



Épilogue d'une institution franco-ontarienne

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

Commissariat aux
services en français
de l'Ontario



Office of the
French Language Services
Commissioner of Ontario

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
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, 2019

ISSN 1916-9175 (imprimé)
ISSN 1916-9191 (en ligne)
ISBN 978-1-4868-3300-9 (imprimé)
ISBN 978-1-4868-3304-7 (PDF)
ISBN 978-1-4868-3303-0 (HTML)

2019



1

Lettre au président

Le 16 avril 2019

L'honorable Ted Arnott
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 douzième rapport annuel à titre de commissaire aux services en français de l'Ontario.

Ce rapport d'activités couvre la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. 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.

M^e François Boileau,
Le commissaire aux services en français de l'Ontario



2

Table des matières

1 LETTRE AU PRÉSIDENT.....	1
2 TABLE DES MATIÈRES	2
3 AVANT-PROPOS.....	4
4 ÉLIMINATION DU COMMISSARIAT.....	7
4.1 RETOUR SUR LES FAITS.....	8
4.2 UNE DÉCISION INEXPLICABLE.....	10
4.3. LES MÉMOIRES DU CSF	11
4.4 PRISES DE POSITIONS MÉDIATIQUES	15
5 RÔLE PARTICULIER D'UN OMBUDSMAN LINGUISTIQUE	18
5.1 LE COMMISSAIRE LINGUISTIQUE : PAS UN OMBUDSMAN TRADITIONNEL.....	19
5.2 LE COMMISSARIAT SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE : LA CONFÉRENCE DE L'ASSOCIATION INTERNATIONALE DES COMMISSAIRES LINGUISTIQUES EN JUIN 2019.....	21
6 IMPACT DES INTERVENTIONS DU CSF SUR LA QUALITÉ DE VIE DES FRANCOPHONES.....	22
6.1 SANTÉ.....	23
6.1.1 Séjour en unité psychiatrique pour avoir parlé français	23
6.1.2 Vieillir dans la dignité en français	24
6.2 ÉLIMINER LES BARRIÈRES À L'ACCÈS À LA JUSTICE EN FRANÇAIS.....	25
6.2.1 Quand le logement ne tient qu'à un fil.....	25
6.2.2 Procédures légales en français.....	25
6.3 ÉDUCATION	26
6.3.1 Centre Jules-Léger par et pour les Francophones.....	26
6.3.2 Améliorer l'accès aux écoles élémentaires et secondaires.....	27
6.3.3 Des politiques régissant l'admission à l'école de langue française plus inclusives	27
7 DOSSIERS EN COURS	29
7.1 AMÉLIORATION DE L'ENCADREMENT LÉGISLATIF DES DROITS LINGUISTIQUES	30
7.1.1 Modernisation complète de la LSF.....	30

7.1.2	La désignation d'organismes de services publics sous la <i>LSF</i>	31
7.1.3	Offre active : une pierre manquante à la livraison de services en français.....	32
7.2	SOINS DE SANTÉ ADÉQUATS POUR LES FRANCOPHONES : L'ULTIME FRONTIÈRE	33
7.2.1	Améliorer les soins de santé aux francophones en outillant les entités de planification des services de santé en français	34
7.2.2	Réforme en santé 2019.....	34
7.3	L'IMMIGRATION EST UNE CLÉ DE VOÛTE POUR LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE DE L'ONTARIO	36
7.4	L'ACCÈS À LA JUSTICE EN FRANÇAIS	40
7.4.1	Le Comité consultatif sur l'accès à la justice en français	40
7.4.2	L'enquête sur les Tribunaux décisionnels Ontario	40
7.5	CONTINUUM D'ÉDUCATION	41
7.5.1	Absence d'école secondaire de langue française dans l'est de Toronto	41
7.5.2	Éducation postsecondaire.....	42
7.5.3	Pertinence d'une Université de l'Ontario français du XXI ^e siècle	44
7.6	VILLE D'OTTAWA.....	47
8	SE PROJETER, SE PRÉPARER.....	48
8.1	LE SYMPOSIUM DU CSF : MOBILISER L'EXPERTISE POUR PLANIFIER L'AVENIR	49
8.2	SOMMAIRE DES QUATRE PANELS DU SYMPOSIUM.....	49
8.2.1	Démographie.....	49
8.2.2	Vieillesse.....	50
8.2.3	Transformation numérique de la relation gouvernement – citoyen	51
8.2.4	Production et diffusion de contenus numériques en français.....	52
9	STATISTIQUES DEPUIS 2016	54
9.1	STATISTIQUES SUR LES PLAINTES	55
9.2	STATISTIQUES SUR LES ALLOCUTIONS ET PRÉSENTATIONS DEPUIS AVRIL 2016	59
9.3	STATISTIQUES SUR LES RENCONTRES ET INTERVENTIONS.....	59
9.4	STATISTIQUES SUR LES RENCONTRES ET INTERVENTIONS AVEC LE GOUVERNEMENT.....	59
9.5	STATISTIQUES SUR LES ENTREVUES MÉDIAS	60
10	CONCLUSION.....	61



3

Avant-propos



C'est non sans émotion que je présente ici mon dernier rapport annuel à titre de commissaire aux services en français de l'Ontario. Tout au long de mon parcours comme commissaire, je n'ai eu qu'une seule préoccupation qui guidait chacun de mes pas : faciliter le travail de ma successeuse ou de mon successeur. Et voilà que ce ne sera pas le cas. Jamais il ne m'est venu à l'esprit, surtout pas après l'établissement du poste de commissaire comme officier indépendant de l'Assemblée législative en janvier 2014, que je pourrais être le dernier.

Car ne nous méprenons surtout pas sur les faits. Le Commissariat aux services en français n'existe plus car le poste de commissaire indépendant a été aboli. Certes, la *Loi sur les services en français (LSF)* prévoit maintenant un poste de commissaire aux services en français qui est en fait un ombudsman adjoint et qui, dès lors, se rapporte directement à l'Ombudsman de l'Ontario en tant que son employé. Le Commissariat, comme force motrice, avant-gardiste et indépendante, à l'affût du développement de nouvelles politiques conséquentes pour favoriser l'épanouissement des communautés francophones partout en province, n'est plus. D'où le titre de ce dernier rapport, *Épilogue d'une institution franco-ontarienne*.

L'abolition du Commissariat est une grande perte pour la communauté francophone, pour tous ces Ontariens francophiles de bonne volonté (et il y a en a tellement!) et pour l'ensemble de la société également. Cette institution aux services des Ontariens a été pour le moins utile. En très peu de temps, le Commissariat a su se tailler une place de choix dans les cœurs et habitudes des Franco-ontariens - et il est devenu un acteur crédible aux yeux du gouvernement, tout en étant un interlocuteur privilégié des médias, tant de langue française que de langue anglaise.

Non partisan et indépendant, le Commissariat a toujours accepté de prendre son rôle de conseiller du gouvernement très au sérieux, en ayant le développement de la communauté franco-ontarienne ainsi que celle de l'ensemble de la société en tête. Les recommandations soumises étaient toujours réalistes et faisables, car je me faisais fort de proposer des solutions pragmatiques et non idéologiques. La latitude d'action dont dispose un commissaire est d'avoir un élastique entre les mains. Il faut savoir bien le bander tout en faisant attention qu'il ne casse pas en l'étirant trop fort, trop loin ou trop rapidement.

Cela dit, malgré les circonstances, je ne peux m'empêcher d'être extrêmement reconnaissant. D'abord, j'ai vécu les plus belles années professionnelles que je n'aurais jamais crues possibles dans mes rêves les plus fous. Ces onze années passées au service de la population ontarienne constituent, et de loin, le plus grand privilège jamais accordé. Avoir la chance de m'entourer de collaborateurs hors pair dont le dévouement n'a d'égal que les compétences a été une chance inouïe. Puis, faire le tour de toutes ces communautés, souvent plusieurs fois, et faire d'aussi riches rencontres avec les vrais acteurs de la francophonie ontarienne, tous ces gens tellement impliqués, intensément vrais, cela a été un incroyable honneur. Je ne peux non plus passer sous silence nos

compatriotes anglophones, souvent francophiles, avec qui j'ai eu des discussions et des échanges sur l'importance de bien desservir la communauté francophone. « N'offrez pas des services en français parce que vous y êtes obligés, mais bien parce que c'est la bonne chose à faire », disais-je constamment en terminant mes allocutions et présentations. Et je crois que cela fonctionnait!

J'ai eu aussi la chance unique de travailler avec trois ministres. L'écoute du gouvernement envers mes recommandations a été d'une importance primordiale et absolument capitale. Sans cela, j'aurais eu beau avoir les meilleures recommandations du monde, aucun suivi n'aurait été effectué. Aussi, je quitte avec le profond sentiment du devoir accompli et avec un seul mot si court, mais si important : merci!

Je souhaite la meilleure des chances à mon collègue Paul Dubé, l'Ombudsman de l'Ontario, qui prendra maintenant la relève. Prends bien soin de tes nouveaux employés cher Paul, tu es chanceux de les avoir! Ils sont compétents, dévoués, intelligents, et novateurs. L'Ombudsman se trouve enrichi grâce à eux.

Au plaisir,

M^e François Boileau

Commissaire aux services en français de l'Ontario



4

Élimination du Commissariat



4.1 Retour sur les faits

- Dans le document [Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2018](#), dévoilé par le ministre des Finances, l'honorable Victor Fedeli, à l'Assemblée législative le **jeudi 15 novembre 2018**, on y indiquait simplement ceci :

Amélioration de la responsabilité législative

Le gouvernement prend des mesures pour améliorer la responsabilité politique et législative en Ontario.

Il propose d'apporter des modifications à certaines lois régissant les fonctionnaires de l'Assemblée législative afin de réduire les coûts inutiles tout en s'assurant du maintien de fonctions importantes. On réduira notamment de neuf à six le nombre de fonctionnaires de l'Assemblée législative d'ici le 1^{er} mai 2019.

Plus précisément, l'article 2 du projet de loi 57, la *Loi de 2018 visant à rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité*, énonçait que

[...] les articles 12.1 à 12.1.6 de la Loi sont abrogés [...].

Le paragraphe 12.1.3 (1) de la *Loi sur les services en français* créait le Commissariat.

C'est donc en ces termes simples que le gouvernement a éliminé le Commissariat aux services en français, institution au service de la population ontarienne depuis septembre 2007, indépendante du gouvernement et relevant de l'Assemblée législative depuis janvier 2014. Un pilier de la communauté francophone de l'Ontario, défenseur de ses droits prévus par la *Loi sur les services en français*, mais aussi conseiller expert pour le gouvernement en matière de développement et mise en œuvre de politiques publiques.

Il est vrai que le bureau du Commissariat a reçu un appel téléphonique environ une demie heure avant l'annonce fatidique de 13 h, mais autrement, le choc et la surprise ont été bien réels pour le commissaire et tous les membres de son équipe. Plus tard en soirée, le commissaire a pu s'entretenir avec la ministre (alors déléguée) aux Affaires francophones, l'honorable Caroline Mulroney.

Le gouvernement a également annoncé la suppression du financement accordé à l'Université de l'Ontario français (UOF), à laquelle est consacrée une section de chapitre dans ce rapport.

Le même jour, le gouvernement a déposé à l'Assemblée législative le projet de loi 57, dont l'annexe 20 contient les dispositions concernant l'élimination du poste de commissaire, et donc du Commissariat aux services en français.

Il est ironique de penser que tous les efforts pour faire du commissaire aux services en français un officier indépendant de l'Assemblée législative, afin justement de le protéger contre toute interférence et ingérence politique, n'auront finalement pas réussi à protéger la fonction.

- L'Opposition officielle a choisi, lors de la Période de questions du **jeudi 22 novembre 2018**, de dédier toutes ses questions aux coupures annoncées concernant le Commissariat et l'Université de l'Ontario français. Elle a même présenté une motion visant à renverser les coupures, motion qui a été défaite en Chambre.

Suite au tollé de protestations soulevé par la population franco-ontarienne, les Québécois.es et les autres Canadiens et Canadiennes francophones, le gouvernement a annoncé quelques mesures pour tenter d'atténuer la crise qui avait éclaté. Le **vendredi 23 novembre 2018**, le gouvernement a donc :

- rétabli le ministère des Affaires francophones que le gouvernement avait pourtant rétrogradé lors de l'assermentation du nouveau cabinet de ministres en juillet 2018;
 - indiqué que le titre d'« Ombudsman adjoint aux services en français » deviendrait « commissaire aux services en français »; et
 - annoncé la nomination d'un conseiller aux affaires francophones œuvrant directement auprès du bureau du Premier ministre.
- **Le samedi 1er décembre 2018**, à l'initiative de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO) et poussées par un mouvement nommé La Résistance, plus de 14 400 personnes ont manifesté contre les coupures infligées aux Francophones dans une quarantaine de circonscriptions provinciales. Les pages de médias sociaux dénonçant ces coupures ont proliféré et le mécontentement semblait généralisé parmi les Francophones de la province, voire du pays.
 - Les **3 et 4 décembre 2018**, le Comité permanent des finances et des affaires économiques entendait des témoins, y compris le commissaire aux services en français, concernant les changements annoncés dans le cadre du projet de loi 57.
 - C'est le **jeudi 6 décembre 2018** que le projet de loi 57 a finalement été adopté; il a reçu la sanction royale le même jour, scellant ainsi le sort d'une institution essentielle au service de tous les Ontariens.

4.2 Une décision inexplicable

La raison officielle de l'élimination du poste de commissaire aux services en français et du Commissariat était basée sur des considérations strictement budgétaires. En raison d'un déficit de 15 milliards laissé par le gouvernement précédent, le nouveau gouvernement annonçait qu'il lui fallait faire des choix difficiles. Pour des raisons avancées de manque d'efficacité, le Commissariat a été aboli.

Encore à ce jour, cette justification demeure sans preuve.

Il importe de noter que deux autres postes d'officiers de la Législature ont également été éliminés par le projet de loi 57. Ainsi, le poste d'Intervenant provincial des enfants a aussi été éliminé. Seule une partie de son équipe traitant des plaintes sera, selon toute vraisemblance, transférée également au sein de l'équipe de l'Ombudsman de l'Ontario. Quant au poste de commissaire à l'Environnement, ce poste est lui aussi éliminé, les responsabilités ayant été dirigées vers la Vérificatrice générale; les membres de son équipe y seront transférés, à la discrétion de la Vérificatrice générale.

Puisque la *Loi de 2018 visant à rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité* prévoit que les treize employés de l'équipe du Commissariat, à l'exception du commissaire lui-même, seront transférés au sein de l'équipe de l'Ombudsman de l'Ontario, il revient au gouvernement de faire la démonstration des économies et des efficacités visées par cette transformation. À ce jour, cette démonstration n'a été faite par personne au gouvernement, que ce soit le ministre des Finances, la ministre des Affaires francophones ou encore le premier ministre.

Dans ses entrevues médiatiques, le commissaire avait indiqué qu'il aurait probablement été possible, si tel avait été le souhait de la Commission de régie interne, responsable de l'affectation des budgets aux officiers de la Législature, de réduire les dépenses du Commissariat d'environ 350 000 \$ annuellement, tout en préservant cette institution. Bien entendu, des conséquences importantes au niveau des services offerts par le Commissariat auraient été à prévoir. On ne l'a jamais approché à cet égard et le commissaire n'aura jamais eu l'opportunité de présenter un budget révisé, le gouvernement privilégiant l'abolition pure et simple du Commissariat et de son commissaire.

Le gouvernement se doit donc d'expliquer pourquoi il a aboli le Commissariat et le poste de commissaire.

4.3. Les mémoires du CSF

Les annonces relatives à la création d'un poste d'Ombudsman adjoint et la protection des postes des employés du Commissariat n'ont pas eu pour effet de résorber la crise, qui est devenue nationale. Ainsi, **le 29 novembre 2018**, le commissaire a été invité à comparaître, en compagnie de son homologue du Nouveau-Brunswick, Michel Carrier, devant le Comité permanent de la Chambre des communes sur les langues officielles. Il a répondu aux questions des députés durant plus de deux heures et y a déposé un [mémoire](#) ainsi qu'une copie de ses rapports annuels et d'enquêtes, ainsi que de tous les rapports spéciaux et études entreprises au cours des onze dernières années.

Le **lundi 3 décembre 2018**, le commissaire a comparu devant le Comité permanent des finances et des affaires économiques de l'Assemblée législative de l'Ontario. Il y a prononcé une [allocution](#) et déposé un [mémoire](#).

Lors de sa comparution, le commissaire a démontré que l'Ombudsman de l'Ontario ne sera pas en mesure de s'acquitter convenablement de sa nouvelle mission, inscrite dans la LSF. À vrai dire, bien que ces mesures soient censées être fondées sur des considérations budgétaires et d'optimisation, le gouvernement ne pourra tout simplement pas atteindre ses objectifs budgétaires en abolissant le Commissariat aux services en français et le poste de commissaire indépendant.

De toute évidence, c'est la population franco-ontarienne qui en souffrira le plus, car elle perdra une voix puissante et impartiale pour défendre à l'Assemblée législative la conformité à la LSF, et prendre en considération sa vitalité.

Extraits du mémoire présenté par le Commissariat aux services en français devant le Comité permanent des finances et des affaires économiques, au sujet du projet de loi 57, Loi de 2018 visant à rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité, le 3 décembre 2018 :



Le commissaire aux services en français est un ombudsman. Il reçoit les plaintes, qu'il résout par différents moyens de médiation et d'enquête. Toutefois, s'il résout des plaintes en tant que commissaire aux langues, cela ne constitue qu'un des volets de sa mission de protecteur des droits inscrits dans la LSF.



L'alinéa 12.2 d) de la *LSF* assigne au commissaire la fonction de « conseille[r] le ministre sur des questions liées à l'application de la présente loi. » Cette fonction est capitale. Elle est au centre de l'idée d'un commissaire constituant un pivot efficace du système public. Au cœur de ce concept se trouve la proactivité : une plainte est une réaction à une défaillance de l'appareil des services publics et peut être résolue au moyen de conseils d'expert et de recommandations pragmatiques en matière de politiques publiques.

L'actuel commissaire milite pour une manière proactive de s'acquitter de sa mission. En consultant les populations, en commandant et en passant en revue les études d'universitaires sur l'état des services en français et en conservant un réseau professionnel d'intervenants qui œuvrent dans le domaine, le commissaire peut prévenir les violations de la *LSF* et les plaintes à cet égard.

Pour agir de manière proactive, on peut s'y prendre de nombreuses façons. Ainsi, de 2015 à 2018, le commissaire a eu 13 rencontres avec des ministres, 21 rencontres avec des sous-ministres et 22 rencontres avec des sous-ministres adjoints, outre 52 rencontres avec d'autres fonctionnaires de différents ministères. Au total, il a tenu avec des fonctionnaires haut placés 108 rencontres sur le renforcement des services en français.



Il a un rôle important à jouer, que ce soit en formulant des conseils sur les projets de loi à venir ou en recommandant des politiques publiques utiles.

En plus d'avoir tenu des réunions avec les ministres et fonctionnaires des échelons supérieurs, le Commissariat aux services en français a publié 11 rapports annuels comportant des recommandations et 16 rapports spéciaux et études dans le but de conseiller toujours de manière proactive sur la meilleure orientation à suivre en matière de services en français.



Les rapports annuels, rapports d'enquête et rapports spéciaux ont un double objet : premièrement, démontrer une transparence et informer le public et, deuxièmement, conseiller le gouvernement. La plus grande part du travail effectué pour rédiger ces rapports est accomplie de façon indépendante et de la propre initiative du commissaire. Son expertise et ses consultations communautaires lui permettent de mieux comprendre les enjeux actuels, qui nécessitent souvent des recommandations systémiques et un suivi permanent.



L'Ombudsman ne pourra pas continuer le travail du commissaire – ni son mandat ni la nature de son travail n'exigent qu'il consulte les collectivités de façon proactive, rédige des rapports spéciaux sur l'amélioration de l'application de la *LSF* et conseille le gouvernement lors de réunions de haut niveau tenues régulièrement sur une multitude de sujets, comme la santé, les services aux enfants ou la justice. Il y a une différence entre, d'une part, un ombudsman de compétence générale et de dernier ressort et, d'autre part, un commissaire aux langues indépendant chargé de protéger l'application de sa loi constitutive, en l'occurrence la *LSF*.

De plus, le Bureau de l'Ombudsman ne traite des plaintes qu'en dernier ressort – les plaignants doivent avoir épuisé tous les recours disponibles au sein de l'organisation fautive avant de pouvoir faire appel aux équipes de règlement ou d'enquête du Bureau de l'Ombudsman. Autrement dit, il s'agit d'un ombudsman en dernier ressort. En revanche, le CSF peut recevoir et régler des plaintes et enquêter sur celles-ci sans que les plaignants ne soient assujettis à des procédures internes – il s'agit d'un ombudsman en premier ressort. Compte tenu du fait que les deux organisations sont structurées de façon différente, le commissaire ne sait pas, à ce stade, comment les plaintes relevant de la *LSF* seront impactées.

En somme, le gouvernement perdra un conseiller de confiance et un expert à coût avantageux sur la création et la mise en œuvre adéquates de politiques publiques concernant la communauté franco-ontarienne. Les 108 réunions qui ont eu lieu avec des ministres et d'autres hauts fonctionnaires au cours des dernières années ont produit des résultats concrets et positifs.



Le/la nouvel.le ombudsman adjoint.e ou le/la nouveau.velle commissaire n'aura aucune autorité sur son budget, ses ressources humaines ou ses priorités. Il/elle ne sera pas libre de choisir ses projets. Enfin, comme il est expliqué plus en détail dans le présent mémoire, la marque d'un commissaire efficace est sa capacité de consultation, de promotion et de conseil. Dans le nouveau scénario, en l'absence d'indépendance hiérarchique, le/la nouvel.le ombudsman adjoint.e ou le/la nouveau.velle commissaire ne pourra pas s'acquitter de telles fonctions.



Le Commissariat aux services en français est aussi une institution. Une institution essentielle. S'il est aboli, la communauté franco-ontarienne perd un pilier de ses aspirations futures, sa voix dans les couloirs du gouvernement, ainsi qu'un symbole de la contribution de son patrimoine culturel, au grand détriment des générations futures.

Liste des rapports annuels, rapports spéciaux et rapports d'enquête publiés par le Commissariat :



- Rapport annuel 2007-2008 - *Ouvrir la voie*, juin 2008
- Rapport spécial - *Planification des services de santé en français en Ontario*, mai 2009
- Rapport annuel 2008-2009 - *Une voix, des changements*, octobre 2009
- Rapport d'enquête - *Centre de services de santé Peel et Halton*, mars 2010
- Rapport annuel 2009-2010 - *L'accès aux solutions*, juin 2010
- Étude - *Les radios communautaires francophones de l'Ontario*, avril 2011
- Rapport d'enquête - *Dépliant unilingue anglais sur la grippe H1N1 : Des communications en voie de guérison*, mai 2011
- Rapport annuel 2010-2011 - *Un engagement partagé*, mai 2011
- Rapport d'enquête - *Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : Quand le plus élémentaire devient secondaire*, juin 2011
- Rapport annuel 2011-2012 - *Droits devant*, juin 2012
- Rapport d'enquête - *L'état de l'éducation postsecondaire dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, juin 2012
- Résumé - *Panels du colloque sur les 25 ans de la Loi sur les services en français*, juillet 2012
- Rapport annuel 2012-2013 - *Une nouvelle approche*, juin 2013
- Étude - *L'Accès à la justice dans les deux langues officielles : Améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures*, août 2013
- Rapport d'enquête - *Abolition de la Bourse pour étudier en français : L'importance de bien faire ses devoirs*, octobre 2013
- Rapport annuel 2013-2014 - *Une institution francophone s'enracine*, juillet 2014
- Rapport conjoint - *Agir maintenant pour l'avenir des communautés francophones : pallier le déséquilibre en immigration*, novembre 2014
- Rapport annuel 2014-2015 - *La parole aux sans-voix*, juin 2015
- Rapport d'enquête - *Centre Jules-Léger*, juillet 2015
- 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*, mai 2016
- Rapport annuel 2015-2016 - *LSF 2.0*, juin 2016
- Rapport de suivi - *Quand le plus élémentaire devient secondaire : Des devoirs à compléter*, juillet 2016
- Rapport annuel 2016-2017 - *Prendre notre place*, mai 2017
- Étude spéciale - *La désignation : (Re)Vitaliser l'offre de services en français*, mars 2018
- Rapport d'enquête - *Une directive sans direction : les défis des placements publicitaires dans les médias francophones*, avril 2018
- Rapport annuel 2017-2018 - *Se projeter, se préparer*, juillet 2018
- Rapport annuel 2018-2019 - *Épilogue d'une institution franco-ontarienne*, avril 2019

Le commissaire a tenu à faire une déclaration le **7 décembre 2018** au lendemain de l'adoption du projet de loi 57 :

« L'Assemblée législative a adopté hier soir une loi qui abolit le Commissariat aux services en français et, du même coup, une institution vitale à l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne. Cette décision, difficile à justifier sur le plan de l'efficiencia budgétaire, est une atteinte aux droits linguistiques de la population francophone et un recul *prima facie* pour tout l'Ontario.



Jamais un « commissaire » employé du bureau de l'Ombudsman n'aura l'indépendance nécessaire pour accomplir toutes les fonctions du mandat que lui confère la *Loi sur les services en français*. En adoptant la *Loi de 2018 visant à rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité*, le gouvernement de l'Ontario, indiscutablement, appauvrit le régime législatif en matière de droits linguistiques dans une province où, hier encore, elle faisait figure de proue.

Cela dit, le législateur a parlé et, comme officier de l'Assemblée, je vais respecter sa voix, même si d'importantes questions concernant la compatibilité des lois habilitantes et mandats du Commissariat et du bureau de l'Ombudsman demeurent. Aussi, malgré les circonstances, l'Ombudsman de l'Ontario, monsieur Paul Dubé, qui jouit déjà de toute ma confiance, peut compter sur le professionnalisme de tout notre bureau pour une transition que nous espérons aussi douce et harmonieuse que possible. Il est chanceux de se retrouver soudainement avec une équipe composée de super professionnels complètement bilingues, dévoués, engagés, et compétents! »

4.4 Prises de positions médiatiques

Les éliminations du Commissariat et du poste de commissaire ne sont pas passées inaperçues. Près de 400 articles publiés entre le 15 novembre 2018 et le 31 décembre 2018 ont été recensés concernant la crise de l'automne 2018 et la disparition du Commissariat.

- 7 dans le *Globe and Mail*, près de 30 dans le *Toronto Star*, ainsi que dans le *National Post*.
- Près de 10 dans le *Ottawa Citizen*, plus de 90 dans *Le Droit*, ainsi que dans le *London Free Press*.
- #ONfr et ICI-Radio-Canada ont chacun publié 80 articles sur leurs sites.
- Au Québec, *La Presse* et *Le Devoir* ont chacun publié 15 articles sur le sujet, tandis que le *Montreal Gazette* en a publié 7.
- À l'international, des journalistes ou collaborateurs du *Monde*, de *Courrier International*, du *Washington Post* et du *New York Times* (en janvier 2019) ont consacré des articles ou textes d'opinion aux événements de l'automne 2018. Au Japon également, un article sur le sujet est paru dans le *Japan Times*.

Éditoriaux

Le Droit :



- Le 15 novembre : *Coupes de Ford: la commotion*, par Pierre Jury
<https://www.ledroit.com/opinions/pierre-jury/coupes-de-ford-la-commotion-8b1724c3803b3a4dfb0019c3f3ae9750>
- Le 16 novembre : *Coupes de Ford: la réaction*, par Pierre Jury
« Comment réagir aux coups de Jarnac de Doug Ford à l'endroit du Commissariat aux services en français et de l'Université de l'Ontario français? »
<https://www.ledroit.com/opinions/pierre-jury/coupes-de-ford-la-reaction-d5a4e3cd557d8968691628c2e6a47405>
- Le 23 novembre : *Le recul calculé de Doug Ford*, par Pierre Jury
« Le gouvernement de Doug Ford a tenté de réparer les pots cassés avec les Franco-Ontariens, hier. Mais il a manqué de colle. Ils ne doivent pas s'endormir devant ces initiatives bancales. »
<https://www.ledroit.com/opinions/pierre-jury/le-recul-calcule-de-doug-ford-ad982056884dc403b1f7ea3afb38533b>

The Montreal Gazette : (traduction)



- Le 16 novembre : « *Solidarité avec les Franco-Ontariens* »
« La décision du gouvernement de l'Ontario d'abolir le Commissariat aux services en français et d'annuler le projet de créer une université de langue française est un amer revers pour les Franco-Ontariens, dont la longue et vaillante lutte pour obtenir des services dans leur la langue a inspiré les minorités de langue officielle à travers le pays. »
<https://montrealgazette.com/opinion/editorials/editorial-standing-in-solidarity-with-franco-ontarians>

Le Devoir



- Le 20 novembre : « *Legault et les Franco-Ontariens: la maudite "business"* », par Robert Dutrisac.

<https://www.ledevoir.com/opinion/editoriaux/541754/legault-et-les-franco-ontariens-la-maudite-business>

The Toronto Star : (traduction)



- Le 21 novembre : « *Ford a giflé les Francophones de l'Ontario* »

« En abolissant le bureau qui défend les intérêts de la population francophone de l'Ontario, le gouvernement Ford n'a pas seulement donné une gifle aux plus de 600 000 Francophones de la province. En plus de cette insulte, le gouvernement a terni l'image de l'Ontario parmi les Francophones de l'ensemble du Canada. »

<https://www.thestar.com/opinion/editorials/2018/11/21/ford-has-delivered-a-slap-in-the-face-to-ontarios-francophones.html>

The Globe and Mail : (traduction)



- Le 25 novembre : « *Couper le bureau francophone de l'Ontario est un exemple de grande offense et de petites économies* »

<https://www.theglobeandmail.com/opinion/editorials/article-globe-editorial-cutting-ontarios-francophone-office-is-a-case-of-big/>

The Ottawa Citizen : (traduction)



- Le 1^{er} décembre : « *Les Franco-Ontariens méritent mieux* »

<https://ottawacitizen.com/opinion/editorials/editorial-ontario-francophones-deserve-better>



5

Rôle particulier d'un ombudsman linguistique

L'abolition du Commissariat et la création d'un nouveau « commissaire » comme employé du bureau de l'Ombudsman de l'Ontario démontrent une incompréhension flagrante de la part du gouvernement du rôle d'un commissaire linguistique indépendant.

L'Ombudsman de l'Ontario n'a pas le mandat législatif pour adéquatement respecter la mission que lui impose la *Loi sur les services en français*. Pour les ombudsmans de juridiction générale, comme l'Ombudsman de l'Ontario, le travail se fait des expériences individuelles des citoyens en relation avec les instances gouvernementales : une plainte outrageuse ou plusieurs plaintes similaires, qui démontrent potentiellement un problème systémique, activent le processus d'enquête.

En revanche, de par sa dimension identitaire et culturelle, la langue française rassemble une communauté d'individus, et les services en français s'adressent à des collectivités. Ainsi, un commissaire linguistique prend aussi en compte le statut des droits collectifs : il va analyser les politiques publiques de façon proactive et militer pour :

- le respect des obligations législatives; et
- l'épanouissement des communautés de la minorité linguistique.

L'approche du Commissariat s'insère dans ce paradigme, soit par sa philosophie quant au traitement de plaintes, aux initiatives proactives ou à la tenue d'événements publics pour mobiliser et informer.

5.1 Le commissaire linguistique : pas un ombudsman traditionnel

Le commissaire linguistique est un ombudsman dont le mandat spécifique est de veiller à la préservation et à la protection des droits linguistiques d'une communauté minoritaire à travers la surveillance de la qualité des services qui lui sont offerts par le gouvernement et ses organismes.

Bien entendu, il a les attributions d'un ombudsman traditionnel :

- la réception de plaintes du public;
- la conduite d'enquêtes indépendantes à l'issue desdites plaintes; et
- l'émission de recommandations pour le renforcement de l'efficacité de l'administration publique.

Toutefois, le commissaire linguistique construit sa démarche dans une perspective qui va au-delà de la simple réception de plaintes et la conduite d'enquêtes – cette démarche inclut des fonctions de promotion, de sensibilisation et de conseil auprès de l'appareil gouvernemental.

Cette extension de son rôle par rapport à celui de l'ombudsman traditionnel s'explique par le fait qu'en tant que commissaire linguistique, il est dans une certaine mesure garant du devenir et de l'épanouissement de la communauté de langue minoritaire dont il tire son mandat. Il ne peut donc être exclusivement réactif dans son approche puisque son inaction ou encore la lenteur de son action pourraient avoir de profondes et sérieuses conséquences sur la qualité de vie des populations qu'il protège, et par la même occasion sur leur devenir. Il doit être proactif. Cette approche proactive de l'ombudsman en général dans la résolution des enjeux systémiques qui sont portés à son attention est d'ailleurs suggérée par plusieurs spécialistes¹. Ils soulignent qu'elle assure dans la mesure du possible la prise en compte de ses recommandations par l'administration publique.

Il faut également souligner que le commissaire aux services en français de l'Ontario est un ombudsman de premier recours, ce qui amplifie la nécessité pour lui d'œuvrer pour une prise en compte en amont des besoins et priorités des Francophones dans l'application de la *LSF*.

La surveillance du respect de la *Loi* et de son esprit ne passe pas seulement par la réception des plaintes. Des changements peuvent survenir dans l'administration publique sans que cela ne touche des services au public directement et donc, la fonction de surveillance devient encore plus pertinente.

C'est dans cette dynamique que s'inscrit le plan stratégique et opérationnel du Commissariat. Il correspond d'ailleurs aux actions du commissaire tout au long de son mandat à travers ses interventions dans différents secteurs touchant la vitalité des communautés francophones en Ontario. En agissant ainsi, il contribue à une mise en oeuvre complète de son rôle et de ses fonctions.

Cette approche proactive du Commissariat ne signifie nullement abandonner ses fonctions fondamentales d'ombudsman, mais elle oblige à les adapter devant l'importance de protéger les droits de la minorité francophone en Ontario tout en accomplissant les fonctions de promoteur et de protecteur. En d'autres termes, cela signifie être capable d'anticiper les enjeux liés à la bonne application de la *Loi sur les services en français* en offrant sur la base d'une analyse systémique des plaintes et des enjeux plus larges, des recommandations au gouvernement avant que surviennent de nouvelles plaintes.

¹ Buck Trevor, Kirkham Richard, Brian Thompson (2010), *The Ombudsman enterprise and administrative justice*, London, Routledge, 308p; Greg Levine (2004), «The Engaged Ombudsman-Morality and Activism in Attaining Administrative Justice» *The International Ombudsman Yearbook*, Volume 8, p.132.

5.2 Le Commissariat sur la scène internationale : la conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques en juin 2019

Réaffirmant encore son engagement en faveur de la protection de la langue des minorités, et en tant que membre fondateur de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL), le Commissariat aux services en français a été désigné pour accueillir la Conférence internationale de 2019 à Toronto en juin. Toutefois, compte tenu des changements législatifs, la conférence sera désormais organisée par l'Ombudsman de l'Ontario, qui est depuis devenu membre de l'AICL.

Fondée en 2014, l'AICL est un organisme indépendant composé de commissaires et d'ombudsmans linguistiques du monde entier. Les membres incluent l'Irlande, la Catalogne et le Pays basque, le Kosovo, la Flandre, le pays de Galles et le Canada, dont l'Ontario, le Nouveau-Brunswick, les Territoires-du-Nord-Ouest et le Nunavut. La mission de l'AICL consiste à offrir un soutien aux commissaires linguistiques et à promouvoir les droits des minorités linguistiques, l'égalité et la diversité, grâce au partage des expériences, à l'échange des connaissances et des pratiques exemplaires et à la coopération avec des organismes similaires qui favorisent la promotion et la protection des droits linguistiques et humains.

L'objectif principal de la conférence sera de mettre en lumière le rôle essentiel des commissaires et ombudsmans linguistiques indépendants, non seulement dans la protection des communautés linguistiques minoritaires, mais aussi comme outil d'intégration sociétale et de prévention des conflits dans les sociétés multiethniques et multilingues. L'association va aussi produire un ouvrage académique à ce sujet, avec des contributions de ses membres et d'experts du domaine.

De plus, étant donné que 2019 a été proclamée « Année internationale des langues autochtones » par les Nations Unies, la conférence mettra en évidence l'action des institutions qui promeuvent et protègent les langues autochtones.

Par le biais de cette conférence, à laquelle assistera notamment le juge en chef de la Cour suprême du Canada le très honorable Richard Wagner et le chef de l'Assemblée des Premières Nations Perry Bellegarde comme conférenciers de marque, l'AICL souhaite renforcer le réseau international d'organismes protecteurs des droits des minorités linguistiques. C'est pourquoi l'Association a invité d'autres pays qui élaborent et explorent actuellement diverses structures et cadres législatifs pour établir leurs propres agences de protection des langues minoritaires, à assister à la conférence et à contribuer à la discussion.



6

Impact des interventions du CSF sur la qualité de vie des Francophones

Les plaintes comme fenêtres sur la vie des Francophones de l'Ontario

Depuis l'établissement du Commissariat en 2007, les Ontariens ont compris la valeur des conseils du commissaire auprès des ministères et des organismes gouvernementaux afin de s'assurer que ces derniers prennent la pleine mesure de leurs obligations linguistiques.

Que ce soit suite à la réception et au traitement de plaintes, suite à une enquête ou encore suite à une intervention auprès de hauts dirigeants de différents ministères, les interventions du commissaire ont permis de mettre en lumière des enjeux systémiques préjudiciables aux citoyens francophones de l'Ontario.

De telles interventions ont permis une amélioration de la prestation de services pour les citoyens et la conception de services adaptés aux besoins de la communauté francophone de l'Ontario. Cette amélioration de la prestation des services en français est essentielle pour améliorer la relation entre les citoyens de l'Ontario et leur administration publique provinciale.

À titre d'exemple, le commissaire a dû intervenir directement auprès du ministère du Procureur général afin qu'un justiciable francophone ait accès à sa prochaine audience en français devant les tribunaux décisionnels des régions désignées. En effet, les citoyens qui se retrouvent devant les tribunaux sont souvent des citoyens vulnérables menacés d'expulsion. Face à l'administration de la justice, chaque détail compte.

Déposer une plainte sert de mécanisme de rétroaction directe aux citoyens par rapport à une activité gouvernementale. Cette activité peut être précise, visant un cas particulier, ou encore elle peut toucher un ensemble, un système ou être récurrente. Déposer une plainte constitue la façon la plus efficace pour un membre du public d'indiquer son mécontentement, ses inquiétudes et frustrations en rapport à une absence de services en français ou un manque de qualité de ces derniers².

Même si certaines plaintes transmises par un individu au Commissariat se réfèrent au règlement d'un cas particulier, la solution à cet enjeu individuel constitue souvent une solution qui peut s'appliquer à l'ensemble des citoyens ontariens. Voici quelques exemples d'interventions du commissaire qui ont eu un impact sur eux.

6.1 Santé

6.1.1 Séjour en unité psychiatrique pour avoir parlé français

Une plaignante a eu une réaction à un médicament et a dû être transportée d'urgence à un hôpital, établissement identifié en vertu de la *Loi sur les services en français*. Son transport en ambulance s'est bien passé. Les ambulanciers lui ont fourni d'excellents services en français. Rendue aux urgences, la plaignante, qui présentait des signes similaires à ceux d'accidents vasculaires cérébraux, comprenait ce que les infirmières lui disaient en anglais, mais n'arrivait pas à parler anglais. Elle ne pouvait que se répéter en français. L'infirmière de

² Commissariat aux services en français, *Rapport annuel – Ouvrir la voie*, Toronto, 2008, p.19

garde a quant à elle insisté pour qu'elle parle anglais. Selon la plaignante, une des infirmières l'aurait ridiculisée en lui disant : « I know you can speak in English; we speak in English here. » (Je sais que vous parlez l'anglais, nous parlons en anglais ici.) Suite à cela, la patiente a été transférée des urgences au département de psychiatrie, dans une chambre surveillée par un agent de sécurité. Motif allégué du transfert : agressivité, hystérie et non-conformité parce qu'elle ne parlait que le français. Suite à l'intervention du Commissariat, l'hôpital s'est excusé en personne auprès de la patiente. Ce cas a également démontré que l'hôpital n'avait pas de mécanismes systémiques en matière de services en français et d'offre active. Or, étant identifié comme institution de santé, l'hôpital se doit d'avoir un plan sur les services en français et d'offrir certains services en français. Suite aux interventions du Commissariat, l'hôpital a mis en place des mesures concrètes, telles l'embauche d'un assistant pour appuyer le développement d'un plan sur les services en français, l'ajout d'affichage et de signalisation sur la disponibilité de services en français, ou encore la participation d'un agent de l'entité locale de planification des services de santé en français au comité des services en français de l'établissement.

6.1.2 Vieillir dans la dignité en français

Un plaignant francophone âgé vit dans une région désignée et présente de multiples problèmes de santé. Il souhaite recevoir les soins à domicile d'un(e) infirmier(e) qui s'exprime en français. Le Commissariat intervient auprès du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) pour faire le suivi. Le jour de l'évaluation, un coordonnateur de soins unilingue anglais se présente au domicile du plaignant francophone accompagné d'un traducteur. La conversation tourne très vite à l'anglais. Quand le Commissariat fait un suivi, le plaignant explique que la possibilité de demander et de recevoir des soins à domicile en français n'a jamais été abordée lors de l'entretien.

Le Commissariat fait de nouveau un suivi avec le RLISS et découvre que la grille d'évaluation du coordonnateur de soins ne contenait pas d'option pour demander des services en français. La situation a été corrigée et le plaignant a reçu des services en français à domicile pendant environ un an. Mais plusieurs mois après la plainte initiale, le plaignant avertit de nouveau le Commissariat qu'il reçoit désormais les services à domicile d'une infirmière anglophone unilingue, qui utilise les services d'un interprète par téléphone pour traduire ses propos en français.

Cette situation met en lumière plusieurs problématiques, dont l'absence de professionnels de la santé bilingue qualifiés dans les zones desservies par certains RLISS, mais aussi la nécessité, pour les RLISS, d'avoir des mécanismes systémiques permettant d'identifier la capacité bilingue de leurs fournisseurs de services. Cette identification est indispensable afin d'arrimer les besoins des clients avec suffisamment de personnel bilingue disponible. Dans ce cas, le plaignant a de nouveau obtenu les services à domicile d'un nouvel infirmier francophone à la suite de la seconde intervention du Commissariat. Mais à la lumière de cet exemple, il y a lieu de se demander combien de citoyens francophones affectés par les mêmes situations de vulnérabilité ne déposent pas de plainte, et reçoivent par conséquent des soins incomplets et/ou inappropriés.

6.2 Éliminer les barrières à l'accès à la justice en français

Le Commissariat reçoit une panoplie de plaintes en matière d'accès à la justice et ce, depuis le début. Il y a eu des avancées notoires, notamment avec la mise en place du projet pilote, maintenant permanent, concernant l'accès à la justice en français au palais de justice d'Ottawa. Qu'à cela ne tienne, les plaintes de ce secteur tiennent les membres de l'équipe du Commissariat occupés.

6.2.1 Quand le logement ne tient qu'à un fil

Le Commissariat a été alerté d'un cas où un citoyen francophone vulnérable venait de se faire expulser de son logement. Dans ce dossier, la clinique juridique de l'Est d'Ottawa avait envoyé au préalable une demande de révision de l'ordonnance d'expulsion à la Commission de location immobilière. Malgré ces précautions, le citoyen a été expulsé de son domicile peu de temps après en raison de délais administratifs. Dans ce cas, le Commissariat a découvert que le formulaire permettant de réviser l'ordonnance d'expulsion était alors uniquement disponible en anglais et n'avait pas été traduit à temps en français.

À la suite de l'intervention du Commissariat, la Commission de location immobilière s'est engagée à créer une quarantaine de formulaires urgents en français afin d'assurer des services équivalents et éviter que la traduction de tels documents n'engendre des délais administratifs affectant des citoyens vulnérables aux prises avec le système de justice.



« Nous sommes satisfaits de la solution proposée et nous sommes d'avis qu'il n'y a pas lieu de pousser ce dossier en particulier plus loin. (...) Je vous remercie pour votre aide dans ce dossier ainsi que pour l'attention que vous y avez portée. »

Clinique juridique francophone de l'Est d'Ottawa.

6.2.2 Procédures légales en français

Une plaignante a été détenue et amenée à une station de police où elle a passé la nuit. Lors de sa comparution devant un juge de paix, elle a demandé s'il était possible d'avoir une audience bilingue, mais on lui aurait alors répondu que cela était compliqué et pouvait prendre du temps, ce qui aurait signifié une deuxième nuit en prison. Elle a donc accepté de poursuivre l'audience en anglais. Admissible à l'Aide juridique, elle a retenu les services d'un avocat anglophone sans jamais avoir été avisée qu'elle avait droit à un avocat bilingue. Cette dame était particulièrement vulnérable et ne parlait pas l'anglais.

Plusieurs mois après, la plaignante a appelé le Commissariat pour demander de l'aide, car elle venait de réaliser qu'elle avait le droit de demander et d'obtenir des services en français dans le cadre de son procès.

Le Commissariat a initié une enquête auprès du ministère du Procureur général et d'Aide juridique Ontario afin d'obtenir des détails sur le cas de cette plaignante. L'intervention du

Commissariat auprès du ministère et d'Aide juridique a permis à la plaignante d'obtenir l'autorisation de changer d'avocat, afin de retenir les services d'un avocat bilingue avec qui elle pourra communiquer en français. Le Commissariat a aussi avisé la plaignante qu'elle a des droits linguistiques applicables au processus judiciaire, et qu'elle devrait en discuter avec son avocat.

Cette histoire illustre la vulnérabilité des Francophones face au système de justice pénal. Tous les rouages de la machine, depuis Aide juridique jusqu'aux avocats et aux magistrats, doivent comprendre leurs obligations législatives en matière de droits linguistiques et de services en français³. Mais plus encore, ils doivent se responsabiliser et éliminer les barrières à l'accès à la justice en français.

6.3 Éducation

6.3.1 Centre Jules-Léger par et pour les Francophones

En 2014, contrairement à la majorité des établissements d'éducation de langue française en Ontario, le Centre Jules-Léger ne disposait pas de son propre conseil d'administration, ce que déploraient les parents d'élèves qui n'avaient pas le pouvoir de prendre des décisions relatives à leur institution. Insatisfaits de cette gestion, les parents des enfants fréquentant le centre ont envoyé de nombreuses plaintes concernant la gouvernance du Centre Jules-Léger au bureau du Commissariat aux services en français. Le commissaire a donc décidé de mener une enquête.

Dans son rapport d'enquête⁴, publié 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*⁵ et portait atteinte à l'intégrité et à la mission du Centre. Le gouvernement en a bien pris note et s'est engagé à remédier à la situation de manière que le Centre puisse être administré par les conseils scolaires francophones.

En réponse aux recommandations formulées par le Commissariat en 2015, le gouvernement a transféré la gouvernance du Centre Jules-Léger du ministère à un consortium composé des 12 conseils scolaires de langue française. Il s'agissait d'établir une structure de gouvernance « par et pour les Francophones » et d'accorder au Consortium du Centre Jules-Léger les mêmes pouvoirs et devoirs qui sont accordés à un conseil scolaire de langue française⁶.

3 Gouvernement de l'Ontario, *Accès à la justice*, Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français auprès du procureur général de l'Ontario (« Rapport Rouleau-LeVay »).

4 Commissariat aux services en français, *Rapport d'enquête – Centre Jules-Léger*, 2015.

5 Disponible en ligne à <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/page-15.html>

6 Le 20 août 2018, le consortium et le Ministère de l'Éducation ont annoncé que malgré plus de six mois de travail, il était impossible de respecter les échéanciers fixés. Depuis, la date a été reportée au 17 août 2020.

Il est primordial de continuer de suivre le dossier du Centre Jules-Léger, car les implications pour la communauté francophone sont importantes. Il s'agit du seul centre en Ontario à offrir des services aux jeunes franco-ontariens atteints de troubles d'apprentissage, de surdité et de cécité à divers degrés. Sans ce centre, les parents et les familles des enfants concernés seraient obligés de quitter l'Ontario pour trouver ailleurs des établissements qui peuvent répondre à leurs besoins en français.

6.3.2 Améliorer l'accès aux écoles élémentaires et secondaires

Au fil des ans, le Commissariat est intervenu dans nombre de dossiers concernant l'éducation. En juin 2011, le rapport *Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : Quand le plus élémentaire devient secondaire*, a été rendu public à la suite de 70 plaintes au sujet d'un manque perçu d'écoles de langue française dans la région du grand Toronto. Ce rapport a permis d'alimenter une réflexion sur l'absence d'éducation équivalente en français dans les institutions de l'est de la ville. Huit mois plus tard, le ministre débloquait des fonds qui ont permis la construction ou l'achat de neuf écoles de langue française. Plus récemment, après avoir reçu plusieurs plaintes sur le manque d'espace dans deux écoles francophones à Kingston, le commissaire a pris une part active aux pourparlers qui ont débouché sur la construction d'un carrefour culturel et d'un nouvel espace scolaire partagé entre les deux conseils scolaires francophones.



« En tant que parents d'enfants qui fréquentent cette école, nous sommes très satisfaits de l'annonce de ce matin, même si tous nos enfants ne vont pas en bénéficier immédiatement. Il s'agit d'une nouvelle encourageante pour la communauté francophone. La présence d'un espace communautaire au sein de la nouvelle école va permettre d'avoir des installations équivalentes à celles de la communauté anglophone. »

Éric Galarneau, ancien membre du conseil de parents de l'école secondaire publique Mille-Îles.

6.3.3 Des politiques régissant l'admission à l'école de langue française plus inclusives

Dans son rapport d'enquête intitulé *Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : Quand le plus élémentaire devient secondaire* publié en 2011⁷, le commissaire fait état des changements de la Politique régissant l'admission à l'école de langue française en Ontario (Politique/Programmes Note n°148). Dans le cadre de cette politique, on exigeait que les conseils scolaires de langue française restructurent et rationalisent les processus de leurs comités d'admission avant le 15 janvier 2010, en vue d'accélérer le traitement des demandes venant :

⁷ Commissariat aux services en français, Rapport d'enquête - Les écoles de langue française dans la région du grand Toronto : *Quand le plus élémentaire devient secondaire*, Toronto, 2011, disponible au <https://csfontario.ca/wp-content/uploads/2011/06/CSF-rapport-ecoles-francophones-Toronto.pdf>

- des immigrants francophones;
- des enfants dont les grands-parents sont des ayants droit francophones; et
- des enfants d'immigrants dont la langue maternelle des parents n'est ni le français ni l'anglais.

La recommandation du commissaire émise dans son premier rapport annuel 2007-2008 à l'égard de la définition inclusive de francophone a rapidement trouvé écho, puisque le gouvernement a adopté la nouvelle définition (DIF) en 2009.

Cette nouvelle définition inclusive de francophone s'est arrimée à la Politique régissant l'admission à l'école de langue française en Ontario du ministère de l'Éducation et a permis une admission plus inclusive, prenant en considération les nouvelles réalités qui tissent les communautés de langue française.



7

Dossiers en cours



A compter du 1^{er} mai 2019, le Commissariat n'existera plus. Mais plusieurs dossiers demeurent inachevés.

7.1 Amélioration de l'encadrement législatif des droits linguistiques

7.1.1 Modernisation complète de la LSF

Dans son [Rapport annuel 2015-2016 LSF 2.0](#), le commissaire a démontré la nécessité d'une refonte de la *Loi sur les services en français*. Il soulignait que :

« La *Loi* est désuète et dépassée. L'Ontario ne peut pas prendre du retard dans un domaine où, en adoptant la *Loi sur les services en français* en 1986, elle pavait la voie. Trente ans plus tard, la francophonie a évolué, mais la *Loi* est demeurée inchangée. Elle ne reflète plus la réalité d'aujourd'hui. Dans d'autres provinces et territoires, des lois ont été modernisées afin de mieux répondre aux besoins des communautés linguistiques minoritaires. Il est grandement temps que le gouvernement ontarien se mette au diapason. »

La communauté franco-ontarienne n'a plus de commissaire indépendant. C'est pourquoi la nécessité de moderniser la *Loi*, de clarifier les obligations des organismes gouvernementaux et de renforcer les droits de la communauté est maintenant plus essentielle que jamais.

Le commissaire continue en 2019 à appeler de ses vœux des révisions de la *Loi* qui correspondent au dynamisme de la francophonie en Ontario. Il s'agit d'une francophonie où les limites des régions désignées ne tiennent plus, en raison de l'évolution et de la mouvance de la population franco-ontarienne⁸. Une francophonie où les communications et les transactions avec le gouvernement s'effectuent au moyen de toutes les avenues de technologie numérique existantes, y compris les médias sociaux. Une francophonie où le concept de l'offre active est à privilégier. Une francophonie pour qui la livraison des services gouvernementaux s'est tellement diversifiée que la définition d'organisme gouvernemental doit aussi être revue.

Pour le commissaire, une refonte de la *Loi sur les services en français* s'amorce nécessairement par une consultation de la communauté et de ses parties prenantes. Celles-ci doivent être impliquées dès le début du processus.

Quelques années après la publication du rapport LSF 2.0 et avec un changement de gouvernement, le commissaire se réjouit de la volonté de l'actuelle ministre des Affaires francophones, l'honorable Caroline Mulroney, de son engagement public de revoir la *Loi* et de tenter de la moderniser. En effet, lors des débats à l'Assemblée législative à l'occasion de la Journée des Franco-Ontariens le 25 septembre 2018, la ministre déclarait :

8 LSF, 5 (1) : « Chacun a droit à l'emploi du français, conformément à la présente Loi, pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature et pour en recevoir les services. Chacun jouit du même droit à l'égard de tout autre bureau de l'organisme ou de l'institution qui se trouve dans une région désignée à l'annexe ou qui sert une telle région. »
<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/9of32#BK4>

« **Finalement, nous allons étudier comment nous pouvons moderniser la *Loi sur les services en français* de sorte qu'elle reflète la réalité et les besoins d'aujourd'hui.** »

Évidemment, les récents changements apportés à la *Loi* concernant l'abolition du poste de commissaire et, par conséquent, du Commissariat, ne constituent pas des modifications allant dans le sens d'une modernisation bien réfléchie, aux yeux du commissaire.

7.1.2 La désignation d'organismes de services publics sous la LSF

En février 2018, le Commissariat a publié une *Étude spéciale sur la désignation : revitaliser l'offre de services en français*. L'objectif était d'expliquer le processus de désignation dans sa formule actuelle, d'identifier ses lacunes à travers l'expérience de fournisseurs de services et de proposer des solutions concrètes pour son amélioration. Les enjeux identifiés se situaient notamment au niveau de la lourdeur d'exécution, de l'opacité des délais de la désignation, de l'absence de mécanismes d'imputabilité et de structure d'accompagnement et de conseils. À travers une méthodologie rigoureuse fondée sur une revue de la littérature, des entrevues avec des acteurs impliqués et l'analyse de données quantitatives, le commissaire a recommandé au gouvernement, par l'entremise du ministère des Affaires francophones, la prise de mesures spécifiques pour l'amélioration des enjeux cités plus haut. Il s'agissait de :

- la valorisation de la désignation;
- la révision des critères de la désignation;
- la révision des échéanciers de la désignation;
- l'accompagnement et le conseil pré-désignation et post désignation.

De plus, considérant que le nombre d'organismes désignés ne s'accroît pas depuis plusieurs années, particulièrement dans le domaine de la santé et des soins de longue durée, où seuls 88 fournisseurs ont été désignés sur les 1 500 fournisseurs de services financés par le ministère, le commissaire a recommandé la formalisation d'un processus de désignation partielle, pour encourager les organismes à s'engager dans un processus de désignation.

Le ministère des Affaires francophones a endossé les recommandations de l'étude du Commissariat et a décidé d'initier des projets pilotes pour tester l'efficacité d'un processus de désignation renouvelé. En effet, lors des débats à l'Assemblée législative à l'occasion de la Journée des Franco-Ontariens le 25 septembre 2018, la ministre des Affaires francophones, l'honorable Caroline Mulroney déclarait :

« Nous allons également revoir le mécanisme de désignation, afin de rendre le processus plus efficace. »

C'est pourquoi **le commissaire recommande** à la ministre de compléter l'exercice de révision du processus de désignation suivant les recommandations incluses dans l'étude spéciale, avant mars 2020.

7.1.3 Offre active : une pierre manquante à la livraison de services en français

La clientèle franco-ontarienne ne demande pas toujours à obtenir un service en français. Afin de gagner du temps, par habitude, pour faciliter le processus ou bien lors de situations urgentes, les Francophones et Francophiles acceptent parfois tout simplement d'être servis en anglais. En n'offrant pas activement les services en français, les établissements pourvoyeurs de services, et en particulier dans les domaines de la justice et des soins de santé, mettent la responsabilité de la compréhension des informations communiquées sur les épaules de l'utilisateur des services eux-mêmes. Les citoyens francophones en situation vulnérable sont donc les plus durement touchés par cette lacune. En 2016, le commissaire a produit un 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. Il y indiquait :

« Depuis l'adoption de la *Loi sur les services en français (Loi)*, en 1986, la capacité de la population franco-ontarienne d'obtenir des services de la part d'organismes publics dans la langue de leur choix a décuplé. Toutefois, une lacune importante au régime linguistique de la province subsiste aujourd'hui, lacune agissant comme barrière au plein accomplissement des objectifs de la *Loi* : l'absence d'offre active de ces services à la population francophone⁹.



Toutefois, en l'absence d'une mention explicite de cette obligation dans la *Loi*, les progrès en matière d'offre active risquent d'être difficiles et lents. Par ailleurs, il est maintenant bien connu que l'absence d'offre active a des effets nuisibles sur la qualité des services offerts, avec des conséquences parfois tragiques en situation d'urgence ou de crise. Les citoyens francophones en situation vulnérable (personnes âgées, jeunes, personnes victimes de violence physique ou psychologique, nouveaux arrivants, personnes qui doivent faire face à une figure d'autorité - justice, sociétés d'aide à l'enfance par exemple - , personnes souffrant de maladies mentales ou physiques, bénéficiaires de prestations sociales, etc.) sont les plus durement touchés par cette lacune, comme le démontrent les nombreux témoignages recueillis durant cette étude¹⁰.



C'est dans ce contexte que le commissaire aux services en français recommande que la ministre déléguée aux Affaires francophones prenne les mesures nécessaires afin que 1) la *Loi* soit amendée de façon à y inclure une disposition relative à l'offre active. (...) Par ailleurs, ces changements à la *Loi* devraient 2) s'appuyer sur un plan d'action offrant des directives claires et des pratiques exemplaires afin de guider les dirigeants et les gestionnaires responsables de son implantation.

9 Disponible en ligne : https://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/11/OFLSC-257785-Special-Report_October-2016_FRE.pdf

10 Disponible en ligne : https://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/09/OFLSC-250851-Special-Report-2016-FRE_FINAL.pdf

3) Le commissaire recommande également l'élaboration d'une stratégie provinciale pour faire la promotion de l'offre active des services en français auprès des organismes gouvernementaux et des institutions assujetties à la Loi. Le développement de cette stratégie devrait se faire avec le concours des partenaires communautaires pouvant offrir une expertise utile et une aide indéniable dans l'atteinte des objectifs. »

Dans cette optique, le 5 avril 2018, le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario a lancé une [formation interactive sur l'offre active des services de santé en français](#), formation en ligne, ouverte à tous, gratuite et disponible en français et en anglais. Cette formation souligne des exemples de meilleures pratiques et de pratiques novatrices. Il faut dire que les six modules ont été inspirés des priorités établies par le Commissariat aux services en français de l'Ontario, dans le rapport spécial mentionné plus haut. Cette formation est conçue pour sensibiliser les gens qui travaillent ou étudient dans le domaine de la santé en Ontario au concept de l'offre active. Elle vise à amener les gens à prendre conscience du rôle important qu'ils peuvent jouer pour assurer une amélioration durable de l'offre active.

Une promotion provinciale de ce module de formation s'avérerait être la première étape dans la stratégie mentionnée ci-dessus.

Toute modernisation de la *Loi sur les services en français* serait absolument incomplète sans des ajouts clairs et précis en matière d'offre active. Plus les obligations des ministères, organismes gouvernementaux et tierces parties sont claires, plus le citoyen a des chances de pouvoir se faire offrir activement des services en français.

7.2 Soins de santé adéquats pour les Francophones : l'ultime frontière

Depuis le tout début de son mandat, le commissaire a accordé une grande priorité aux services de santé en français. Il s'est rapidement rendu compte que certains obstacles linguistiques et culturels minaient le système de santé et perturbaient la qualité, l'efficacité et l'efficience des soins dispensés aux Francophones. Ces obstacles limitent le recours à des services préventifs et affectent la qualité et l'efficacité des communications entre les patients et les soignants. Ils accroissent les délais de consultation, les demandes de tests diagnostiques et la probabilité d'erreurs de diagnostic et de traitement. Les obstacles linguistiques et culturels réduisent également la probabilité d'adhésion au traitement et la satisfaction des utilisateurs par rapport aux soins et aux services reçus.

L'une des façons d'éliminer ces obstacles est d'assurer la participation des Francophones à la planification et à l'intégration des services de santé. **C'est ici qu'entrent en jeu les entités de planification des services de santé en français (« les entités »).**

Le gouvernement procède actuellement à une réorganisation du système de santé qui aura des répercussions sur le rôle et les responsabilités des entités.

7.2.1 Améliorer les soins de santé aux francophones en outillant les entités de planification des services de santé en français

La *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local (LISSL)*, adoptée en 2006, a modifié l'ensemble du système de santé.

Cette loi a aussi eu un impact considérable sur les services de santé en français, puisqu'elle a donné lieu à la création des entités¹¹.

Les entités ont été mises sur pied à la suite de la publication du [*Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario*](#) par le commissaire aux services en français en 2009 en réponse à plus d'une centaine de plaintes.

Le rapport demeure l'un des principaux documents produits par le bureau du commissaire. Dans l'une des huit recommandations que contenait le rapport, le commissaire encourageait fortement l'établissement d'entités de planification des services en français efficaces.

En réponse à ce rapport spécial, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a mis sur pied six entités. En plus d'assurer la planification, l'intégration et la coordination de services équivalents en langue française dans leur territoire de compétence, ces entités sont essentielles pour mettre en place des mesures novatrices et collaboratives qui aident les citoyens francophones à s'y retrouver dans le système de santé grâce à l'engagement communautaire. Les entités jouent un rôle essentiel dans le repérage des fournisseurs de services de santé en français et font le lien entre les citoyens et les services dont ils ont besoin.

Les patients francophones ne savent pas où obtenir des services de santé en français. À ce jour, il y a trop peu de fournisseurs de services de santé qui offrent des services en français et 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 souffrir¹². Les entités sont essentielles pour combler ces lacunes et trouver des solutions aux faiblesses manifestes du système. Grâce à l'élaboration du portail OZi, un outil qui permet aux fournisseurs de services de santé de rendre compte des services en français pour le personnel et les patients, le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario a fait accomplir des pas de géant dans la protection des services de santé en français.

7.2.2 Réforme en santé 2019

Ce printemps, le gouvernement a présenté le projet de loi 74, la *Loi de 2019 sur les soins de santé de la population*. Si le projet de loi est adopté, il y aura un impact sur la façon dont les services de santé sont planifiés, coordonnés, financés et fournis, et il y aura aussi des implications majeures en matière de services de santé en français. Principalement, le projet de loi 74 crée Santé Ontario, un organisme unique qui gèrera et coordonnera les services offerts dans l'ensemble de la province, tout en éliminant les 14 Réseaux locaux d'intégration des services de santé.

¹¹ [Règlement de l'Ontario 515/09](#) (Page consultée le 21 mars 2019)

¹² Commissariat aux services en français, Rapport annuel 2016-2017 – *Prendre notre place*, 2017 p.74

Santé Ontario désignera des équipes Santé Ontario locales. Ces équipes veilleront à la coordination et à la livraison des services à une population donnée ou dans des régions géographiques. Ces équipes incluront, par exemple, des hôpitaux, des centres de soins de longue durée, des centres d'accès à des soins communautaires et des centres de santé communautaires. Elles seront responsables de livrer des soins cliniques et seront redevables financièrement pour une livraison coordonnée de soins de santé continus.

Plusieurs des initiatives proposées peuvent avoir un impact positif sur l'accès à des services de santé en français. D'abord, le gouvernement introduira de nouveaux outils afin d'aider les patients et leurs familles à s'y retrouver dans le système de santé. Cela promet pour les Francophones qui font face à des barrières au niveau de l'accès. Aussi, le gouvernement souhaite optimiser l'utilisation des ressources numériques afin d'accroître l'accès à des spécialistes. Cette initiative promet également pour tous ces francophones vivant dans des communautés plus petites et isolées. Troisièmement, la ministre de la Santé et des Soins de longue durée a également souhaité améliorer l'accès au dossier médical.

Dans le cadre du développement de ces processus et outils, il deviendra impératif de s'assurer qu'ils soient accessibles en français. Le commissaire sait déjà, en raison des expériences passées, combien il est difficile – et coûteux – de proposer des modifications administratives et des révisions de programmes après coup.

La ministre a mentionné à plusieurs reprises que le nouveau système laisserait aux patients leurs voix au travers de leurs expériences dans le secteur de la santé. Pour les Francophones, cette faculté de pouvoir influencer la livraison de services de santé en français passe par le maintien du Conseil consultatif des services de santé en français et des Entités de planification de services de santé en français.

Ce qui demeure ambigu à cette étape est le degré de responsabilité des entités et à qui elles donneront leurs avis. Leurs voix doivent être entendues tant au niveau local que provincial. Leurs rôles en matière de planification, de conception, de prestation et d'évaluation sont cruciaux. L'article 44 du projet de loi 74 semble prometteur en ce qui a trait aux relations entre Santé Ontario et les entités. Mais leurs rôles sont beaucoup plus importants; elles devront interagir directement avec les équipes Santé Ontario au niveau régional et local à travers la province.

Dans son préambule, le projet de loi 74 indique certes un respect des obligations de la *Loi sur les services en français*, mais ne prévoit que peu de détails sur la façon dont cela peut se faire. Pour le Commissariat, il importe de voir cette partie du projet de loi amendée de façon à clarifier les exigences en matière de planification, de conception, de prestation et d'évaluation des services de santé en français.

Bien que le Commissariat soit d'accord que la centralisation de la planification et de la coordination des services peut être bénéfique afin d'établir des directives plus fortes et systémiques au regard des services de santé en français, il reviendra à la haute direction de Santé Ontario d'établir et de mettre en œuvre de telles directives.

Lorsque les équipes Santé Ontario seront établies et que l'intégration des fournisseurs de services de santé communautaires aura eu lieu, le gouvernement aura le devoir de s'assurer que ces fournisseurs de services qui sont désignés en totalité ou en partie sous

la *Loi sur les services en français* maintiennent la désignation de leurs services. Cette obligation devrait être mentionnée clairement dans le projet de loi 74, afin de s'assurer qu'aucun service de santé en français ne soit éliminé.

Comme dans toute transition, le processus retenu pour la désignation des équipes Santé Ontario et l'intégration des fournisseurs de services donne une occasion d'évaluer et de vérifier la capacité de ces fournisseurs de services de livrer des services en français. Au travers de ce processus, les fournisseurs de services qui ont une certaine capacité d'offrir des services de santé en français devraient être encouragés à demander la désignation sous la *Loi sur les services en français*. Ceci présente une belle occasion pour tester le nouveau processus de désignation que le commissaire a recommandé à la ministre aux Affaires francophones, dès son entrée en fonction.

La nouvelle législation proposée par la ministre de la Santé et des Soins de longue durée crée des mécanismes de collaboration entre le nouvel organisme Santé Ontario et les entités de planification de services de santé en français. Le commissaire est satisfait de constater que le projet de loi 74, *Loi de 2019 sur les soins de santé à la population* reconnaît le rôle important que peuvent jouer ces entités en conseillant Santé Ontario.

Ce rôle devra être clarifié davantage afin d'inclure tous les aspects de la planification, de la conception, de la prestation et de la mise en oeuvre des services de santé en français aux communautés francophones. De plus, bien que ce projet de loi confirme que leurs voix seront entendues au niveau provincial, il faudra qu'un libellé soit ajouté afin de confirmer le rôle des entités au niveau local, ainsi que leur capacité à guider l'intégration et la coordination des services auprès des équipes Santé Ontario.

Alors que la réforme prend forme, le commissaire devra continuer de fournir des avis constructifs en collaborant avec le ministère afin de s'assurer des meilleurs résultats possibles afin d'améliorer la prestation de services de santé en français dans la province.

7.3 L'immigration est une clé de voûte pour la communauté francophone de l'Ontario

Le Commissariat aux services en français s'est vite intéressé au dossier de l'immigration et s'y est impliqué de façon proactive. En particulier, il a tenu compte de l'impact de l'immigration sur le système de santé, sur l'éducation et les services sociaux.

Avec les tendances démographiques canadiennes en général, l'immigration devient un facteur déterminant pour la préservation des communautés, y compris la communauté franco-ontarienne. Dans le cadre du rapport annuel 2017-2018 du Commissariat aux services en français, *Se préparer, se projeter*, le commissaire conclut, avec la collaboration de plusieurs experts, que la communauté francophone de l'Ontario fait face à plusieurs enjeux d'ordre démographique et que, en conséquence, l'immigration francophone est la solution la plus pertinente pour la vitalité et le dynamisme de la communauté franco-ontarienne. En conséquence, sept recommandations sur les 14 du rapport annuel portaient sur la question de l'immigration. Ces recommandations touchent les six étapes liées à l'immigration francophone : promotion, sélection, accueil, intégration, formation et rétention.

En ce moment, les immigrants francophones représentent 15 % de la population francophone de l'Ontario et 63,5 % sont issus d'une minorité visible¹³. Toutefois, le taux annuel effectif d'immigration francophone ne reflète pas le poids démographique de la communauté franco-ontarienne.

Le gouvernement cible un taux d'immigration francophone de 5%. Ce taux devrait être considérablement plus élevé pour revitaliser les communautés franco-ontariennes.

Une composante du dossier de l'immigration francophone en Ontario est le Programme ontarien des candidats à l'immigration (POCI)¹⁴, via lequel le gouvernement provincial peut identifier des immigrants spécifiques et les inviter à s'installer en Ontario,

Cette initiative est une excellente opportunité pour la province de jouer son rôle comme moteur de la francophonie ontarienne et choisir des immigrants francophones. De fait, il y a eu une augmentation des places allouées au POCI en 2018¹⁵ par rapport à 2017, et la province a fait des demandes d'augmentation de l'allocation pour le POCI en 2019¹⁶. Toutefois, il n'y a pas eu d'augmentation importante d'immigrants francophones au cours de ces années.

L'immigration est une compétence partagée : gérée en grande partie par le ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de Citoyenneté du Canada (IRCC), ce sont cependant les instances gouvernementales provinciales qui s'assurent que les immigrants obtiennent des services d'accueil, d'installation et d'intégration adéquats.

Une fois sur place, les immigrants francophones doivent faire face à des défis de taille. En améliorant les conditions d'accueil et d'intégration pour les nouveaux arrivants francophones, il est possible de leur permettre de contribuer plus rapidement et plus pleinement à la société ontarienne. Une première mesure pour répondre à ce besoin est la création d'un accueil francophone à l'aéroport Pearson à Toronto, annoncée officiellement en 2019 par le gouvernement fédéral¹⁷. Coordonné par le Centre francophone de Toronto, ce nouveau service permettra d'orienter les immigrants dès leur point d'arrivée au pays vers des services en français pour trouver leur premier emploi, ou une école de langue française où inscrire leurs enfants, et pour répondre à leurs besoins d'installation en français.

Une deuxième initiative est le lancement du projet pilote des 14 communautés accueillantes qui seront choisies « un peu partout au Canada », dont au moins trois en Ontario, pour créer un espace dans lequel « les nouveaux arrivants d'expression française se sentiront les bienvenus »¹⁸.

13 Commissariat aux services en français, Rapport annuel 2017-2018 – *Se projeter, se préparer*, 2018, p.24

14 Voir Gouvernement de l'Ontario, Programme ontarien des candidats à l'immigration, <https://www.ontario.ca/fr/page/programme-ontarien-des-candidats-limmigration-poci-o>.

15 <https://news.ontario.ca/mci/fr/2018/01/ontario-accueillera-plus-dimmigrants-economiques-en-2018.html> (Page consultée le 21 mars 2019).

16 <https://www.qpbriefing.com/2018/11/30/ontario-asking-ottawa-to-grant-its-request-for-1000-more-economic-immigrants-in-2019-through-provincial-nominee-program/> (Page consultée le 21 mars 2019)

17 Disponible en ligne : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2018/11/le-ministre-de-limmigration-annonce-dimportantes-initiatives-pour-promouvoir-limmigration-francophone-de-la-periode-prealable-au-depart-jusqua-lobt.html> (Page consultée le 21 mars 2019)

18 Disponible en ligne : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2018/11/le-ministre-de-limmigration-annonce-dimportantes-initiatives-pour-promouvoir-limmigration-francophone-de-la-periode-prealable-au-depart-jusqua-lobt.html> (Page consultée le 21 mars 2019)

De plus, les immigrants sont confrontés à d'importants défis professionnels. Un de ces défis est la reconnaissance des certificats, des titres et des diplômes obtenus à l'étranger, particulièrement dans des secteurs comme la santé, où il y a des ordres professionnels.

Aussi, les immigrants francophones n'ont pas souvent connaissance de l'existence et même de la vitalité des communautés francophones.

En ce qui concerne les réfugiés francophones, le manque de service en français force ces personnes vulnérables à se tourner vers l'anglais, lorsqu'ils s'installent en Ontario, ce qui mène à leur assimilation. En même temps, le parcours d'intégration de ces personnes devient douloureux et difficile.

Devant les tendances démographiques auxquelles fait face la communauté francophone de l'Ontario, aider ces réfugiés francophones à mieux s'intégrer dans leurs communautés d'accueil est essentiel.

L'Ontario a beaucoup progressé dans les dernières années pour mettre en place des mesures favorables à l'immigration francophone. Il faut continuer à suivre cela de près et à agir de façon proactive dans le dossier de l'immigration francophone si on souhaite conserver une communauté francophone vivante en Ontario.

À la lumière de ce qui précède, **le commissaire tient à rappeler certaines de ses recommandations en matière d'immigration, recommandations toujours actuelles et pertinentes.**

- Le commissaire recommande au ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce en collaboration avec le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté Canada d'augmenter sensiblement le nombre de candidats que la province peut désigner dans le cadre du Programme ontarien des candidats à l'immigration, afin que ce dernier contribue réellement au développement et à l'épanouissement des communautés francophones de l'Ontario au cours de la prochaine décennie. Une augmentation plus importante des immigrants choisis dans le cadre du POCI contribuerait réellement au développement et l'épanouissement des communautés francophones.
- Le commissaire recommande au ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce :
 - de nommer explicitement l'initiative Destination Ontario français pour mettre l'accent sur l'aspect francophone;
 - de faire de Destination Ontario français une initiative permanente;
 - d'inclure des organismes francophones qui ont une connaissance du milieu à la délégation ontarienne;
- Le commissaire recommande à la ministre de la Formation et des Collèges et Universités :
 - de commander une recherche pour mieux comprendre les défis des immigrants francophones par rapport à leur intégration au marché du

travail et notamment l'impact du lieu d'études sur la reconnaissance de leurs certificats, titres et diplômes;

- de saisir l'occasion de la création de l'Université de l'Ontario Français à Toronto pour établir de nouveaux services d'évaluation des diplômes en français pour reconnaître la scolarité et l'expérience professionnelle des immigrants, notamment par des formations relais, et ce, en collaboration avec les ordres professionnels.
- Le commissaire recommande au ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce :
- de revoir les critères du volet Travailleurs qualifiés francophones du Programme ontarien Entrée express afin de retirer, d'ici 2019-2020, l'exigence de maîtriser l'anglais pour les candidats d'expression française. Ceci devrait en revanche s'accompagner d'une information juste et précise pour ces candidats sur la réalité linguistique ontarienne et sur les formations linguistiques disponibles sur place;
 - d'accorder des points supplémentaires aux candidats parlant le français qui ont des enfants et qui désirent immigrer en Ontario en famille.
- Le commissaire recommande à la ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :
- de revoir la formule de financement des organismes prestataires de services pour que celle-ci corresponde mieux à la réalité d'organismes en situation linguistique minoritaire et diminue la pondération liée au nombre de personnes servies;
- Le commissaire recommande au ministre des Services gouvernementaux, en collaboration avec la ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et les parties prenantes d'organismes dans la communauté francophone, de développer un « guide de l'immigrant francophone » qui serait remis au sein d'une trousse de bienvenue à tous les nouveaux arrivants qui se présentent à Service Ontario pour obtenir une carte de santé ou un permis de conduire.
- Le commissaire recommande à la ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :
- de développer une réelle stratégie en immigration francophone en matière de promotion, de recrutement, de sélection, d'accueil, d'intégration, de formation et de rétention comprenant des objectifs, des mesures concrètes et des échéanciers pour chacun de ces éléments;
 - d'inclure dans cette stratégie un échéancier pour atteindre et maintenir la cible de 5 %.

7.4 L'accès à la justice en français

7.4.1 Le Comité consultatif sur l'accès à la justice en français

L'élaboration et la mise en œuvre des mesures visant à améliorer l'accès à la justice en français sont souvent incohérentes en raison du nombre d'intervenants en cause, dont le ministère de la Procureure générale, la magistrature, le Barreau, les universités, l'AJEFO et le gouvernement fédéral.

Pour remédier à cette défaillance, le comité Thorburn a recommandé la création d'un comité consultatif sur l'accès à la justice en français¹⁹. Suite aux pressions du commissaire, ce comité a vu le jour en février 2018. Il s'est réuni au moins une fois et s'est doté d'enjeux prioritaires.

Le commissaire recommande au gouvernement de continuer à appuyer le comité et s'assurer qu'il dispose de l'indépendance et des ressources nécessaires pour réaliser son mandat. Le comité doit pouvoir disposer d'une marge de manœuvre suffisante pour étudier les questions qui ont une incidence sur la prestation de services équivalents en français et sur l'accès à la justice en français. Il devrait également pouvoir rencontrer des individus, équipes ou organismes, gouvernementaux ou privés, qui ont une incidence sur la prestation de services équivalents en français dans le secteur de la justice.

7.4.2 L'enquête sur les Tribunaux décisionnels Ontario

Harcèlement au travail; expulsion d'un appartement; reprise de prestations sous le programme *Ontario au travail*. Les tribunaux décisionnels influencent des domaines divers et traitent de questions affectant la vie quotidienne des gens. Le commissaire a toujours reçu un nombre élevé de plaintes concernant ces tribunaux. En réponse, en mars 2018, le commissaire a déclenché une enquête visant la Division de la justice sociale, un regroupement de tribunaux et commissions se rapportant au ministère du Procureur général. Plus précisément, trois tribunaux sont sous la loupe :

- le Tribunal des droits de la personne;
- la Commission de la location immobilière; et
- le Tribunal de l'aide sociale.

Cette enquête concerne l'accès à la justice en français pour des parties francophones qui se présentent devant ces tribunaux et qui sont souvent vulnérables. Comme une avocate d'une clinique juridique l'a affirmé, ce sont des gens « avec des vies compliquées ».

L'équipe d'enquête a parlé à plusieurs individus pour écouter leurs histoires et vérifier plusieurs autres témoignages dans le but de comprendre les barrières à l'accès à la justice en français devant les tribunaux décisionnels.

En janvier 2019, le ministère a annoncé que tous les regroupements de tribunaux, incluant ceux visés par l'enquête, allaient être fusionnés sous un organisme, **Tribunaux décisionnels Ontario**. Le Commissariat est d'avis que cette décision est une opportunité

¹⁹ Ministère du Procureur général, *Améliorer l'accès à la justice en français : Une réponse au rapport Accès à la justice en français*, Le Comité directeur de mise en œuvre des recommandations du Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français, 2015

pour planifier les services en français en amont et assurer qu'ils font partie intégrante de la charpente même de l'organisme.



Dans le sud-ouest de la province, la Commission de la location immobilière a puni une Francophone sous forme d'une ordonnance de 200 \$ pour avoir demandé une audience en français. Selon l'adjudicateur, cette demande a été formulée trop tard et a causé un délai. Bien que la décision ait été subséquemment annulée, ceci illustre tout de même une incompréhension profonde des droits linguistiques et des obligations de certains membres de la Commission de la location immobilière.

Le Commissariat s'est donné comme objectif, en premier lieu, d'assurer que les Francophones n'aient plus à subir des violations de leurs droits, mais aussi, en deuxième lieu, de conseiller Tribunaux décisionnels Ontario et de fournir des recommandations pragmatiques pour renforcer la prestation de services en français de qualité.

L'enquête est toujours en cours et un rapport devrait être publié, si tel est son souhait, par le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario en mai 2019 ou peu après.

7.5 Continuum d'éducation

7.5.1 Absence d'école secondaire de langue française dans l'est de Toronto

La commissaire a reçu un grand nombre de plaintes concernant la pénurie d'écoles secondaires de langue française dans la province. Cette situation laisse de nombreux parents face à un dilemme : envoyer leurs enfants dans une école de langue française souvent surpeuplée et loin de chez eux ou bien les faire fréquenter une école de langue anglaise à proximité.

Au printemps 2016, le Conseil scolaire catholique du district Centre-Sud (maintenant appelé Conseil scolaire catholique MonAvenir) a reçu un financement pour la construction d'une nouvelle école de 500 élèves à Scarborough. Les fonds alloués s'inscrivent dans le cadre d'un investissement de plus de 700 millions de dollars fait par le gouvernement ontarien pour la construction et la rénovation d'établissements scolaires. Quelque 80 millions de dollars sont réservés pour neuf projets des conseils scolaires francophones. En septembre 2017, une nouvelle école a pris son envol. L'école secondaire catholique Père-Philippe-Lamarche a accueilli ses premiers élèves.

En 2017, la situation dans l'est de Toronto a tout de même connu un changement. Le conseil scolaire Viamonde a soumis un intérêt pour l'acquisition de l'édifice Greenwood Secondary School comme emplacement pour une future école secondaire francophone publique. En janvier 2018, le gouvernement ontarien a accordé un financement de 16 millions de dollars au Conseil Viamonde pour la création d'une nouvelle école secondaire dans cet édifice.

Le commissaire insiste sur le fait qu'il est essentiel de fournir des services d'éducation équivalents pour assurer la rétention des élèves et la pérennité de la communauté francophone de la région du Grand Toronto et de l'Ontario.

En vertu de ce qui précède, **le commissaire recommande** à la ministre de l'Éducation de soutenir davantage les conseils scolaires dans les projets de construction ou l'acquisition de nouvelles installations secondaires afin de garantir l'accès à l'éducation en langue française dans la région du Grand Toronto. Il demande au gouvernement de trouver des solutions spécifiques devant les départs d'étudiants des écoles secondaires de langue française au profit des écoles de langue anglaise, en particulier dans la région centrale.

7.5.2 Éducation postsecondaire

Si l'élimination du Commissariat constitue l'un des deux événements marquants de 2018 en francophonie, l'autre doit être sans contredit l'abolition de l'engagement financier concernant la nouvelle Université de l'Ontario français (UOF). Comme le Commissariat a joué un rôle dans la genèse de cette université, il est bon de prendre un recul afin de se remettre en mémoire les besoins bien réels de la population francophone du Centre Sud-Ouest en matière d'accroissement du nombre de programmes au niveau du postsecondaire en français.

L'abandon de l'Université de l'Ontario français : un recul majeur

« À la lumière des défis financiers dont elle a hérité, la province a annoncé, le 23 octobre 2018, qu'elle ne financerait pas l'agrandissement de trois campus universitaires dans la région du grand Toronto (RGT). De plus, un examen plus détaillé de la situation financière de la province a amené le gouvernement à annuler les plans de création d'une nouvelle université de langue française²⁰. »

C'est par ces quelques lignes dans son « Plan pour la population » que le ministre des Finances de l'Ontario scellait le sort de l'Université de l'Ontario français (UOF). L'objectif de cette décision : optimiser les ressources dans le secteur de l'enseignement postsecondaire en Ontario. Cette décision a surpris les Ontariens puisque quelques mois plus tôt, le nouveau gouvernement confirmait la mise sur pied d'une université de langue française en Ontario²¹. En effet, le gouvernement ontarien déclarait s'engager pleinement à assurer le succès de l'UOF et reconnaissait l'importance de cette nouvelle université pour la communauté francophone de l'Ontario et souhaitait lui accorder l'attention et le soutien qu'elle mérite.

Le Commissariat continue à ce jour de déplorer cette décision. Il est bien placé pour juger de l'importance d'un accroissement de programmes postsecondaires en français dans le Centre Sud-ouest de la province : c'est lui qui dénonçait ce manque en 2011 dans son rapport d'enquête *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*²². Le commissaire soulignait dans ce rapport que le taux d'accès à l'enseignement postsecondaire en langue française variait

²⁰ Disponible en ligne : <https://www.fin.gov.on.ca/fallstatement/fr/2018/chapter-1a.html> (Page consultée le 21 mars 2019)

²¹ Communiqué de presse du ministère de la Formation et des Collèges et Universités, juillet 2018, disponible au <https://news.ontario.ca/maesd/fr/2018/07/le-gouvernement-de-lontario-sengage-a-mettre-en-place-une-universite-de-langue-francaise.html> (Page consultée le 21 mars 2019)

²² Commissariat aux services en français, Rapport d'enquête - *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, 2012

alors de 0% dans la région du Sud-Ouest de l'Ontario à 3% dans la région Centre par rapport à la proportion de programmes offerts en anglais²³.

Il ajoutait que « pour la communauté francophone, l'absence de programmes postsecondaires en français permettant aux élèves d'étudier et de travailler en français a un impact très négatif. Et pour l'ensemble de la société, il s'agit d'une triste occasion manquée²⁴. » Le commissaire recommandait alors notamment au gouvernement de dénombrer plus fidèlement les étudiants potentiels et de prendre les mesures nécessaires pour accroître le nombre de programmes postsecondaires dans le Centre-Sud-Ouest²⁵.

La décision exprimée publiquement dans l'énoncé budgétaire a entraîné des turbulences au sein de la communauté francophone de l'Ontario, inquiète désormais pour l'avenir de sa jeunesse et la protection de ses droits. La création d'une université francophone dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario constituait la réponse à une demande exprimée par les communautés francophones et francophiles de cette région afin d'assurer un continuum d'apprentissage en langue française du secondaire au postsecondaire. Ce besoin de continuum avait pourtant été reconnu par l'ensemble des principaux partis politiques lors de sa présentation à la législature. Cette université constituerait le « chaînon manquant » au continuum en éducation française en Ontario²⁶.

En 2019, malgré la présence de deux collèges francophones, le Collège Boréal et la Cité Collégiale, ainsi qu'une université régionale à Hearst (fédérée à l'Université Laurentienne), les 622 415 Francophones et les Francophiles de l'Ontario n'ont toujours pas d'université francophone totalement indépendante.

Dotée d'une vocation provinciale large, l'UOF a comme mandat d'offrir un enseignement postsecondaire en français au moyen de la création, de la transmission et de la mobilisation des connaissances, ainsi que de la recherche et de l'innovation, visant dans le même temps l'épanouissement culturel et socioéconomique des collectivités francophones en Ontario²⁷.

Après avoir justifié l'abandon du projet pour des raisons économiques²⁸, le gouvernement a de nouveau justifié sa décision en précisant que le modèle proposé n'était pas viable, car il ne répondait pas à la demande d'une main-d'œuvre qualifiée dans les domaines qui en avaient besoin. Cette intervention directe du gouvernement provincial dans le choix des programmes d'une institution du savoir demeure préoccupante.

23 Direction des politiques et programmes d'éducation en langue française, *Études des écarts : Les systèmes d'éducation postsecondaire et de formation de langue française et de langue anglaise*, Toronto, Ministère de la Formation et des Collèges et Universités, 2008

24 Commissariat aux services en français, *Rapport d'enquête - L'état de l'éducation postsecondaire dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, 2012, p. 2.

25 *ibid.*, p. 3-4.

26 Les 800 000 anglophones du Québec ont trois universités où sont dispensés des programmes entièrement en anglais; les 40 000 francophones du Manitoba (L'Université de Saint-Boniface) ont une université; les 235 000 francophones du Nouveau-Brunswick (L'Université de Moncton) comptent une université (répartie sur trois campus); les 30 000 francophones de la Nouvelle-Écosse ont une université (St-Anne).

27 Université de l'Ontario français, <https://uontario.ca/a-propos/> (Page consultée le 21 mars 2019)

28 Le coût de démarrage de l'UOF est évalué à 84 millions \$ sur huit ans. Une somme qui pourrait être financée à moitié par le gouvernement fédéral. Ce montant représente environ 0,07% des 6,8 milliards de dollars dépensés en 2017-2018 pour l'éducation postsecondaire.

Dans son tout premier rapport annuel, le commissaire aux services en français avait souligné qu'au-delà de la reconnaissance des droits linguistiques, la communauté francophone de l'Ontario doit pouvoir compter sur la présence d'institutions pour pouvoir se développer et s'épanouir²⁹. La reconnaissance publique de la langue française telle qu'enchâssée dans la *Loi* confère au gouvernement de l'Ontario une responsabilité quant au développement de sa communauté francophone. Lorsque le gouvernement provincial évoque des arguments économiques pour justifier l'abandon du financement de la toute première université francophone, il contredit les intentions de l'Assemblée législative et envoie un signal très négatif aux Francophones et Francophiles de la province.

7.5.3 Pertinence d'une Université de l'Ontario français du XXI^e siècle

La pertinence et le besoin d'une université de langue française pour les Francophones du Centre-Sud-Ouest de l'Ontario (CSO) sont clairement justifiés dans le préambule de la *Loi de 2017 sur l'Université de l'Ontario Française* :

« La langue française a joué en Ontario un rôle historique et honorable. La constitution d'une université au service de la communauté francophone contribuera à promouvoir une culture francophone forte, dynamique et inclusive qui enrichira encore davantage la vie civique en Ontario. »

Selon le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, la croissance démographique de la région justifiait l'implantation d'une telle institution d'enseignement supérieur. Le ministère expliquait sa décision « d'assurer la viabilité à long terme de l'Université de l'Ontario français³⁰ » par le fait que la région enregistrait la plus forte croissance démographique francophone de la province.

Le Centre-Sud-Ouest de la province constitue désormais un poids démographique francophone important en Ontario, puisqu'on y retrouve près de 225 000 Francophones, soit un peu plus de 36% de la population francophone de la province³¹. Cette tendance démographique a une incidence majeure sur les conseils scolaires de la région qui ont enregistré une augmentation de 43% de leurs effectifs scolaires entre 1998-1999 et 2014-2015. Cela a conduit à l'établissement de 32 nouvelles écoles durant la même période³².

Parallèlement à cette augmentation des effectifs dans les conseils scolaires de langue française, l'organisme Canadian Parents for French (CPF) révélait que les inscriptions dans les programmes d'immersion avaient enregistré en 2015-2016 une augmentation de 5,7% durant les onze années précédentes. Selon le ministère de l'Éducation, en 2014-2015, plus de 16 000 élèves étaient inscrits dans les programmes d'immersion au secondaire³³.

29 Commissariat aux services en français, Rapport annuel – *Ouvrir la voie*, Toronto, 2008, p.9

30 Op. cit., voir note 21, Communiqué de presse du ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

31 Source : https://csfontario.ca/wp-content/uploads/2018/02/FrancophonesenOntario_infographie_VF_FR_No_Crops.pdf

32 Conseil de planification pour une université de langue française, *Rapport-Innover localement, Exceller mondialement : Proposition pour une université de langue française en Ontario*, Toronto, juin 2017, p.37

33 Canadian Parents For French, *French as second language enrolment statistics 2011-2012 to 2015-2016*, disponible à <https://cpf.ca/en/files/Enrollement-Stats.pdf> (en anglais) (Page consultée le 21 mars 2019)



« Quelle est l'incidence de l'offre quasi inexistante de programmes postsecondaires en langue française? La réponse est simple : pas d'avenir sans accès. En d'autres mots, pour la communauté francophone, il s'agit d'une mort lente. Et pour l'ensemble de la société, il s'agit d'une triste occasion manquée »

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

Université comme fondement d'une communauté

La *Loi de 2017 sur l'Université de l'Ontario français* identifie la mission particulière de l'UOF qui consiste à proposer une gamme de grades universitaires et de programmes d'études en français pour promouvoir le bien-être linguistique, culturel, économique et social de ses étudiants et de la communauté francophone de l'Ontario. La Loi précise également la mission générale de l'université comme suit :

- favoriser la poursuite du savoir par l'étude, l'enseignement et la recherche dans un esprit de liberté de pensée et d'expression;
- offrir en français des programmes universitaires innovateurs de premier cycle et de cycles supérieurs qui répondent aux besoins des étudiants, de la communauté et des employeurs et qui font progresser les valeurs de pluralisme et d'inclusion;
- soutenir la gouvernance par la communauté francophone et pour la communauté francophone en conduisant ses affaires en français³⁴.

Le principe de gouvernance par et pour les Francophones est clairement intégré par le législateur dans les fondements de l'UOF. De ce fait, la reconnaissance d'une université indépendante francophone est établie par les élus ontariens qui voient en elle un lieu de savoir émancipateur pour la minorité linguistique de la province en général et du Centre-Sud-Ouest en particulier.

Cette volonté de voir la communauté se doter d'une véritable vitrine institutionnelle est manifeste dans l'esprit du Conseil de planification pour une université de langue française, qui recommandait dans son rapport de 2017 que la nouvelle université devait travailler de façon collaborative pour créer le Carrefour francophone du savoir et de l'innovation.

La création du Carrefour francophone du savoir et de l'innovation avait d'ailleurs été encensée par le commissaire selon qui la création d'un tel « hub » permettra très certainement de se distinguer à travers la province et à l'international. La vision partagée est inspirante et motivante puisque l'on fait référence à une approche qui va au-delà de la formation, en créant des opportunités d'échanges et de collaborations fructueuses avec d'autres institutions.

La mission de l'UOF telle qu'identifiée par le législateur lui confère derechef la capacité de proposer des disciplines et des domaines d'études qui transcendent les cursus traditionnels.

34 Université de l'Ontario français (Loi de 2017 sur l'), L.O. 2017, chap. 34, Annexe 43

Une réponse au marché

Dans son rapport annuel 2017-2018, *Se projeter, se préparer*, le commissaire aux services en français soulignait que la création de l'Université de l'Ontario français constituait une réponse aux besoins de personnel bilingue exprimés par les entreprises de la province. Par ailleurs, l'étude menée par la firme Malatest pour le compte du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle en 2017³⁵, confirme une croissance significative de la demande de diplômés d'études postsecondaires francophones pour le Centre-Sud-Ouest. Selon l'étude, la demande du marché augmentera de 61 %, ce qui nécessitera 109 772 diplômés francophones supplémentaires d'ici 2030. Durant cette même période, les départs à la retraite de plus de 59 000 diplômés d'études postsecondaires francophones provoqueront une pénurie de 170 000 diplômés francophones.

Ces données particulièrement éloquentes démontrent l'urgence de doter la région d'un établissement d'enseignement postsecondaire francophone afin de répondre à la demande grandissante d'une main-d'œuvre francophone qualifiée. Actuellement, pour pourvoir de tels postes, les entreprises ontariennes doivent se tourner vers des candidats venus de l'extérieur de la province, soit du Québec ou du Nouveau-Brunswick³⁶.

Or, l'UOF constituerait une réponse à cette pénurie d'employés bilingues et permettrait à la jeunesse ontarienne bilingue d'intégrer le marché du travail en faisant bénéficier l'économie de la province de leur formation universitaire en français. Les programmes développés par l'UOF viennent donc directement répondre à notre société changeante en formant de jeunes professionnels qui pourront correspondre aux besoins du marché de l'emploi.

Participation du fédéral

Le 15 janvier 2019, le gouvernement fédéral est intervenu dans ce dossier en octroyant un financement de 1,9 million de dollars à l'UOF pour appuyer les travaux de mise en place du Carrefour francophone du savoir et de l'innovation au centre-ville de Toronto. Dans sa proposition, le gouvernement fédéral propose par ailleurs de financer les premières années de l'Université à condition que le gouvernement de l'Ontario assure son financement pour les années subséquentes.

Si le financement octroyé par le gouvernement fédéral permet à l'équipe de l'UOF de poursuivre ses activités jusqu'en 2020, elle interpelle cependant quant aux responsabilités des différents niveaux de gouvernements envers la protection des minorités linguistiques. Il faut noter qu'il est paradoxal que ce soit le gouvernement fédéral qui prenne le leadership dans le dossier de l'éducation postsecondaire en langue minoritaire.

Le besoin d'avoir une université indépendante de langue française dans le CSO n'est plus à démontrer. Tous les acteurs s'entendent sur la nécessité d'implanter une telle

35 Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle, Rapport final - Étude sur des besoins et de l'intérêt à l'égard de la création d'une université de langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario, mai 2017

36 Ibid p49

institution dans une région où la communauté francophone connaît une forte croissance démographique. Le législateur a entériné les fondements de l'Université de l'Ontario français en lui conférant un mandat unique reconnaissant la spécificité de sa mission et créant les bases au développement d'une institution appelée à devenir la vitrine d'une communauté vibrante et diversifiée.

7.6 Ville d'Ottawa

Dès le début de son mandat, le commissaire a voulu collaborer avec les responsables de la Ville d'Ottawa pour traiter les plaintes portées contre elle et reçues par le Commissariat. Il est entré en communication à deux reprises, en 2011, avec les hauts fonctionnaires de la Ville d'Ottawa afin d'établir un protocole de traitement de plaintes pour s'assurer que la Ville réponde positivement aux demandes du Commissariat relatives au traitement des plaintes. Depuis ce temps, le commissaire a rencontré plusieurs fois le maire de la Ville d'Ottawa, ainsi que les fonctionnaires municipaux, afin de souligner l'importance de pérenniser la collaboration via la mise en place d'un protocole formel.

En mai 2015, le commissaire a même entrepris des démarches pour enquêter sur le processus d'adoption du budget qui n'avait eu lieu qu'en anglais. Depuis lors, la Ville d'Ottawa a toujours confirmé son point de vue selon lequel le commissaire n'a pas compétence d'enquête sur elle.

Même si les relations ont été tendues durant les dernières années, le but ultime du commissaire est, et a toujours été, de s'assurer que les citoyens et citoyennes de la Ville d'Ottawa puissent avoir un accès équitable aux services en français. Cet objectif cadre bien avec les lois provinciales et les règlements et politiques adoptés par la ville tels la *Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa*, la *Politique de bilinguisme*, du *Règlement No. 2001 – 170* de la Ville d'Ottawa et la *LSF*. Malheureusement, la collaboration de la Ville d'Ottawa se fait encore et toujours attendre.

Le travail avec la Ville a été très difficile lors des dernières années. Il semble même assez évident que, malgré les explications répétées du commissaire, la Ville ne semble pas comprendre que le Commissariat n'est pas un ombudsman de dernier recours, les plaignants pouvant se tourner vers le Commissariat en premier lieu.

À ce jour, l'unité des enquêtes du Commissariat et la Direction des services en français n'ont regrettablement pas pu établir une relation productive.

Étant donné les pouvoirs d'enquête de l'Ombudsman de l'Ontario sur les municipalités, le commissaire encourage à reprendre le dialogue avec la Ville concernant un éventuel protocole menant à une résolution plus harmonieuse et productive du processus de plaintes.



8

Se projeter, se
préparer



8.1 Le Symposium du CSF : mobiliser l'expertise pour planifier l'avenir

Pour la première fois, le Commissariat a organisé un **Symposium** intitulé ***Se projeter, se préparer***, le 26 novembre 2018, sur les défis qui affecteront la société, les services en français et les communautés francophones dans les dix prochaines années. Cet événement, axé sur les grands constats de son Rapport annuel 2017-2018, visait à mobiliser les acteurs influents tant au niveau des décideurs publics qu'au niveau communautaire, autour des axes de transformations sociales clés des prochaines années. Quelques 25 experts et chercheurs tant anglophones que francophones ont commenté et ouvert des discussions porteuses qui ont engagé les 250 participants. Cet exercice a permis de poursuivre les réflexions entamées par le rapport annuel sur les défis des dix prochaines années pour les services en français et les communautés francophones.

8.2 Sommaire des quatre panels du Symposium

8.2.1 Démographie

Le premier enjeu est la progression démographique de la communauté de langue française en Ontario. Bien que la population francophone passera de 622 415 à 659 031, elle ne représentera plus que 3,9% de la population ontarienne d'ici 2028.

La transmission linguistique du français poursuivra son déclin. En effet, elle est de 91% pour les couples endogames, mais elle chute à 31% pour les couples exogames qui représentent désormais 70% des familles Francophones.

En outre, la proportion d'immigrants francophones accueillis en Ontario ne permet pas encore de faire face à ce déclin. Seuls 2,4% des immigrants en Ontario sont francophones.

Pour maintenir la population francophone à son niveau de 2016, il faudrait que la proportion d'immigrants



« Pour augmenter la rétention des Francophones, il faut rendre plus accessibles, voire gratuits, les services de garde en français, élargir l'offre d'activités parascolaires et sportives au secondaire, ainsi que l'offre de programmes en français au postsecondaire. »

Mariève Forest, Présidente et chercheuse principale, Sociopol



« Il faut augmenter la portée d'un programme Destination Ontario « français », il faut revoir les parcours d'établissement et le rôle des établissements et du leadership communautaire dans la rétention des immigrants francophones. »

Alain Dobi, Directeur, Réseau de soutien à l'immigration francophone du Centre-Sud-Ouest de l'Ontario

dépasse considérablement l'objectif de 5% que s'était fixé le gouvernement. De plus, des initiatives ciblant la qualité de l'éducation de langue française, la disponibilité de services de garde gratuits, et la bonification des programmes tant secondaires que postsecondaires devraient être entreprises.

Dans les régions du Nord, les migrations et le vieillissement accéléreront le déclin des populations francophones, ce qui s'associera au déclin des institutions qui les desservent.

Pourtant des opportunités d'emploi existent dans le Nord et présentent des opportunités aux immigrants entrepreneurs francophones.

Il faut donc appuyer le développement de programme d'arrimage et d'intégration des immigrants francophones dans le Nord.

8.2.2 Vieillesse

En 2016, la proportion de personnes âgées est plus grande chez les Francophones (19,5% ont plus de 65 ans) que chez les anglophones (16,2%). En 2016, on dénote plus de 10 000 cas de démence chez les aînés francophones. En 2028, l'Ontario comptera 14 648 aînés francophones souffrant de démence. Les formes de démence affectent la santé car, entre autres, les personnes atteintes ont moins de facilités à communiquer clairement avec les professionnels de la santé.

Au Canada, le fait d'être en situation linguistique minoritaire et la difficulté de s'exprimer en anglais qui accompagne la démence chez les aînés francophones augmenteront leur isolement et



« Nous avons 20 ans de retard; les plans et les objectifs n'ont plus aucun sens... nous avons besoin de stratégies de remédiation.

Dans le Nord, notre programme de jumelage des candidats avec les employeurs a réussi à intégrer les nouveaux arrivants. Augmenter le nombre de Francophones dans le programme des candidats des provinces serait vraiment une bonne stratégie. À la suite de ma participation au Symposium, nous avons déjà reçu trois demandes distinctes de partenariat pour des recherches élargies sur l'immigration francophone, la démographie et les changements de population dans les régions du Nord de l'Ontario. »

*Charles Cirtwell, Président fondateur
et chef de la direction Institut des
politiques du Nord*



« Les soins à domicile en français seront encore plus cruciaux car se retrouver dans une maison de soins de longue durée unilingue anglaise ne fera qu'augmenter l'isolement.

Il est toujours critique d'assurer une bonne identification de la langue des clients francophones pour bien les desservir de façon intégrée. »

*Estelle Duchon, Directrice générale de
l'Entité 4, Planification des services de
santé en français*

affectera plus de 16% des aînés. Cette situation augmentera également les cas de dépression, et réduira la qualité de vie.

L'accès à des foyers de soins de longue durée demeurera problématique pour les Francophones. Seuls quelques foyers francophones - entièrement ou partiellement- existaient en 2018. Les établissements devront donc établir des approches permettant le placement d'un nombre critique de lits francophones et le déploiement d'équipes bilingues. Malgré cela, le nombre de lits francophones disponibles, tout en tenant compte des obligations municipales d'offrir des services culturellement et linguistiquement adaptés, demeurera bien inférieur à la demande.



« Le rôle des structures locales de coordination des services communautaires sera critique pour assurer l'accès à des lits francophones.

En 2018, les municipalités bénéficiaient de 30 000 lits de soins de longue durée. Cependant, cela correspondait qu'à un lit désigné francophone pour 3 400 Francophones. »

*Bahar Karimi, Administratrice,
Bendale Acres, Ville de Toronto*

Il faut donc considérer des politiques publiques ciblées sur les aînés. Il faudra également répliquer les modèles qui fonctionnent, telles les équipes bilingues multidisciplinaires régionales. Il faudra aussi intégrer les parties prenantes comme partenaires de la solution, y compris les Entités de planification des services de santé en français, qui continuent d'être impliquées dans la planification des services de santé en français.

8.2.3 Transformation numérique de la relation gouvernement – citoyen

Dans les dix prochaines années, la mise en œuvre optimale des services numériques par le gouvernement de l'Ontario pourrait présenter des avantages pour les Francophones. En effet, à ce jour, 20 % des Francophones doivent parcourir de longues distances pour accéder à des services gouvernementaux essentiels, ou n'obtiennent tout simplement pas de services en français.

Les services numériques coûtent une fraction des services en personne et offrent le même niveau de service à tous les utilisateurs qui ont accès au numérique.

Certains risques persistent toutefois, car les Francophones habitant en régions éloignées, les aînés et les nouveaux arrivants, pourraient compter parmi les personnes désavantagées par les systèmes numériques en raison d'un manque possible d'accès et de compétences



« La numérisation, notamment en télémédecine, peut présenter de grandes promesses pour élargir l'accès à des professionnels bilingues. »

*Ed Brown, Fondateur et chef de la
direction du Ontario Telemedicine
Network (OTN)*

numériques. En outre, les mises à jour en temps réel peuvent marginaliser les citoyens francophones en n'offrant pas le même niveau d'accès de qualité et en temps opportun aux renseignements en français. La vigilance s'impose.

Devant la hausse de la demande pour les services de santé, améliorer la disponibilité de plateformes numériques donnant accès à des professionnels pouvant offrir des soins en français, demeure une des actions prioritaires à entreprendre. Ces plateformes devront toutefois bien tenir compte de la variable linguistique tant au niveau des professionnels que des patients francophones.

En santé et dans d'autres secteurs, il importera d'utiliser la technologie numérique pour tirer le meilleur parti de l'expertise disponible, en créant des réseaux d'organismes disposant de ressources bilingues dans la province. L'objectif est d'initier une stratégie visant à former, coordonner et déployer des personnels bilingues, capables d'offrir des services de santé en français.

En outre, les contraintes budgétaires obligeront le gouvernement provincial à revoir la façon dont il offre des services en personne. Cette révision entraînera des fusions, des transferts de responsabilités et l'utilisation croissante de fournisseurs de services financés par les fonds publics.



« Lors d'une fusion d'agences et de fournisseurs de services, il est primordial de veiller à l'application- ou au maintien du respect- d'une perspective francophone afin de prendre en compte les obligations légales en matière de services en français des organismes impliqués dans la fusion.

Il faut donc développer des politiques provinciales normatives qui assurent le respect des obligations. »

*Elizabeth Bardon,
Vice-présidente Missions, Stratégies
et Communications du Centre des
sciences de la santé de Kingston (CSSK)*

Quand ils procéderont à l'établissement de nouvelles agences et à la centralisation des bureaux régionaux, les ministères devront s'assurer de ne pas éliminer de services en français existants et de continuer d'offrir des services en français répondant aux besoins des citoyens francophones. Cela est particulièrement vrai dans le secteur de la santé, où des transformations majeures auront lieu en 2019.

8.2.4 Production et diffusion de contenus numériques en français

En Ontario et au Canada, les médias d'ici subissent une perte d'auditoire et de revenus au profit de multinationales dont les moyens financiers sont nettement supérieurs aux leurs, d'autant plus que les revenus publicitaires provenant des ministères et des organismes gouvernementaux dans les médias francophones de l'Ontario sont en déclin.

En avril 2018, le CSF a publié le rapport d'enquête *Une directive sans direction : les défis des placements publicitaires dans les médias francophones en Ontario*³⁷.

Le rapport a réitéré que les budgets publicitaires des annonceurs sont inéluctablement transférés vers les médias numériques au détriment des médias traditionnels. Ainsi, les placements sur internet ont connu une croissance de 123 % entre 2011 et 2016. Depuis 2008, 244 médias d'information locaux ont fermé leurs portes car plus de 90% des revenus publicitaires canadiens en ligne sont exportés vers des plateformes et des sites étrangers, dont 2/3 vers des plateformes comme Google, YouTube et Facebook.

Étant plus vulnérables que les médias de masse, les médias francophones sont plus touchés par ce changement. En effet, la logique économique qui privilégie des placements publicitaires dans les médias de masse contribue directement à la précarisation des médias francophones de l'Ontario. Le défi pour les médias francophones sera de mettre en place des solutions qui assureront le succès à long terme de l'écosystème médiatique francophone ontarien.

Dans le dossier des médias de langue française, il faut développer, prioriser et recommander des mesures concrètes pour assurer que ces médias continuent de produire en français pour les Ontariens et les autres Canadiens. Un programme pilote d'appui financier aux médias de langue française de l'Ontario pourrait être étudié à cet égard. D'autres mesures pourraient permettre de stimuler la production et la consommation des contenus de langue française par les jeunes.



« Tous les secteurs de la société sont en profonde mutation. Au-delà du numérique, nous devenons une société de plus en plus pilotée par la donnée, la nouvelle devise du commerce.

Chaque citoyen devient un détenteur de données personnalisées pour ce marché numérique.

Le modèle économique derrière ce mouvement relève surtout des entreprises géantes, celles qui font l'agrégation de la donnée à très grande échelle. À moins d'un cadre législatif musclé et équitable, il sera très difficile pour les entreprises œuvrant en milieu minoritaire de tirer profit de cette nouvelle devise »

*Glenn O'Farrell, PDG,
Groupe Média TFO*



« Le problème, c'est qu'il y a tant de contenu à l'heure actuelle ... il est donc difficile de trouver du contenu de bonne qualité. Tout le monde veut attirer l'attention.

Accéder aux informations souhaitées est le nouveau défi. »

*Mladen Raickovic, Chef des
Partenariats mondiaux, Google Canada*

37 Disponible en ligne : https://csfontario.ca/wp-content/uploads/2018/04/OFLSC-280320-Advertising-Report_FRE_Finale_2018-04-13.pdf



9

Statistiques depuis 2016



9.1 Statistiques sur les plaintes

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, le Commissariat a reçu 435 plaintes et demandes de renseignements. Comme par les années passées, un grand nombre de plaintes individuelles ont porté sur des problèmes très divers et des préoccupations réelles, allant de l'absence de services en français à un comptoir donné à des consultations publiques uniquement en anglais, en passant par des services disponibles en français mais non équivalents à ceux offerts en anglais.

Pendant cette période, le Commissariat a reçu 52 demandes d'information sur des sujets très diversifiés. Ces demandes ont porté majoritairement sur les services en français, les obligations relatives aux services en français et l'interprétation de la *Loi sur les services en français*. Ainsi, afin de déterminer s'il y a ou non manquement à la *Loi*, de nombreuses personnes ont souhaité se renseigner sur les obligations prévues dans la *Loi* en ce qui a trait aux services offerts par les organismes publics et communautaires ou aux communications avec les entreprises privées.

Le Commissariat s'est doté en 2017-2018 d'un portail client. Le portail permet aux citoyens de suivre le traitement de leurs plaintes, de communiquer rapidement avec l'unité des enquêtes et de procéder au dépôt d'autres plaintes en ligne. Ces changements permettent de traiter avec efficacité et diligence toutes les plaintes et demandes de renseignements transmises au Commissariat.

Plaintes reçues durant les années fiscales 2016-2017 et 2017-2018

Plaintes recevables par institutions	2016-2017	2017-2018
Assemblée législative*	4	4
Autres institutions**	65	12
Ministère des Affaires francophones	-	2
Ministère des Affaires municipales	-	1
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration	1	-
Ministère de l'Éducation	13	6
Ministère de l'Énergie	6	3
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle	18	11
Ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique	1	2
Ministère des Finances	6	14
Ministère de l'Infrastructure	1	-

Plaintes recevables par institutions	2016-2017	2017-2018
Ministère du Procureur général	23	31
Ministère des Richesses naturelles et des Forêts	2	6
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	27	40
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	2	3
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	6	5
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs	14	15
Ministère des Services sociaux et communautaires	1	3
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	4	9
Ministère des Transports	12	7
Ministère du Travail	2	4
Municipalités***	4	8
Secrétariat du Conseil du Trésor	1	-
TOTAL	213	186

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

**Plaintes dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles 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 qui sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français et des municipalités qui offrent des services au nom d'un organisme gouvernemental.

Plaintes reçues durant l'année fiscale 2018-2019

Catégorie	Total
Impact mineur	30
Non recevables	121
Recevables	232
Demandes de renseignements	52
Total	435

Plaintes non recevables	Total
Autres*	72
Fédéral	3
Privé	19
Municipal	9
Hors des régions désignées	11
Frivole/vexatoire/faite de mauvaise foi	2
Dossier incomplet	5
Total	121

*Plaintes dont l'objet est extérieur au mandat du Commissariat

Répartition géographique des plaintes	%
Est	39
Centre	24
Nord-Est	9
Nord-Ouest	1
Sud-Ouest	5
Autres*	22

*Plaintes visant les services en ligne, les numéros sans frais et celles qui concernent les régions non désignées

Plaintes recevables par type de services	%
Sites Web et services en ligne	14
Services en personne	48
Documents	12
Affichage	7
Médias sociaux	2
Services au téléphone	8
Autres	9

Plaintes recevables par institution	Total
Assemblée législative*	18
Autres institutions**	1
Ministère des Affaires autochtones	1
Ministère des Affaires francophones	2
Ministère des Affaires municipales et du Logement	3
Ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce	1
Ministère de l'Éducation	5
Ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines	1
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	13
Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs	10
Ministère des Finances	12
Ministère de l'Infrastructure	1
Ministère du Procureur général	24
Ministère des Richesses naturelles et des Forêts	2
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	53
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	8
Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité	0
Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires	11
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs	17
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	2
Ministère des Transports	15
Ministère du Travail	4
Municipalités***	8
Bureau du Conseil des ministres	18
TOTAL	230

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

**Plaintes dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles 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 qui sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français et des municipalités qui offrent des services au nom d'un organisme gouvernemental.

9.2 Statistiques sur les allocutions et présentations depuis avril 2016

	Allocutions et présentations
1 ^{er} juin 2016 au 31 déc. 2016	17
2017	34
Jusqu'au 31.12.2018	23

9.3 Statistiques sur les rencontres et interventions

	Participation à des événements publics	Rencontres avec agences, organisations et associations
1 ^{er} juin 2016 au 31 déc. 2016	22	83
2017	37	116
Jusqu'au 31.12.2018	26	103

Le commissaire a visité plus de 65 villes et villages en Ontario depuis son entrée en fonction, de Windsor à l'ouest et Cornwall à l'est, et de Welland au sud à Thunder Bay au nord-ouest.

9.4 Statistiques sur les rencontres et interventions avec le gouvernement

Discours du commissaire François Boileau, Comité permanent des finances et des affaires économiques - Lundi 3 décembre 2018 :

« Au cours des trois dernières années seulement, j'ai eu 13 réunions avec des ministres, 21 réunions avec des sous-ministres et 74 réunions avec d'autres hauts fonctionnaires de différents ministères. Au total, 108 réunions de haut niveau sur le renforcement des services en français. »

9.5 Statistiques sur les entrevues médias

Voir section 4.4 pour le détail des entrevues de l'automne 2018.

	Média
1 ^{er} juin 2016 au 31 déc. 2016	48
2017	65
2018	102
► 1 ^{er} janvier au 14 novembre 2018	48
► 15 novembre au 31 décembre 2018.	54

	Total 2018 : 102



10

Conclusion



Dans l'avant-propos de mon premier rapport annuel, j'indiquais que je ne ménagerais aucun effort pour que le Commissariat soit le plus visible possible, notamment afin de faire connaître la *Loi sur les services en français*, encore bien souvent méconnue. Plus loin, j'ajoutais que j'allais traiter les plaintes de façon pragmatique en maintenant un dialogue constant avec l'administration publique puisque les Francophones et Francophiles de l'Ontario font partie de la solution, et non du problème. Onze ans après cet engagement, je crois que mon équipe et moi avons travaillé sans relâche pour rester fidèles à cette profession de foi. Nous avons à travers nos activités d'engagement communautaire et mes propres tournées en région, fait connaître le Commissariat, son mandat et surtout la *Loi sur les services en français*.

Une année, lors de l'Assemblée générale de l'Union des cultivateurs franco-ontariens à Casselman, on m'a posé une question pertinente sur l'existence de la communauté dans 50 ans. Une excellente question dont je ne connais évidemment pas la réponse. Mais j'ai répondu qu'il y a 50 ans, d'autres personnes se sont posé la question. Et sans avoir la réponse, comme tant d'autres avant eux, ils ont fait le pari de se doter d'institutions communes de développement, que ce soit entre autres dans le domaine de l'éducation, de la santé, de l'économie ou du secteur culturel. Avec le résultat que la communauté francophone est aujourd'hui ô combien vibrante et dynamique.

Le Commissariat a été dans la mesure du possible à l'écoute des citoyens dans le traitement diligent et efficace des plaintes qui ont été portées à son attention. Ces plaintes l'ont aidé à agir auprès du gouvernement de façon constructive et proactive comme agent de changement dans la résolution des enjeux systémiques qu'elles soulevaient. Ce sont quelques-uns de ces changements structurels que j'ai identifiés dans ce rapport et qui ont permis d'être en avant-garde dans les débats qui engageaient le devenir et le bien-être de la communauté francophone de l'Ontario. Ainsi, c'est mon rapport d'enquête sur l'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario qui a enclenché plusieurs initiatives gouvernementales subséquentes, dont la mise en place d'un comité de planification pour la création de l'Université de l'Ontario français.

Dans la même dynamique, le Rapport spécial de 2009 sur la planification des services de santé en français a contribué à la mise en place effective des Entités de planification. L'immigration, l'éducation, les services sociaux et communautaires, l'accès à la justice en français sont des enjeux sur lesquels j'ai émis différentes recommandations qui ont abouti à plusieurs initiatives gouvernementales qui ont eu à leur tour des conséquences positives sur la communauté francophone de l'Ontario.

Au regard des manifestations qui ont suivi l'annonce par le gouvernement de sa dissolution, je crois que le Commissariat, par la qualité et la justesse de ses interventions, a contribué à améliorer la qualité de vie des Francophones en Ontario dans le respect du mandat conféré par le législateur.

La dissolution du Commissariat comme institution, et l'intégration de ses rôles et responsabilités au bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, même si je pense qu'elle est un

recul majeur dans la protection des droits de la minorité francophone, ne doit pas nous faire oublier les enjeux d'avenir qui se dessinent pour les Francophones de l'Ontario. Il s'agit notamment de la nécessaire refonte de la *Loi sur les services en français*, pour laquelle je n'ai cessé de militer depuis ma prise de fonction. Cette loi, vieille de plus de 30 ans, doit nécessairement s'adapter aux enjeux et défis de cette nouvelle et radieuse francophonie ontarienne. Il s'agit aussi de la réforme du système de santé. La santé étant un souci majeur des Ontariens et donc des Francophones, j'espère que les débats en cours préserveront les acquis institutionnels des Francophones et intégreront leurs besoins et priorités dans les prochaines orientations du gouvernement.

Les défis en matière d'immigration demeurent. L'accès à la justice en français ne deviendra réalité que lorsqu'on y consacrera les moyens nécessaires, comme cela a été le cas avec le succès retentissant du Palais de justice d'Ottawa. Les services sociaux et communautaires ainsi que les services d'aide à l'enfance demeurent des enjeux d'actualité que seuls des efforts stratégiques et priorités feront aboutir à de meilleurs résultats en faveur des populations les plus précarisées. **C'est à juste titre que je salue l'engagement du gouvernement provincial, à travers la ministre Mulroney, de se doter d'un plan d'action sur le développement des communautés francophones, ainsi que de promouvoir le français en Ontario.**

Car, au bout du compte, et cela tous les commissaires vous le diront, sans un engagement profond du politique, il n'y aura jamais de changement. On aura beau avoir les meilleures lois du monde, les réglementations les plus précises et solides, des directives claires, s'il n'y a pas de volonté politique pour les mettre en œuvre et en assurer les suivis adéquats, les services en français en pâtiront. Aussi simple que cela. La haute fonction publique, déjà mobilisée par des dizaines et des dizaines de priorités souvent concurrentes doit suivre, d'abord et avant tout, les priorités de ses maîtres politiques.

Je crois pouvoir parler au nom du personnel en affirmant qu'au-delà de tous nos rapports annuels et rapports d'enquête, ce qui restera pour nous est d'avoir pu aider des vrais gens, dans leur réalité quotidienne. Ces individus, aux prises avec des manquements de services en français certes, mais aussi d'autres enjeux souvent troublants, ont fait confiance au Commissariat. Je les remercie de leur confiance. Et surtout de nous avoir changés, de nous avoir aidés à devenir de meilleures personnes.

Il y a plus de onze années, j'indiquais que j'étais extrêmement reconnaissant d'avoir le privilège de pouvoir apporter ma contribution à l'établissement de bases solides pour permettre à nos institutions gouvernementales d'être efficaces dans le développement et l'expansion de la communauté francophone de l'Ontario.

Je le suis encore aujourd'hui.