EXEMPLAIRES

Ces pratiques exemplaires ont été élaborées en partenariat avec la communauté franco-ontarienne ou ont permis d'améliorer, de façon concrète, la vitalité des populations francophones désavantagées. Chacune d'elles fera l'objet d'un billet de blogue du commissaire au cours de l'année à venir.

Excuses officielles au sujet du Règlement 17

En février 2016, le gouvernement ontarien a présenté officiellement ses excuses à la population franco-ontarienne au sujet du Règlement 17. Plus d'un siècle après l'adoption de l'interdiction du français comme langue d'enseignement dans les écoles primaires, ces excuses se voulaient historiques et symboliques. Elles veillaient aussi à promouvoir et à protéger la vitalité et la pérennité des francophones de l'Ontario comme le veut la *Loi sur les services en français*. La division des communications du Conseil des ministres et l'Office des affaires francophones ont appuyé la première ministre, l'honorable Kathleen Wynne, dans cette déclaration historique en français à l'Assemblée législative.

Adhésion de l'Ontario à titre d'observateur à l'Organisation internationale de la Francophonie

En novembre 2016, l'Ontario a officiellement fait son entrée à l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) à titre de membre observateur. Ce statut permettra à l'Ontario d'élargir ses relations avec les pays francophones et d'établir des liens de collaboration avec des partenaires de la francophonie internationale.

Cette adhésion a été rendue possible grâce à l'Office des affaires francophones qui, en collaboration avec la division des communications et des affaires intergouvernementales du Conseil des ministres, a préparé le dossier de candidature de l'Ontario. Une réception mettant en valeur l'Ontario et la diffusion d'un prospectus bilingue auprès de toutes les ambassades canadiennes situées dans les pays membres de l'OIF ont notamment permis de mousser la candidature de l'Ontario.

Obligations contractuelles de services en français

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et le ministère des Services sociaux et communautaires ont établi quatre clauses contractuelles sur les niveaux de capacité des fournisseurs de services à offrir des services en français. Ces clauses sont obligatoires et discutées lors des négociations contractuelles avec les fournisseurs de services, comme le prescrit le Règlement 284/11. Les ministères exigent au minimum le niveau de la clause 2, c'est-à-dire que le fournisseur doit démontrer une capacité d'offrir des services en français. Le commissaire encourage ce type de pratique, car elle permet de planifier l'offre de services et de clarifier les attentes en matière de services en français offerts par des fournisseurs de services au nom des ministères.

Plan d'action sur la planification de la main-d'œuvre francophone

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée travaille de près avec l'Hôpital Montfort et d'autres parties prenantes à la mise en œuvre d'un plan d'action sur la planification des ressources humaines francophones dans le milieu de la santé en Ontario. Ce plan d'action quinquennal vise à améliorer l'accès aux services en français dans l'ensemble du système de santé provincial. Il comprend dix priorités catégorisées sous trois axes d'intervention, un plan de travail et une structure de gouvernance pour veiller à sa mise en œuvre. Il prévoit des initiatives telles que des modèles innovants de formation et de stages, le rehaussement de la sensibilisation quant à l'importance des services en français dans les soins de santé sécuritaires et de qualité, puis le recours à l'offre active comme mesure de rendement. Ce plan d'action est issu du rapport intitulé *Planifier, former et engager la main-d'œuvre francophone dans le système de santé ontarien* rédigé par l'Hôpital Montfort. Il est la suite logique du Sommet sur l'avenir de la main-d'œuvre francophone dans le système de santé en Ontario, tenu en février 2016 à Toronto.

Réseau de travail sur les services en français

En août 2016, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a mis sur pied un groupe de travail sur les services en français. Outre le Ministère, ce groupe de travail comprend les RLSS, les entités de planification et les centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario. Son mandat est d'étudier les mécanismes d'amélioration de la responsabilisation du système de santé et de sa performance, puis l'accès aux services linguistiquement appropriés des RLSS. Le groupe de travail sur les services en français clarifie également les divers rôles, les responsabilités et la reddition de compte des intervenants du milieu de la santé en matière de services en français. Il effectue aussi des recommandations sur les moyens de respecter les obligations de la *Loi sur les services en français*.

Plan stratégique 2016-2021 sur les services en français dans le secteur de la justice

Le ministère du Procureur général a adopté récemment le plan stratégique 2016-2021 sur les services en français dans le secteur de la justice. Ce plan est le fruit d'une collaboration harmonieuse avec les organismes francophones et les parties prenantes francophones du milieu. Il dote le Ministère de stratégies et d'orientations sur l'ancrage permanent de l'offre active de services en français dans le secteur de la justice. Le processus entourant cette planification stratégique découle de consultations continues des parties prenantes francophones depuis 2006.

8.2 MENTIONS HONORABLES

Les mentions honorables soulignent le leadership exercé par des ministères et des organismes gouvernementaux pour favoriser une meilleure offre de services de qualité en français.

Comité de mise en œuvre des services en français à Markham

À la suite de la désignation de Markham en 2015 comme 26^e région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*, l'Office des affaires francophones a créé un Comité de mise en œuvre des services en français à Markham. Ce Comité planifie les divers modèles de prestation de services en français de qualité aux francophones de Markham d'ici l'entrée en vigueur de la désignation en janvier 2018. Le Comité compte 32 membres issus de la communauté et du gouvernement.

La Lentille francophone

En novembre 2016, l'Office des affaires francophones et les regroupements des services en français ont mis au point la Lentille francophone afin d'aider les ministères à tenir compte des services en français dès le début de la planification des politiques et programmes. La Lentille francophone se compose d'un guide d'utilisation, d'une trousse d'outils et d'un cours en ligne. Ces outils permettent aux professionnels des politiques de la fonction publique, de veiller à ce que les politiques et les programmes répondent aux besoins des francophones et aux obligations du gouvernement en vertu de la *Loi sur les services en français*. Dès les premières étapes de l'élaboration d'une politique ou d'un programme, il sera désormais possible de prévoir une meilleure intégration des besoins des citoyens francophones dans la mise en œuvre des services en français.

Perspectives d'emplois d'été bilingues en Ontario

Grâce au programme de Perspectives d'emplois d'été de l'Ontario du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs avec la collaboration de l'Office des affaires francophones, la fonction publique de l'Ontario a embauché 181 étudiants bilingues à l'été 2016. Les étudiants ont eu la chance d'acquérir de l'expérience de travail tout en occupant des postes désignés qui requièrent le français. L'objectif est de renforcer l'offre de services en français tout en offrant aux étudiants des occasions d'apprentissages bilingues de la fonction publique.

Entente d'aiguillage vers les services en français pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

Un groupe de travail francophone issu des agences œuvrant auprès des individus ayant une déficience intellectuelle a mis sur pied un cadre de travail afin d'améliorer l'accès aux services en français à Toronto. Ce regroupement d'organismes, appuyé par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et par le ministère des Services sociaux et communautaires, a également conclu une entente portant sur l'aiguillage des francophones ayant une déficience intellectuelle vers les services en français adéquats à Toronto. Le but ultime des travaux du comité est d'assurer l'engagement des fournisseurs de services à accroître les services en français en matière de déficience intellectuelle.

Premier Forum sur le capital humain francophone au Canada

La Passerelle-I.D.É. a tenu à Toronto, en novembre 2016, le tout premier Forum sur le capital humain francophone au Canada. Grâce notamment au financement du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario, le forum visait à répondre aux besoins actuels et futurs du capital humain francophone en province. L'objectif était aussi d'assurer une efficacité d'intégration économique des immigrants francophones à l'économie ontarienne. Le Ministère s'appuiera sur le rapport issu du forum dans la mise en œuvre de la stratégie ontarienne de recrutement et de rétention des immigrants francophones.

Promotion de l'Ontario à l'international auprès de potentiels immigrants francophones

Pour la première fois, le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration a pris part à la Semaine du Canada à Paris et à Lyon en juin 2016. C'était l'occasion de promouvoir le *Programme ontarien des candidats à l'immigration et le volet Travailleurs qualifiés francophones*. Le ministère a également participé à Destination Canada, un événement annuel international de recrutement ciblant les francophones à l'étranger susceptibles de s'établir en Ontario..

Ateliers sur la violence à caractère sexuel envers les aînées francophones

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF), appuyée par le ministère des Affaires des personnes âgées, a mis de l'avant un projet visant à renforcer les connaissances du personnel francophone de première ligne sur l'impact de la violence à caractère sexuel contre les femmes âgées francophones. Le projet fournit des stratégies d'intervention et donne un aperçu des ressources disponibles en français pour venir en aide aux aînées francophones ayant subi ce type de violence.

Outil permettant de faire rapport sur les services en français

Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka, en collaboration avec le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario et l'Entité 4, a mis au point un nouvel outil servant à rendre compte de l'état des services en français chez les fournisseurs de services. Il obtient ainsi l'heure juste en matière de capacité des fournisseurs de services à offrir et à planifier les services en français. L'outil permet aussi d'évaluer les moyens qu'ils utilisent pour répondre précisément aux besoins des francophones.

Sociodemographic Profile of Francophones

Based on the IDF and the 2011 census, the Central West LHIN developed a sociodemographic profile of Francophones in the region it serves. The profile is used as a reference document to more equitably plan for the healthcare needs of Francophones.

Profil sociodémographique des francophones

Basé sur la DIF et le recensement de 2011, le RLISS du Centre-Ouest a établi le profil sociodémographique des francophones de la région qu'il dessert. Ce profil sert entre autres comme document de référence pour mieux planifier les besoins des francophones de manière équitable en matière de soins de santé.

Outil d'évaluation de la préparation à la désignation

Le RLISS du Centre-Ouest a élaboré un outil d'évaluation pour les fournisseurs de services. Cet outil vise à les appuyer à aider à préparer leur désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. Il mesure notamment l'avancement de leur capacité à offrir des services en français et les aide à dresser un plan stratégique les menant vers l'obtention de la désignation. L'outil, inspiré de celui de l'Office des affaires francophones, a permis d'accompagner quatre fournisseurs de services dans leur cheminement vers l'obtention potentielle de la désignation.

Étude de faisabilité sur la santé cognitive des aînés francophones du Grand Toronto

Le RLISS de Mississauga Halton, en collaboration avec le RLISS du Centre-Toronto et Reflet Salvéo, a appuyé la mise en œuvre d'une étude de faisabilité sur la santé cognitive des aînés francophones du Grand Toronto. Cette étude a pour but de préciser les moyens d'aider les aînés francophones à vivre le plus longtemps possible chez eux. Le RLISS de Mississauga Halton a du même coup mis sur pied un groupe de travail francophone pour hausser, en collaboration avec les fournisseurs de services, la capacité à offrir des services en français dans la région.

8.3 MENTIONS ENCOURAGEANTES

Les initiatives encourageantes retenues par le commissaire contribuent à maintenir des services de qualité en français ou se démarquent par des résultats supérieurs à la simple conformité aux normes imposées par la *Loi sur les services en français*.

Le Phénix — Projet d'amélioration de l'accessibilité en milieu de travail en français, direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario

Implantation 24/7 des services en français de la ligne Fem'Aide dans la région de Hamilton, Welland et Port Colborne, Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara et les ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires

Volet francophone du nouveau Cadre stratégique pour le tourisme en Ontario et au Plan d'action pour le tourisme de l'Ontario, ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport

Groupe de travail sur l'offre et la demande d'enseignants dans les conseils scolaires de langue française, ministère de l'Éducation, ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

Renouvellement de l'entente avec Avantage Ontario pour le recrutement francophone à l'international, ministère de l'Éducation, ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

Groupe de travail francophone sur les métiers et le secteur d'apprentissage, ministère de l'Éducation, ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle

Fonds pour initiatives francophones et le French Language Training Institute, ministère de la Condition féminine

Renforcement des services en français pour aînés francophones à la Résidence Richelieu de Windsor, Réseau local d'intégration des services de santé d'Érié St-Clair

Campagne de Foodland Ontario pour souligner le Jour des Franco-Ontariens et accroître ses partenariats en milieu francophones, ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales

Numéro d'hiver 2016 de la publication Road Talk sur la Stratégie bilingue pour les panneaux à messages variables, ministère des Transports

Campagne « It Happens Fast/ Ça arrive vite » #Lâchetontéléphone envers les 16-24 ans, ministère des Transports



9. Conclusion

Le commissaire signe ainsi son dixième rapport annuel dans un contexte de crédibilité et de viabilité largement démontré. Ce bilan illustre clairement des avancées pour la communauté francophone en matière de services en français. Et ce n'est que le début.

La fin de 2016 a fait place à de profondes réflexions sur la francophonie ontarienne notamment avec l'Ontario qui a adhéré, à titre d'observateur, à l'Organisation internationale de la Francophonie, et le 30^e anniversaire de la *Loi sur les services en français*. Le Colloque sur le 30^e anniversaire de la *Loi*⁸⁰ portait d'ailleurs sur l'objectif du dernier rapport annuel du Commissariat, *LSF 2.0*, quant à la refonte de la *Loi*⁸¹. Les discussions audacieuses y ont alimenté les réflexions sur les horizons et le potentiel d'une *Loi* remodelée.

Le commissaire a pris note de l'engagement de la ministre déléguée aux Affaires francophones, l'honorable Marie-France Lalonde, afin de procéder à une refonte de la *Loi*.

Le Commissariat est devenu au fil du temps un repère crédible et sûr pour les citoyens francophones et francophiles de l'Ontario, et certes un modèle pour les autres provinces. Le commissaire enjoint donc à la ministre déléguée aux Affaires francophones d'honorer son engagement à réviser la *Loi* afin que l'Ontario demeure avant-gardiste en matière de services en français.



Recommandation 10

Au terme de dix ans de résultats et d'impact réel pour la communauté francophone, le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de saisir cette occasion en donnant le coup d'envoi sans tarder, et tel qu'énoncé dans son dernier rapport annuel, à une consultation de la population, en particulier francophone, servant ainsi d'amorce au chantier de refonte de la Loi sur les services en français.

⁸⁰ *Supra* note 24.

⁸¹ Pour plus de détails : <https://commonlaw.uottawa.ca/fr/events/lstf30> (page consultée en mars 2017).

