



# Rapport annuel du Commissaire aux services en français de l'Ontario

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

2023  
—  
2024

  
Ombudsman  
ONTARIO



## Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Notre Bureau s'est engagé à être un agent de changement positif pour la population ontarienne. À cet effet, nous défendons les droits et le bien-être des Ontarien(ne)s en nous assurant que leurs voix sont entendues, que leurs plaintes trouvent un règlement et que les services publics sont fournis avec un professionnalisme et une équité sans faille.

### Reconnaissance des territoires et engagement envers la réconciliation

Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario s'effectue sur les territoires autochtones traditionnels de la province que nous appelons maintenant l'Ontario. La Ville de Toronto, où est situé notre bureau, est le territoire traditionnel de nombreuses Nations, dont les Mississaugas de Crédit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et elle abrite maintenant de nombreux peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir vivre et travailler sur cette terre, et nous reconnaissons les nombreux traités qui la recouvrent.

Nous croyons à l'importance des reconnaissances de terres comme moyen de reconnaître, de respecter et d'honorer ce territoire, les traités, les premier(ière)s occupant(e)s, leurs ancêtres et le lien historique qu'ils(elles) conservent avec ce territoire.

Dans le cadre de notre engagement envers la réconciliation, nos efforts au cours des prochaines années seront axés sur :

1. Démontrer le dévouement de notre Bureau à servir les peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits reconnus en vertu de l'article 35 de la *Loi constitutionnelle de 1982* en Ontario;
2. Offrir des opportunités de formation à notre personnel pour mieux s'informer de notre histoire commune et des préjudices infligés aux peuples autochtones;
3. Travailler à établir des relations mutuellement respectueuses avec les peuples autochtones de la province; et
4. Continuer d'intégrer dans notre travail les recommandations de la Commission de vérité et réconciliation et de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées.

Nous sommes reconnaissant(e)s de l'opportunité de travailler sur cette partie de l' le de la Tortue.

Unité des services en français  
483, rue Bay  
10  étage, Tour Sud  
Toronto, ON M5G 2C9

Ligne des plaintes : 1 866 246-5262  
Téléphone : 416 847-1515  
Télécopieur : 416 586-3485  
Courriel : [sf-fls@ombudsman.on.ca](mailto:sf-fls@ombudsman.on.ca)  
Site Web : [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)



Décembre 2024

À l'honorable Ted Arnott, Président  
Assemblée législative  
Province de l'Ontario  
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 12.5 de la *Loi sur les services en français*, le Commissaire aux services en français Carl Bouchard et moi-même avons le plaisir de vous présenter le Rapport annuel sur les activités de mon Bureau en vertu de cette Loi, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

Ce rapport couvre la période du 1<sup>er</sup> octobre 2023 au 30 septembre 2024.

J'appuie les recommandations faites ici par le Commissaire et, conformément au paragraphe 12.5 (3) de la Loi, une copie de ce rapport sera communiquée à la ministre des Affaires francophones.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sincères salutations.

**Paul Dubé**  
Ombudsman

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario  
483, rue Bay  
10<sup>e</sup> étage, Tour Sud  
Toronto, ON  
M5G 2C9

[www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)

-  @Ont\_OmbudsmanFR et @Ont\_Ombudsman
-  @OntarioOmbudsman
-  Ontario Ombudsman
-  OntOmbuds

# TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                                                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>MESSAGE DU COMMISSAIRE .....</b>                                                                                                                                      | <b>5</b>  |
| CINQ ANS DE CONTRIBUTIONS À LA VITALITÉ DE LA FRANCOPHONIE ONTARIENNE .....                                                                                              | 5         |
| <b>NOTRE TRAVAIL ET NOS MÉTHODES .....</b>                                                                                                                               | <b>12</b> |
| À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN .....                                                                                                                                  | 12        |
| RÔLE DU COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS .....                                                                                                                       | 13        |
| IMPORTANCE DES CAS.....                                                                                                                                                  | 14        |
| TRAVAIL PROACTIF.....                                                                                                                                                    | 14        |
| COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION .....                                                                                                                                  | 15        |
| CONTACTS RÉGULIERS AVEC LES FRANCOPHONES.....                                                                                                                            | 15        |
| VISITES À TRAVERS LA PROVINCE.....                                                                                                                                       | 16        |
| AUTRES ACTIVITÉS .....                                                                                                                                                   | 16        |
| <b>FAITS SAILLANTS 2023-2024.....</b>                                                                                                                                    | <b>18</b> |
| <b>BILAN DE 2023-2024 .....</b>                                                                                                                                          | <b>20</b> |
| SOMMAIRE.....                                                                                                                                                            | 20        |
| TENDANCES DE CAS : SECTEURS CULTUREL ET TOURISTIQUE .....                                                                                                                | 21        |
| TENDANCES DE CAS : JUSTICE EN FRANÇAIS .....                                                                                                                             | 27        |
| TENDANCES DE CAS : TRANSPORTS.....                                                                                                                                       | 30        |
| TENDANCES DE CAS : SITUATIONS PERSONNELLES DIFFICILES .....                                                                                                              | 34        |
| TENDANCES DE CAS : RESSOURCES EN LIGNE .....                                                                                                                             | 39        |
| DIFFICULTÉS À LOCALISER DES BUREAUX OFFRANT DES SERVICES<br>GOUVERNEMENTAUX DE LA PROVINCE EN FRANÇAIS.....                                                              | 42        |
| RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE.....                                                                                                                                      | 45        |
| ENQUÊTES.....                                                                                                                                                            | 48        |
| PUBLICITÉ EXTÉRIEURE GOUVERNEMENTALE UNILINGUE .....                                                                                                                     | 48        |
| COUPES DANS LES PROGRAMMES DE LANGUE FRANÇAISE À L'UNIVERSITÉ LAURENTIENNE .....                                                                                         | 50        |
| SUIVI DES RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS .....                                                                                                                              | 52        |
| <b>ANNEXE .....</b>                                                                                                                                                      | <b>56</b> |
| CAS REÇUS PAR L'UNITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS.....                                                                                                                      | 56        |
| LISTE DES RECOMMANDATIONS, 2019-2024.....                                                                                                                                | 57        |
| CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA <i>LOI SUR<br/>LES SERVICES EN FRANÇAIS</i> , 1 <sup>ER</sup> OCTOBRE 2023 – 30 SEPTEMBRE 2024 .....           | 59        |
| CAS REÇUS PAR RÉGION RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À<br>LA <i>LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS</i> , 1 <sup>ER</sup> OCTOBRE 2023 – 30 SEPTEMBRE 2024 ..... | 60        |
| À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE.....                                                                                                     | 61        |
| PRIORITÉS STRATÉGIQUES DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN, 2024-2027 .....                                                                                                         | 64        |

## MESSAGE DU COMMISSAIRE



**8 novembre 2024 :** Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard, au centre, entouré des membres de l'Unité des Services en français et d'autres collègues d'Ombudsman Ontario, à notre bureau, à Toronto.

### Cinq ans de contributions à la vitalité de la francophonie ontarienne

Je suis heureux de présenter le Rapport annuel 2023-2024 du Commissaire aux services en français de l'Ontario.

Le 1<sup>er</sup> mai 2024 a marqué le cinquième anniversaire de la date à laquelle l'Ombudsman de l'Ontario s'est vu confier la surveillance de l'application de la *Loi sur les services en français*. Le nombre de cas qui nous ont été partagés par le public augmente chaque année. En cinq ans, nous avons traité près de 2 000 cas, déposé cinq Rapports annuels, deux rapports d'enquêtes, et formulé 41 recommandations dont la quasi-totalité a été acceptée par le gouvernement et dont la mise en œuvre est en cours ou a été finalisée.



### Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes : Trois célébrations

**25 septembre 2024 :** (Du haut à gauche, dans le sens horaire) Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard et la rectrice de l'Université de Hearst Aurélie Lacassagne hissent le drapeau franco-ontarien au campus de l'Université de Hearst, à Hearst. L'Ombudsman Paul Dubé (au centre) et Anne Sophie Leduc, Directrice de l'Unité des services en français (à gauche), posent avec des membres du personnel de l'Unité des services en français à Queen's Park. Des membres du personnel de l'Unité des services en français et d'autres équipes d'Ombudsman Ontario au lever du drapeau à l'hôtel de ville de Toronto.

Nous avons attaqué de front des enjeux critiques pour les francophones de l'Ontario, dont les services de soins de santé dans les hôpitaux désignés, les services de première ligne, la programmation postsecondaire dans les institutions désignées de la province et l'affichage sur les routes et dans les lieux publics.

Je veux aussi souligner que depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2024, le règlement désignant la Cité de Sarnia en vertu de la *Loi sur les services en français* est entré en vigueur. C'est la 27<sup>e</sup> région désignée en vertu de la Loi. Les francophones ont maintenant le droit de recevoir des services en français de la part des bureaux des organismes gouvernementaux (ou de leurs tierces parties) qui se trouvent à Sarnia, ou qui desservent Sarnia. Si des enjeux se présentent, nous sommes là pour aider.

Nos travaux ont mené à des améliorations dans les services en français offerts par le gouvernement de l'Ontario.

Depuis mon entrée en poste en mars 2023, j'ai rencontré des milliers de francophones, près de 200 organisations partout dans la province, et je me suis déplacé dans plusieurs municipalités dont Sudbury, Ottawa, Sarnia, Windsor, London, Chatham-Kent, Hearst, Kapuskasing, Moonbeam, Timmins, Penetanguishene, Toronto et Richmond Hill. J'ai voulu entendre vos préoccupations, connaître vos réalités, vivre la diversité de la francophonie de l'Ontario et vous parler de ce que nous pouvons faire au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour vous aider dans votre quotidien à obtenir des services en français de la part du gouvernement provincial. Je vous ai aussi encouragé(e)s à contacter notre Bureau pour nous faire part de vos préoccupations.

Cette année encore, vous avez répondu à l'appel, comme en témoigne la hausse du nombre de cas que nous avons traités.

Je fais dans ce rapport un bilan de nos accomplissements considérables de cette année, qui s'ajoutent à nos succès des cinq dernières années.

Le rapport offre des mises à jour sur d'importants dossiers sur lesquels nous travaillons rigoureusement pour veiller au respect de la *Loi sur les services en français (LSF)*. Je pense par exemple à la conformité de la désignation de l'Université de Sudbury, à la conformité de la désignation des garderies désignées en vertu de la *LSF*, à la formation des employé(e)s de première ligne, à la standardisation de l'offre de services en français sur les réseaux sociaux gouvernementaux, aux suivis dans le cadre de nos enquêtes sur les coupes à la programmation de langue française à l'Université Laurentienne et sur le respect de la *LSF* pour les publicités extérieures.

Et je regarde aussi en avant.

Lors de mes déplacements un peu partout en province, bien des gens m'ont dit qu'ils ne connaissaient pas l'existence de la *LSF*. Même les personnes qui la connaissaient m'ont confié ne pas savoir quels sont les services du gouvernement de l'Ontario couverts par la Loi, ni où trouver ces services dans leurs communautés.

Au fil des ans, au sein du Bureau de l'Ombudsman, nous avons émis des recommandations qui visent à résoudre cet enjeu particulier. Dans notre premier Rapport annuel sur les services en français, nous avons émis huit recommandations au gouvernement de l'Ontario pour planifier systématiquement l'offre de services en français des ministères, leurs agences et leurs tiers. L'année suivante, nous avons recommandé que les ministères évaluent la qualité de leurs services en français. Dans notre troisième Rapport annuel, nous avons recommandé la mise à jour du Règlement de l'Ontario 398/93 pour qu'il expose correctement les obligations des organismes désignés et les services qu'ils offrent. Et dans notre Rapport annuel de l'année dernière, nous avons recommandé la formation des employé(e)s de première ligne sur les obligations d'offre active de services en français.

Idéalement, les francophones pourraient identifier facilement là où les services du gouvernement provincial sont offerts en français, et localiser ces services grâce à des solutions numériques. Il est d'autant plus important d'avoir ces informations que le français n'est pas une langue officielle de l'Ontario. Pensez par exemple à un site Web ou à une application mobile qui permettraient à la population générale d'identifier clairement là où sont disponibles les services du gouvernement de l'Ontario couverts par la *Loi sur les services en français*.

C'est d'ailleurs dans l'esprit des modifications apportées à la *LSF* en 2021 que de rendre les services en français plus accessibles. Lors de l'annonce de la modernisation de la Loi, le gouvernement de l'Ontario a indiqué dans son communiqué de presse du 9 décembre 2021 que les changements apportés à la Loi visent à assurer que les services en français soient facilement accessibles selon le principe de l'offre active et feront passer le fardeau de trouver ces services des utilisateurs aux fournisseurs.

Mes recommandations de cette année s'inscrivent dans cette ligne de pensée et visent à répondre aux préoccupations qui ont été soulevées dans nos interactions avec les francophones de l'Ontario. J'espère qu'elles vont paver la voie vers un avenir dans lequel les services en français de l'Ontario seront facilement connus par l'ensemble de ceux et celles qui veulent être servi(e)s en français en Ontario, qu'ils et elles soient en Ontario depuis longtemps ou nouvellement arrivé(e)s et que le français soit ou non leur langue maternelle.

Je vous souhaite une bonne lecture!



**Carl Bouchard**  
**Commissaire aux services en français de l'Ontario**

# À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DES FRANCOPHONES DE L'ONTARIO



**1.** 27 août 2024 : Le Commissaire pose avec la directrice générale Danielle Péladeau et l'équipe du Réseau-femmes du Sud-Ouest de l'Ontario, à Windsor. **2.** 28 août 2024 : Le Commissaire pose avec la directrice générale Yasmine Joheir, son équipe et les partenaires communautaires, au Centre communautaire francophone de Windsor-Essex-Kent, à Windsor. **3.** 26 août 2024 : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard pose avec Tanya Tamilio, présidente, et son équipe du Centre communautaire francophone de Sarnia, à Sarnia. **4.** 28 août 2024 : Le Commissaire avec la directrice générale Paulette Desjardins et son équipe, au Carrefour communautaire francophone de London, à London. **5.** 27 août 2024 : Le Commissaire pose avec Bernard Tremblay, président, et Marthe Dumont, secrétaire-trésorière du Centre communautaire de Chatham-Kent La Girouette, à Chatham. **6.** 21 septembre 2024 : Le Commissaire avec Tina-Anne Thibideau, directrice générale de la Clé de la Baie, lors du 50<sup>e</sup> anniversaire du Centre d'activités françaises, à Penetanguishene. **7.** 17 octobre 2024 : Le Commissaire prononce un discours au Congrès annuel de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, à Ottawa.



**8.** 14 mars 2024 : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard pose avec des membres de la direction du Centre des services communautaires Vanier, à Ottawa. **9.** 14 mars 2024 : Le Commissaire au Collège La Cité avec la présidente de l'époque, Lise Bourgeois, à Ottawa. **10.** 14 mars 2024 : Le Commissaire lors de la première du film *Le dernier Canadien français*, entouré d'Isabelle Corriveau, cocréatrice et productrice de contenu, de Pascal Justin Boyer, cocréateur et animateur, et de Jill Lefaive, coréalisatrice, avec des membres du personnel de l'Institut des langues officielles et du bilinguisme de l'Université d'Ottawa, à Ottawa. **11.** 15 mars 2024 : Le Commissaire entouré des membres de la direction de l'Hôpital Montfort, à Ottawa. **12.** 15 mars 2024 : Le Commissaire et Emmanuelle Bleytou, gestionnaire des communications de l'Unité des services en français, posent avec Madeleine Meilleur, directrice générale, et Yanick Labossière, conservateur du Muséoparc Vanier, à Ottawa. **13.** 13 octobre 2023 : Le Commissaire anime un panel de discussion réunissant des chefs d'entreprise francophones au Toronto Global Forum, à Toronto.



**14.** 24 septembre 2024 : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard pose avec la rectrice de l'Université de Hearst Aurélie Lacassagne, à Hearst. **15.** 25 septembre 2024 : Le Commissaire s'adresse à 500 élèves lors de la Fête Franco, à Moonbeam. **16.** 24 septembre 2024 : Le Commissaire avec Dominic Morin, directeur des services aux patients, lors de sa visite de l'Hôpital Notre-Dame, à Hearst. **17.** 25 septembre 2024 : Le Commissaire s'entretient avec des membres d'organismes francophones lors de sa visite dans le Nord-Est, à Kapuskasing. **18.** 25 septembre 2024 : Le Commissaire participe à l'ouverture officielle du Centre culturel La Ronde avec Patrick Durepos et d'autres membres du conseil d'administration du centre, à Timmins. **19.** 1<sup>er</sup> mai 2024 : Le Commissaire s'adresse à une classe de 8<sup>e</sup> année de l'École Norval-Morrisseau, à l'occasion de la Journée spéciale du curriculum sur les Droits de l'homme, co-organisée avec l'Association des Francophones de la Région de York, à Richmond Hill. **20.** 24 avril 2024 : Le Commissaire co-anime un événement du Club canadien de Toronto avec la lieutenant-gouverneure de l'Ontario, l'honorable Edith Dumont, à Toronto. **21.** 28 mars 2024 : Le Commissaire prononce un discours au forum sur l'accès aux services de santé mentale pour les francophones du Grand Toronto organisé par l'Entité 3, à Toronto.

## À propos du Bureau de l'Ombudsman

L'Ombudsman est un officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative de l'Ontario, nommé par toutes les parties, et dont le rôle est de s'assurer que le gouvernement provincial et la fonction publique ontarienne servent la population d'une façon équitable, responsable, transparente et respectueuse de ses droits.

Fondé en 1975, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario traite les plaintes sur les décisions et mesures administratives de plus de 1 000 organismes de la fonction publique et du gouvernement de l'Ontario.

La juridiction de l'Ombudsman s'étend aux ministères, agences, sociétés, conseils, commissions et tribunaux décisionnels du gouvernement provincial, ainsi qu'aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires. Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2019, la juridiction de l'Ombudsman comprend aussi les services de protection de l'enfance et les services en français.

Nos interventions visent à résoudre des questions concernant l'administration du gouvernement et de la fonction publique ou à enquêter sur ces questions, et nous formulons des recommandations fondées sur des données probantes en vue de mesures correctives si c'est nécessaire. Nous intervenons pour donner suite à une plainte ou de notre propre initiative, et nous sommes reconnu(e)s internationalement pour la qualité et les répercussions de notre travail. Les recommandations de l'Ombudsman ont été massivement acceptées par le gouvernement, entraînant de nombreuses réformes.

Nous soutenons gratuitement les personnes ayant besoin d'aide pour accéder à des services publics ou faire respecter leurs droits. Voici les éléments importants qui ne sont pas de notre ressort : les décisions des juges et les fonctions des tribunaux, la conduite des élu(e)s, (y compris le(la) premier(ière) ministre et le Conseil des ministres) ainsi que les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée. Toutefois, nous pouvons recevoir les plaintes pour des services en français fournis dans certains hôpitaux, foyers de soins de longue durée et autres organismes désignés, relativement aux règlements pris en application de la *Loi sur les services en français*.

L'Ombudsman fait des rapports accompagnés de recommandations lorsqu'il mène des enquêtes individuelles et systémiques. Chaque année, il publie également un Rapport annuel qui comprend des statistiques sur les plaintes et les faits saillants du travail dans tous les secteurs d'activités de notre Bureau – y compris l'Unité des services en français.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024, le Bureau de l'Ombudsman a traité **27 030** cas (plaintes et demandes de renseignements).

## Rôle du Commissaire aux services en français

La *Loi sur les services en français (LSF)* de l'Ontario a été adoptée en 1986 et est en vigueur depuis 1989. Elle garantit le droit d'obtenir des services en français partout en province du siège ou de l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ainsi que dans leurs bureaux se trouvant dans les régions désignées de la province, ou desservant une telle région.

Le Commissaire aux services en français joue un rôle important pour veiller au respect de ces obligations. Sous l'autorité de l'Ombudsman, il surveille le respect de la *LSF* et formule des recommandations pour améliorer la prestation des services gouvernementaux en français.

Conformément à la *LSF*, le Commissaire peut examiner les plaintes au sujet des services en français fournis par ou au nom des organismes du gouvernement et des institutions de la législature. Ceci inclut les ministères, les conseils, les commissions ou les corporations dont la majorité des membres ou des administrateur(trice)s sont nommé(e)s par la lieutenant-gouverneure en conseil, ainsi que les organismes désignés dans le Règlement de l'Ontario 398/93.

Le Commissaire dirige l'Unité des services en français – une équipe d'agent(e)s de règlement préventif et d'enquêteur(euse)s, qui est appuyée par les équipes des services juridiques, des communications, des finances, des technologies de l'information et des talents et de la culture de l'Ombudsman. Le Commissaire et la Directrice de l'Unité des services en français sont membres de l'équipe de haute direction de l'Ombudsman.

Le Commissaire et notre Unité des services en français font activement la promotion des droits des francophones en Ontario, entreprennent des initiatives de sensibilisation, évaluent et analysent les plaintes et les tendances, mènent des enquêtes relatives au respect de la Loi, rédigent des rapports renfermant des recommandations et surveillent la mise en œuvre de ces recommandations. Les résultats de ce travail, réalisé dans la collaboration et avec l'appui de tout notre Bureau, sont tangibles et importants.

En tant que membre du Bureau de l'Ombudsman, le Commissaire est totalement indépendant du gouvernement, des partis politiques, des plaignant(e)s individuel(le)s et

des groupes d'intérêt. Il a le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative – c'est-à-dire sans plaintes – et de faire des recommandations dans le but d'améliorer la prestation des services en français. Ces recommandations sont fondées sur des preuves recueillies lors de l'évaluation des plaintes et de l'interaction avec le public, les organismes et les fonctionnaires gouvernementaux, ainsi que sur une analyse des textes de loi pertinents.

## Importance des cas

Notre statut d'institution indépendante et impartiale nous donne une relation privilégiée et unique avec les Ontariens et les Ontariennes. Le traitement de plaintes nous permet de recueillir des témoignages directement de ceux et celles qui estiment que leurs droits ne sont pas respectés ou que le gouvernement les traite injustement. En écoutant ces expériences et en faisant des requêtes auprès des organismes du secteur public, nous avons une perspective unique qui nous permet de déterminer si les services sont adéquats ou non, et de faire des recommandations pour remédier aux manquements lorsque nécessaire.

Nous accueillons les plaintes de ceux et celles qui sentent que leurs droits ont été bafoués. Nous cherchons à bien comprendre chaque cas, à identifier les faits, et à mesurer l'impact du manque de services en français sur la vie quotidienne des gens. Nous sommes là pour aider : nos équipes travaillent également en vertu de notre rôle sous la *Loi sur l'ombudsman* si un cas soulève certaines questions d'équité en dehors de la *Loi sur les services en français*.

## Travail proactif

Nos interactions constantes avec les principales parties prenantes, nos conversations individuelles avec les Ontariennes et les Ontariens qui parlent français, et notre engagement auprès du gouvernement et des divers organismes et organisations, nous permettent de régler des problèmes bien avant qu'ils ne deviennent l'objet de plaintes. Nous tissons également des liens productifs et appropriés avec le gouvernement, ses agences, ses tiers, la communauté francophone de l'Ontario et tous ceux et toutes celles qui ont un intérêt pour les services en français dans la province.

Le Commissaire s'entretient aussi de façon régulière avec ses homologues à travers le pays et le monde entier, comme membre des conseils d'administration de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) et de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF).



**12 juin 2024 :** Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard à la 8<sup>e</sup> conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques, entouré des autres membres, à Cardiff au Pays de Galles.

## Communications et sensibilisation

Nos actions de sensibilisation envers le plus large nombre de francophones à travers la province visent à nous faire connaître auprès de l'ensemble des francophones de l'Ontario, y compris ceux et celles nouvellement arrivé(e)s, pour promouvoir les droits linguistiques en Ontario et le rôle que nous jouons pour les protéger. Nos efforts visent à accroître le nombre de personnes qui nous contactent avec leur cas particulier pour nous permettre de résoudre des enjeux – individuels et globaux – d'accès aux services gouvernementaux provinciaux en français.

### Contacts réguliers avec les francophones

Du 1<sup>er</sup> octobre 2023 au 30 septembre 2024, le Commissaire a continué d'avoir comme priorité d'entretenir des liens de proximité avec ceux et celles qui parlent français partout en Ontario et les organisations qui les représentent, dans tous les secteurs. Il a tenu **65** rencontres virtuelles et en personne avec des parties prenantes francophones.

Ces rencontres ont porté sur les sujets de l'éducation et du postsecondaire, de la santé (incluant celle des aîné(e)s, des nouveaux(elles) arrivant(e)s et la santé mentale), du développement des affaires, de l'accès à la justice, des services aux retraité(e)s, de l'intégration des nouveaux(elles) arrivant(e)s, des communautés 2ELGBTQIA+, et des services aux femmes victimes de violence. Il s'agit, pour le Commissaire, d'un travail crucial que nous poursuivons sans relâche, de notre propre initiative comme sur invitation des parties prenantes.

Dans ce cadre, depuis qu'il est entré en poste en mars 2023, le Commissaire Bouchard a également envoyé **28** lettres à diverses personnalités de la francophonie pour souligner leur engagement envers les francophones de l'Ontario, soit à l'occasion de leur entrée en fonction à un nouveau poste, ou à l'occasion de la remise d'une récompense qui reconnaît leur contribution à la francophonie ontarienne.

## Visites à travers la province

Cette année, le Commissaire a entrepris des nouvelles tournées en région, en commençant par Ottawa, en mars 2024, dans la cadre du Mois de la Francophonie. Il y a notamment rencontré les responsables et les équipes des centres de services communautaires de Vanier et du centre-ville, du Collège La Cité, de l'Hôpital Montfort, du Muséoparc Vanier et de l'Université d'Ottawa.

À la fin août, il s'est déplacé dans le Sud-Ouest, où il a rencontré une foule d'interlocuteur(trice)s au Centre communautaire de Chatham-Kent La Girouette, au Centre communautaire francophone Sarnia-Lambton, au Centre communautaire francophone Windsor-Essex-Kent, au Carrefour communautaire francophone de London et au Réseau-Femmes du Sud-Ouest de l'Ontario, pour y parler des enjeux locaux.

En septembre, à l'occasion du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes, le Commissaire a visité la région du Nord-Est. Le 25 septembre, il a participé à une cérémonie de lever du drapeau à l'Université de Hearst, et à une grande célébration à Moonbeam qui a rassemblé plus de 500 élèves. Il a visité l'Hôpital Notre-Dame à Hearst, s'est entretenu à Kapuskasing avec les membres du Centre de santé communautaire de Kapuskasing et région, du Centre de Loisirs, des Services d'établissement du Nord-Est de l'Ontario, de Réseau du Nord. À Timmins, il s'est réuni avec des responsables du Conseil scolaire catholique des Grandes Rivières et de Parents partenaires en éducation, et il a participé à la cérémonie de l'ouverture officielle du Centre culturel La Ronde.

## Autres activités

Outre les actions de sensibilisation décrites ci-dessus, notre activité soutenue a consisté à participer à **23** événements publics francophones. Le Commissaire s'est entretenu à **30** reprises avec des membres du gouvernement de l'Ontario et avec ses homologues au pays et à l'international.



(Photo du haut) **25 septembre 2024** : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard prononce un discours lors de l'ouverture officielle du Centre culturel La Ronde, à Timmins. (Photo du bas) **31 mai 2024** : Projection du message vidéo envoyé par le Commissaire pour le Congrès annuel de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario tenu à Canmore en Alberta.

Les médias se sont beaucoup intéressés aux enjeux que nous traitons. Le Commissaire aux services en français a répondu à **12** demandes des médias formulées par écrit au cours de cette période du 1<sup>er</sup> octobre 2023 au 30 septembre 2024. Il a de plus donné **21** entrevues aux médias pendant cette période, que ce soit à Queen's Park, dans leurs studios d'enregistrement, sur place lors d'événements ou encore par téléphone.

# FAITS SAILLANTS 2023-2024

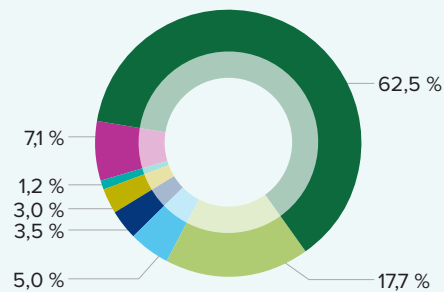
## Plaintes et demandes d'information reçues, 1<sup>er</sup> octobre 2023 – 30 septembre 2024

**395**  
cas



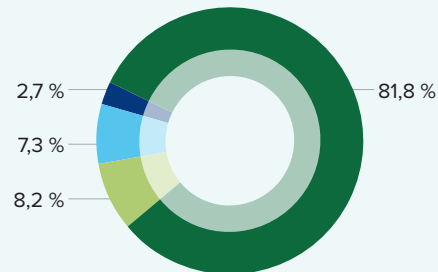
### Principaux sujets des cas

- SERVICES EN PERSONNE
- COMMUNICATIONS ÉCRITES
- SERVICES EN LIGNE
- SIGNALISATION
- SERVICES AU TÉLÉPHONE
- MÉDIAS SOCIAUX
- AUTRES



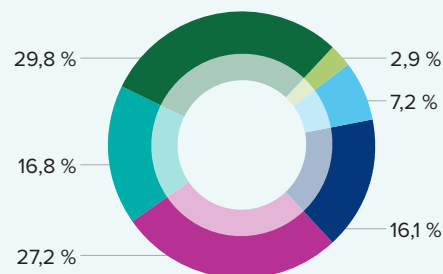
### Disposition des cas clos

- EN VERTU DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS (LSF)\*
- FÉDÉRAL, PRIVÉ, HORS DE L'ONTARIO
- SECTEUR PUBLIC HORS DE LA LSF\*\*
- SOUMISSIONS D'INFORMATION



### Disposition des cas clos en vertu de la Loi sur les services en français (LSF)

- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE NOTRE BUREAU
- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR NOTRE BUREAU
- RETIRÉS PAR LE/LA PLAIGNANT(E)
- IMPOSSIBLE DE REJOINDRE LE/LA PLAIGNANT(E)
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE NOTRE BUREAU

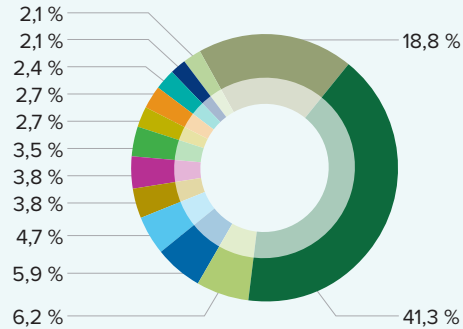


\*Plaintes et demandes de renseignements à propos des ministères, conseils, commissions, personnes morales et organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français.

\*\*Par exemple, municipalités, conseils scolaires et organismes non désignés.

# FAITS SAILLANTS 2023-2024

## Les organisations (assujetties à la LSF) les plus souvent visées par des cas



\*Voir l'Annexe de ce rapport pour une répartition de ces cas.

## Communications et sensibilisation

23

Participations  
à des  
événements



65

Rencontres et échanges avec les  
parties prenantes franco-ontariennes et  
les organisations communautaires



30

Rencontres et échanges avec  
des ministres et sous-ministres,  
député(e)s, autres ombudsmans  
et officier(ière)s de l'Assemblée  
législative et des homologues  
et des organisations au Canada  
et à l'international



21

Entrevues  
médias



12

Vidéos, énoncés  
publiés et  
messages signés du  
Commissaire dans  
les médias sociaux



## Sommaire

Au total, l'Unité des services en français a reçu **395** cas (plaintes et demandes de renseignements) entre le 1<sup>er</sup> octobre 2023 et le 30 septembre 2024, soit une augmentation de 2,3 % par rapport à la même période l'année précédente.

Les sujets de plainte les plus fréquents ont été les services en personne (62,5 % de tous les cas reçus concernant les organismes assujettis à la *Loi sur les services en français*) et les communications écrites (17,7 %).

Les trois secteurs qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes ont été les suivants :

- Organismes désignés – en vertu du Règlement de l'Ontario 398/93 – dans le domaine des services à l'enfance et à la famille et des services communautaires (**41,3 %**)
- Ministère du Procureur général (**6,2 %**)
- Ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (**5,9%**)

Parmi les cas liés aux organismes désignés dans le domaine des services à l'enfance et à la famille et des services communautaires, plus de **100** cas visaient une interruption de travail de quelques mois dans un centre de services en santé mentale et de soins contre les dépendances et autres troubles dans la région de l'Est. Nous avons pris contact avec l'organisme, qui est désigné dans le Règlement de l'Ontario 398/93 (en vertu de la *Loi sur les services en français*), pour en savoir davantage sur la situation et ses impacts sur les services au public. La direction générale de l'organisme nous a confirmé que ses gestionnaires avaient maintenu certains services, incluant les services aux personnes les plus vulnérables. L'organisme a aussi développé une liste de ressources offrant des services en français afin d'orienter les francophones durant l'interruption du travail.

Cette année, nous avons identifié des tendances où la prestation des services en français n'était pas satisfaisante dans les domaines des secteurs culturel et touristique, de l'administration de la justice en français, des transports et des ressources en ligne. Nous avons aussi

« J'apprécie beaucoup le bon travail que vous faites. Une belle équipe efficace et qui rend de bons services à toute la communauté Franco-ontarienne et Ontarienne. Je sais que nous pouvons toujours compter sur vous. »

- Commentaire d'un plaignant

identifié plusieurs cas où des situations personnelles délicates sont devenues plus compliquées lorsque les services rendus en français étaient déficients.

Tout au long de ce rapport, nous avons mis en lumière de nombreux cas que nous avons résolus – dont beaucoup ont abouti à des améliorations qui permettront d'éviter de futures plaintes.

*Note : Pour protéger la confidentialité des plaignant(e)s, les données présentées sont anonymes. Les détails d'identification, y compris le genre, peuvent être supprimés ou modifiés.*

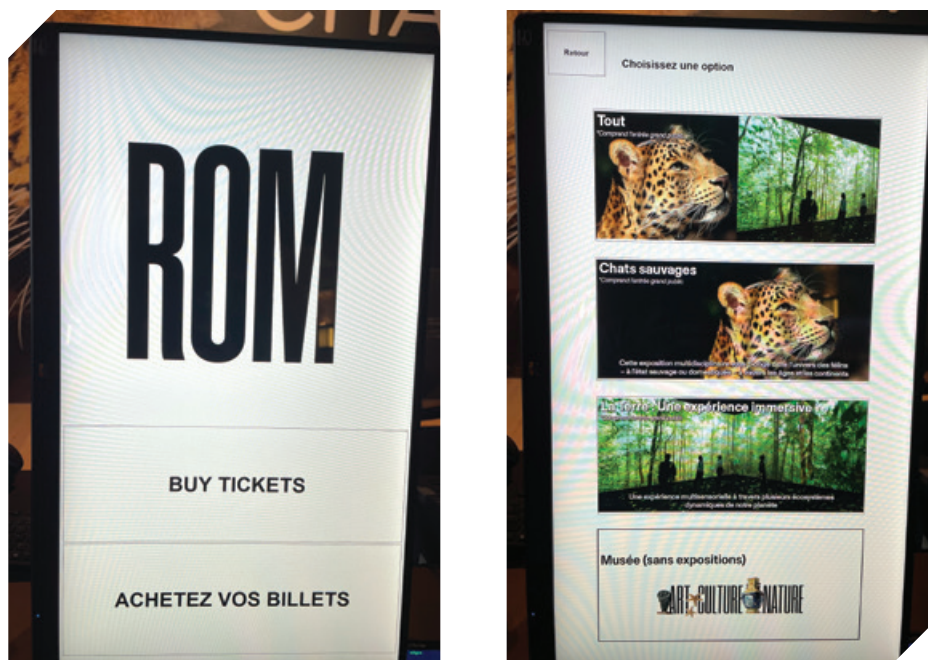
## Tendances de cas : Secteurs culturel et touristique

Au cours de la dernière année, plusieurs francophones nous ont contacté(e)s concernant la prestation des services en français offerts par des organismes gouvernementaux œuvrant dans les secteurs culturel et touristique. Par exemple, ils et elles nous ont partagé le déroulement d'une visite en famille ou les défis encourus lors de la planification d'une sortie éducative ou pour la détente. Ces francophones s'attendaient à vivre une expérience équivalente à celle de la population anglophone. Ce ne fut pas le cas. Si ces musées, attractions touristiques ou autres établissements provinciaux correspondent à la définition d'organisme gouvernemental en vertu de la *Loi sur les services en français*, ils ont alors les mêmes obligations qu'un ministère pour l'offre de services en français. Voici quelques exemples de plaintes que nous avons traitées jusqu'au 30 septembre 2024.

### Une entrée décevante

Lors d'une visite au Musée royal de l'Ontario avec sa famille, un francophone a remarqué que les kiosques à écran tactile pour acheter les billets à l'entrée ne fonctionnaient qu'en anglais. Il nous a par la suite contacté(e)s.

Ce musée, situé à Toronto, est un organisme du gouvernement de l'Ontario. Le musée nous a indiqué que les kiosques avaient été mis en service en anglais seulement (quelques semaines à peine avant la visite du plaignant), tandis que du personnel bilingue demeurait disponible au comptoir de la billetterie pour servir les francophones en personne. Le plan initial prévoyait que les kiosques soient fonctionnels en anglais et en français dès leur mise en route, mais la traduction, les tests et la mise en œuvre de la version française avaient pris plus de temps que prévu. Le musée avait alors décidé d'aller de l'avant avec des



Kiosques à écran tactile pour acheter les billets à l'entrée du Musée royal de l'Ontario.

kiosques uniquement en anglais en prévision de la période des Fêtes, un temps de l'année très achalandé au musée.

## **RÉSULTAT**

Deux mois après la visite du plaignant, il a été possible de choisir la langue française sur les kiosques. Le musée nous a confirmé qu'à l'avenir, les technologies destinées aux visiteur(euse)s seront testées en français et en anglais pour un déploiement simultané dans les deux langues, tout en reconnaissant que « cela aurait dû être fait dans ce cas précis. »

## **Traduction non scientifique**

Un francophone nous a contacté(e)s après avoir effectué une visite, avec sa famille, au Centre des sciences de l'Ontario durant l'été 2023. Il nous a dit qu'il y avait cinq membres du personnel au comptoir des admissions mais personne ne pouvait s'exprimer en français au-delà de « Bonjour ». Le père

de famille a demandé, en anglais, s'il pouvait se faire servir dans sa langue de préférence. On lui a indiqué qu'un employé était bilingue mais qu'on ne savait pas où il se trouvait. Déçu, il a donc conclu sa transaction en anglais. L'homme a de plus constaté plus tard que les annonces au public diffusées sur les haut-parleurs du Centre n'étaient pas toutes bilingues. Par exemple, le message à 16 h 15 annonçant la fermeture à 17 h était uniquement en anglais tandis que seul le message de 16 h 55 était bilingue. Par la suite, il a également noté que les annonces invitant les visiteur(euse)s à prendre les navettes permettant de se rendre au stationnement étaient uniquement en anglais.

### RÉSULTAT

Nous avons contacté le Centre et nous lui avons partagé les enjeux soulevés par ce visiteur francophone. Le Centre nous a indiqué être à la recherche de personnel bilingue supplémentaire pour remplir ses obligations en vertu de la *LSF* et s'est engagé à revoir tous les enregistrements de messages diffusés sur les haut-parleurs. Avant la fermeture de l'établissement le 21 juin 2024, l'organisme nous avait confirmé que toutes ses annonces étaient bien diffusées en français et en anglais.

## Un moment de notre histoire

Lors d'une visite, un francophone d'Ottawa a constaté que le nom du site touristique « Upper Canada Village » était en anglais uniquement. Cette attraction de l'Est ontarien est gérée par la Commission des Parcs du Saint-Laurent, un organisme gouvernemental.

### RÉSULTAT

Pendant notre analyse de cette plainte, le panneau unilingue à l'entrée du site indiquant « Upper Canada Village » a été fortement endommagé à la suite d'une tempête dans la région. En raison de notre intervention, la Commission en a profité pour remplacer le panneau par une version bilingue qui indique : « Upper Canada Village du Haut-Canada ».

Le plaignant nous a dit qu'il ferait une autre visite au Village du Haut-Canada pour voir ce nouveau panneau. « **Vous faites du bon travail, vous êtes**



Panneau à l'entrée du site Village du Haut-Canada – la version bilingue (à droite) a été ajoutée après notre intervention.

**persistant et avez à cœur l'offre du service en français aux francophones, merci. »**

## Offre active à l'Assemblée législative

À la suite d'une visite à l'Assemblée législative, nous avons constaté que les visiteur(euse)s étaient accueilli(e)s uniquement en anglais par le personnel de sécurité et que leurs cartes d'identification étaient uniquement en anglais. Pourtant, la mesure 1 du Règlement de l'Ontario 544/22 sur l'offre active prévoit que « si une personne qui cherche à obtenir des services d'un organisme ou d'une institution, que ce soit en personne, au téléphone ou virtuellement par un moyen électronique, est accueillie en anglais, elle l'est également en français ».

### RÉSULTAT

Nous avons contacté l'Assemblée législative. Une note de service a été rédigée par l'organisme et envoyée à tout le personnel de sécurité. Ce document décrit un processus détaillé sur l'offre active afin d'accueillir les visiteur(euse)s dans les deux langues. Une formation a aussi été donnée. En ce qui concerne les badges, un nouveau système informatique a été mis en place afin



Badge bilingue d'identification pour les visiteur(euse)s à l'Assemblée législative de l'Ontario, après notre intervention.

d'imprimer différents contenus bilingues. L'Assemblée législative a profité de ce changement pour ajouter une douzaine de traductions supplémentaires et l'étendre à d'autres badges pour la sous-traitance, les livraisons et les visites scolaires.

## Plaques historiques : Voir au verso

Nous avons remarqué que le même texte, uniquement en anglais, se retrouvait sur les deux côtés de la plaque provinciale de l'ancien hôtel de ville du centre-ville de Toronto. Le Programme des plaques provinciales, qui commémore les personnages, les endroits, les événements, les sites et les ouvrages historiques importants, est administré par la Fiducie du patrimoine ontarien qui relève du ministère des Affaires civiques et du Multiculturalisme.

### RÉSULTAT

Faisant suite à notre intervention, la plaque de l'ancien hôtel de ville a été refaite avec une version en français sur un côté et en anglais sur l'autre. Le remplacement de 900 plaques jusque-là unilingues dans la province par des plaques bilingues a été entamé et se poursuivra suivant l'ordre de priorité établi par la Fiducie. Le contenu de toutes les plaques a été traduit et leur version en français est disponible sur la base de données électronique des plaques sur le site Web de la Fiducie.



Plaque provinciale de l'ancien hôtel de ville de Toronto de la Fiducie du patrimoine ontarien – la version bilingue (à droite) a été ajoutée après notre intervention.



Les deux prochains cas visent les comptes de médias sociaux d'organismes gouvernementaux. Rappelons ici que la Recommandation 1 du Commissaire dans son Rapport annuel 2022-2023 demandait au ministère des Affaires francophones d'élaborer et de communiquer des lignes directrices afin de garantir que tous les comptes de médias sociaux soient conformes au règlement sur l'offre active. Le ministère des Affaires francophones, le Bureau du Conseil des ministres et le Conseil du Trésor travaillent en collaboration à la mise en œuvre de la recommandation.

## Une place pour le français

Un franco-torontois qui cherchait une activité familiale dans son quartier dans le cadre de l'exposition « Lumière, the art of light » organisée à la Place de l'Ontario, nous a contacté(e)s après avoir constaté que les quatre médias sociaux de cet organisme sont uniquement en anglais : X, Facebook, Instagram et YouTube.

### RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès de la Société d'exploitation de la Place de l'Ontario. À la suite de notre intervention, l'organisme a procédé à la création des contenus en version française. Les contenus des quatre médias sociaux sont maintenant bilingues.

## Nouvelles expositions – sur les médias sociaux

À l'automne 2023, un francophone nous a contacté(e)s pour dénoncer le manque de services en français dans les publications d'un musée ontarien sur ses médias sociaux. Le francophone a mentionné la plateforme X (anciennement Twitter) et Facebook et a souligné que les titres et le contenu de certaines publications étaient uniquement en anglais.

### RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du musée, un organisme du gouvernement de l'Ontario. Par la suite, l'organisme a établi un plan d'action qui a permis de trouver une résolution à la plainte. Au printemps 2024, le musée a lancé des nouveaux comptes en français sur les plateformes X et Facebook mais aussi sur Instagram (qui n'avait pas été mentionné par le plaignant) et a commencé à y publier du contenu équivalent en français.

Un représentant du musée nous a dit : « **Nous sommes reconnaissant(e)s du professionnalisme et du soutien que votre bureau a apporté tout au long de ce processus.** [Traduction] »

## Tendances de cas : Justice en français

Les francophones qui doivent utiliser le système de justice en Ontario font régulièrement face à des défis d'accès aux services en français. Le manque de services en français a un impact négatif important sur des francophones en situation vulnérable. Entre octobre 2023 et septembre 2024, près d'un cas sur dix reçus par l'Unité des services en français concernait le secteur de la justice.

Bien que nous n'ayons pas juridiction sur les juges ni les fonctions d'un tribunal, nous pouvons examiner l'administration des tribunaux par le ministère du Procureur général de l'Ontario. Les francophones qui nous ont contacté(e)s ont soulevé entre autres des enjeux dans les services de traduction et d'interprétation et pour communiquer en français. Nous présentons ici quelques exemples de plaintes que nous avons traitées l'an dernier.

En septembre dernier, Tribunaux décisionnels Ontario (TDO) a écrit au Commissaire afin de lui partager les efforts et progrès réalisés en ce qui a trait à la prestation des services en français. On peut y lire entre autres qu'offrir des services en français de qualité égale à ceux offerts en anglais est une priorité pour leur organisme. TDO souligne aussi ses efforts au niveau de la formation et du recrutement d'arbitres bilingues dont plusieurs œuvrent au sein de plus d'un tribunal décisionnel. Selon TDO, l'effectif actuel d'arbitres bilingues lui permet de traiter les procédures de langue française (747 pour la période 2023-2024) en temps voulu.

### Déverrouiller le code

Afin de se préparer à une audience virtuelle où il se représentait lui-même sans l'aide d'un(e) avocat(e), un francophone cherchait à accéder à un portail sécurisé du ministère du Procureur général. Or il nous a avisé(e)s que ce site Web était uniquement disponible en anglais.

#### **RÉSULTAT**

Nous avons porté la question auprès du ministère du Procureur général. Nous avons appris qu'il est possible d'accéder à une page de connexion en français du portail seulement si le français est la langue par défaut dans les paramètres du fureteur utilisé. Si l'utilisateur(trice) accède au portail à l'aide d'un fureteur dont la langue par défaut est l'anglais, la page de connexion présentée est automatiquement en anglais. À la suite de notre intervention, le département

informatique du Ministère a créé une nouvelle page d'accueil pour la plateforme de communication numérique en matière pénale qui permet aux usager(ère)s de choisir d'emblée la langue de préférence avant même d'accéder à la page de connexion.

## Bilinguisme pas sur le radar

Un francophone a reçu par la poste une contravention d'une municipalité pour une infraction liée à un contrôle automatisé de la vitesse. Le document en question était bilingue et indiquait au lecteur de se rendre sur le site Web de la municipalité pour effectuer le paiement. Or le site était totalement en anglais.

### **RÉSULTAT**

La municipalité, qui administre, comme d'autres municipalités, la plupart des causes liées aux infractions provinciales, le fait au nom du ministère du Procureur général. Par le fait même, la municipalité est considérée comme une tierce partie au sens du Règlement de l'Ontario 284/11 de la *Loi sur les services en français*, qui oblige les organismes gouvernementaux à garantir que les services en français continuent d'être fournis lorsque sous-traités. À la suite de notre intervention sur cette plainte, la municipalité a confirmé que son site Web concernant les infractions provinciales, y compris la section dédiée au paiement des contraventions, sera disponible dans les deux langues. Le travail sur le site Web a débuté à l'automne 2024 et la municipalité prévoit que ce travail s'achèvera avant la fin de l'année. Nous continuerons à suivre ce projet de près.

## Les vrais coûts d'un outil de traduction « gratuit »

Un francophone de la Colombie-Britannique a reçu une contravention de plusieurs milliers de dollars en provenance d'une municipalité en Ontario. Bien que la contravention soit bilingue, le site Web de la Cour des infractions provinciales était uniquement en anglais. Le francophone a aussi tenté d'obtenir des services en français en téléphonant à la municipalité, mais le système automatisé n'offrait pas l'option d'être servi en français et aucun membre du personnel bilingue n'était disponible.

## RÉSULTAT

Nous avons contacté le ministère du Procureur général. La municipalité agit en tant que tierce partie dans l'administration des infractions provinciales. Grâce à nos interventions, des mesures ont été prises et d'autres sont en voie de l'être. Un greffier administratif bilingue a depuis été embauché. Le Ministère a indiqué que le système téléphonique de la municipalité est maintenant conforme à la mesure 2 du Règlement de l'Ontario 544/22 sur l'offre active qui stipule que « tout système téléphonique automatisé donne à la personne, au début de l'appel, l'option de recevoir des services par téléphone en français ou en anglais ».

Quant au site Web, la municipalité avait initialement décidé d'utiliser un service de traduction gratuit en ligne. Notre Bureau a contacté le Ministère pour soulever des inquiétudes concernant les termes d'utilisation du site Web de la ville qui indiquait que « vous [la personne qui consulte le site Web] convenez que lorsqu'une traduction est terminée, vous assumez le risque d'inexactitudes, d'erreurs et d'omissions qu'elle comporte. Vous acceptez que la Ville de [...] ne soit PAS tenue responsable des dommages ou des pertes pouvant résulter de la confiance que vous accordez à cet outil ou de l'utilisation que vous en faites ».

À la suite de notre intervention, le Ministère a informé la municipalité que l'utilisation d'un outil de traduction automatisé ne correspond pas aux attentes du gouvernement au regard des obligations de la *Loi sur les services en français*. La traduction complète du site Web est désormais prévue d'ici la fin de l'année 2024. Nous allons faire les suivis nécessaires dans ce dossier.

## Formulaires sur mesure

La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille effectue des révisions et tient des audiences sur des questions qui concernent les enfants, les jeunes et les familles de l'Ontario. La Commission est l'un des treize tribunaux qui composent Tribunaux décisionnels Ontario. Elle a envoyé à une mère francophone un rapport de médiation en anglais alors qu'une demande avait été faite pour recevoir le rapport en français. Lors de l'ouverture de son dossier, le formulaire ne permettait à la francophone que de demander des mesures d'accommodation, sans que l'offre du service en français n'y soit clairement précisée. Ceci a amené la francophone à penser qu'il n'y avait pas de service en français disponible. Lorsque son dossier a été fermé au motif qu'elle avait refusé le rapport alors qu'elle n'avait pas tout compris en raison de l'anglais, elle s'est adressée à nous.

## RÉSULTAT

À la suite de notre intervention, la Commission a fait une mise à jour de ses formulaires, précisant en haut de la première page qu'elle offre des services en français et donnant la possibilité de choisir dès le début sa langue de préférence. Au total, 14 formulaires de la Commission ont été ainsi modifiés dans la foulée. La francophone a depuis ouvert un second dossier en français et elle nous a indiqué recevoir désormais tous ses services en français, aussi bien à l'écrit que verbalement.

## Tendances de cas : Transports

Une grande partie de la population ontarienne se déplace quotidiennement sur les routes ou dans les transports en commun. Un grand nombre des informations fournies au public en lien avec les déplacements sont couvertes par la *Loi sur les services en français*. Ces informations doivent être offertes activement et de façon fiable et claire.

Le secteur des transports génère bien des plaintes liées aux services en français. Dans chacun de nos rapports annuels précédents, nous avons partagé divers enjeux tels que des panneaux de signalisation unilingues sur les routes provinciales, des annonces uniquement en anglais dans les trains GO de l'agence Metrolinx, de l'information pour les voyageur(euse)s parfois incompréhensible diffusée via le service 511, l'impossibilité d'afficher des accents sur les permis de conduire, et la traduction d'une lettre accompagnant les dossiers médicaux des conducteur(trice)s. Encore cette année, les services gouvernementaux offerts par le ministère des Transports et Metrolinx continuent de générer des plaintes auprès de notre Bureau. En voici quelques exemples.

### Test non passé, pain non gagné

Après avoir terminé une formation de camionneur à Ottawa, un francophone de la région a appelé notre Bureau après avoir tenté à plusieurs reprises d'obtenir un examinateur certifié bilingue pour son test à un centre Test au Volant situé dans le sud de la capitale nationale, une région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Bien que le rendez-vous ait été confirmé, le plaignant apprenait à chaque fois par le centre que l'examineur bilingue n'était pas disponible. Le francophone nous a dit avoir une promesse d'embauche conditionnelle à la réussite de son test et que le retard de l'obtention de son permis pourrait lui faire manquer cette opportunité. Il nous

a partagé sa situation en ces mots : « Si je ne passe pas ce test, je perds mon gagne-pain. »

## RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère des Transports qui a sélectionné une entreprise privée afin d'offrir des services d'examens de conduite dans divers centres à travers la province au nom du gouvernement. Le Ministère nous a expliqué que le seul examinateur bilingue certifié pour les camions n'était pas disponible durant toutes les heures d'ouverture pour des raisons personnelles. Nous avons contacté le Ministère qui s'est assuré que le plaignant passe l'examen pratique 10 jours plus tard avec un(e) examinateur(trice) bilingue venant d'un autre centre Test au Volant. Le Ministère nous a aussi fait part de ses projets de formation de nouveaux(elles) examinateur(trice)s dans ce centre. Nous avons continué nos suivis sur le recrutement et la formation de nouveaux(elles) agent(e)s : le centre Test au Volant visé par cette plainte compte maintenant trois examinateur(trice)s certifié(e)s bilingues pour les véhicules lourds.

Peu après, le plaignant nous a laissé le message suivant : « **J'ai eu mon permis aujourd'hui. Je voulais vous remercier vraiment pour votre aide et tout ce que vous avez fait pour moi. Merci beaucoup!** »

## Factures réglées

Dans le Rapport annuel 2022-2023 du Commissaire, nous avons partagé qu'une francophone avait reçu une facture de l'Unité des demandes d'incidents routiers du ministère des Transports à la suite d'un accident de la route dans la région d'Ottawa. Elle n'avait pas obtenu de services en français au téléphone lorsqu'elle avait contacté le ministère des Transports. À la suite de notre intervention, l'Unité avait pris les mesures dans le but d'améliorer l'offre des services en français. Cependant, au cours de l'analyse de ce cas, nous avons remarqué que la facture était uniquement en anglais. Bien que la plaignante ne nous ait pas signalé cette situation, nous avons tout de même abordé le sujet avec le Ministère.

## RÉSULTAT

Le ministère des Transports a modifié son système de gestion : dorénavant, les factures émises par l'Unité des demandes d'incidents routiers sont bilingues.



Messages bilingues affichés sur les autobus de GO Transit après notre intervention.

## Les écrans de l'autobus disent « on parle français »

GO Transit est le réseau de transport en commun de la région du grand Toronto et de Hamilton géré par l'organisme gouvernemental Metrolinx. Une francophone nous a signalé que les messages affichés sur les panneaux de destination électroniques des autobus GO Transit commémorant le Mois de l'histoire des Noirs étaient uniquement en anglais (ainsi que bien des messages semblables tout au long de l'année).

### RÉSULTAT

À la suite de notre intervention, Metrolinx a mis à jour tous les messages de relations publiques de sa base de données pour inclure des formats bilingues utilisés sur les panneaux électroniques des autobus GO Transit.

Le plaignant nous a dit : « **J'ai remarqué déjà des messages bilingues sur les autobus GO. J'apprécie toujours l'assistance de votre bureau, vous êtes vraiment super!** »

## Le futur est bilingue

La future ligne Ontario sera une ligne de métro de 15,6 kilomètres à Toronto. Un franco-torontois qui voulait s'informer de l'avancement des travaux de cette ligne s'est plaint de ce que le contenu du média social X (@OntarioLine) de ce projet de l'organisme gouvernemental Metrolinx était seulement en anglais.

Il nous a mentionné que, selon lui, Metrolinx devrait « afficher les informations également en français, car c'est important ».

## RÉSULTAT

Faisant suite à notre intervention, Metrolinx a mis à jour la biographie du compte @OntarioLine sur le média social X afin qu'elle soit bilingue et y affiche désormais des publications dans les deux langues. De plus, au moment de la résolution de cette plainte, Metrolinx nous a indiqué que l'organisme prévoyait ouvrir un compte X exclusivement pour le contenu en français d'ici la fin 2024.

## Un tarif, deux langues

Lors d'un voyage en autobus sur la ligne Viva bleue opérée par le service York Region Transit (YRT), entre Newmarket et Toronto, une francophone a remarqué qu'une brochure de Metrolinx distribuée dans l'autobus était seulement en anglais. La brochure présentait le nouveau programme « Tarif unique ».

## RÉSULTAT

Nous avons contacté Metrolinx qui nous a indiqué qu'il existait une version française de cette brochure mais qu'elle n'avait pas été distribuée par l'organisme gouvernemental. Par la suite, Metrolinx a remplacé la version unilingue de la brochure en question par une version bilingue. Metrolinx nous a indiqué que l'organisme imprimerait dorénavant des versions bilingues de tous ses supports marketing, y compris les cartes postales et brochures.

## Ligne coupée

Ontario Northland, un organisme gouvernemental, est chargé de fournir des services de transport dans le Nord de l'Ontario. Un francophone qui voulait obtenir de l'information auprès d'Ontario Northland en appelant leur ligne sans frais afin de réserver des billets pour autobus s'est senti frustré de l'expérience qu'il a vécue. Le système l'a placé en attente avec des messages d'information en anglais bien qu'il ait choisi l'option « français ».

Une fois l'appel connecté, le francophone a demandé de pouvoir être servi en français et la ligne a été coupée. Ayant essayé de nouveau en choisissant l'option du français, la ligne a été soit interrompue, soit personne ne répondait

après plusieurs minutes d'attente. C'est finalement en choisissant l'option de l'anglais que le francophone a pu obtenir toute l'information souhaitée.

### **RÉSULTAT**

À la suite de notre intervention, Ontario Northland a entamé le processus d'embauche de trois employé(e)s bilingues à temps plein et d'un(e) employé(e) suppléant(e) bilingue pour assurer le fonctionnement du centre d'appels 24 h/24, 7 j/7. Ontario Northland travaille également à la mise à jour de son système afin que la langue choisie par l'appelant(e) soit enregistrée dès la réception de l'appel et pour que les messages en attente soient désormais en français lorsque la langue choisie est le français. De plus, un rappel a été fait au personnel du centre d'appels de pratiquer l'offre active.

## **Tendances de cas : Situations personnelles difficiles**

Les membres de l'Unité des services en français ont souvent parlé avec des francophones aux prises avec des situations personnelles difficiles ou précaires. Désespéré(e)s, démoralisé(e)s, exaspéré(e)s ou tout simplement frustré(e)s, ils et elles nous contactent et nous partagent, quelques fois émotivement, leurs défis à comprendre une réponse en anglais d'un organisme gouvernemental ou les échecs de leurs tentatives à se faire comprendre en français. En voici quelques exemples.

### **L'assurance de service bilingue**

Un francophone nous a contacté(e)s et nous a relaté qu'à la suite d'un accident de travail, il avait perdu l'usage de ses jambes pendant quelques années. Après plusieurs opérations délicates, il a recommencé à marcher. Il est un client de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Il nous a fait part d'une lettre en anglais de la Commission qu'il a reçue par l'intermédiaire de l'infirmière consultante unilingue anglophone affectée à son cas, alors qu'il avait indiqué le français comme langue de préférence. Il a demandé la traduction de cette lettre, mais celle-ci ne lui a pas été fournie.

### **RÉSULTAT**

Grâce à notre intervention, la Commission a fourni au francophone la version française de la lettre. La Commission nous a indiqué avoir en place dans ses

procédures la vérification de la langue de préférence des client(e)s lors de l'assignation des cas, y compris pour les infirmier(ière)s consultant(e)s. Un rappel a été fait par l'entremise d'une infolettre envoyée à tout le personnel de la Commission de tenir compte de la langue choisie et d'assigner les cas en français à du personnel compétent en français. Finalement, la Commission a indiqué qu'elle entamerait des discussions internes sur son système d'information pour améliorer l'identification de la langue dès l'ouverture du dossier d'un(e) client(e).

## Une mauvaise expérience donne un meilleur service

Une francophone nous a contacté(e)s pour nous partager une expérience qui l'avait particulièrement bouleversée. La plaignante s'était présentée à la succursale de ServiceOntario près de son domicile, dans la région du grand Toronto, afin d'y renouveler sa carte-photo. Dans la file d'attente, elle a demandé d'obtenir des services en français au(à la) préposé(e) à l'accueil qui lui a répondu en anglais.

La francophone s'est ensuite sentie ignorée. Elle nous a mentionné avoir ensuite vu l'agent(e) à la réception pour lui demander à plusieurs reprises, en anglais, des services en français. La francophone était mal à l'aise pendant les différentes interactions et nous a communiqué avoir également dû faire face à des commentaires négatifs de la part des autres client(e)s de la succursale. La francophone a finalement obtenu un service dans un français qu'elle considérait « très approximatif » et elle a partagé l'incident auprès de la gestionnaire de la succursale.

### RÉSULTAT

Nous avons soulevé cet enjeu auprès du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Bien que cette succursale, gérée par un fournisseur de services privé, ne soit pas située dans une région désignée en vertu de la *LSF*, elle se trouve à l'intersection routière qui borde deux régions désignées.

La *Loi sur les services en français* donne le droit d'obtenir des services en français des bureaux du gouvernement, d'une agence ou d'une tierce partie situés dans ou servant une région désignée.

Au cours de l'analyse de ce cas, le Ministère nous a informé(e)s que le fournisseur de services avait embauché un(e) employé(e) bilingue à temps plein. De plus, le fournisseur a accepté, à la demande du Ministère, d'installer des panneaux signalétiques précisant la disponibilité de services en français et d'accueillir

la clientèle en anglais et en français comme le stipule le règlement sur l'offre active. Finalement, la page Web de ServiceOntario concernant cette succursale a été mise à jour pour y mentionner explicitement que les services offerts sont disponibles en français.

## Pas de temps à perdre

Deux étudiantes francophones nouvellement arrivées en Ontario nous ont contacté(e)s pour signaler que le personnel de l'aide financière d'un collège de langue anglaise qui gère le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFÉO) n'a pas pu traiter leurs demandes, faute de personnel pouvant réviser leurs documents en français.

Le collège avait demandé aux étudiantes soit de faire traduire les documents en anglais à leurs propres frais ou d'autoriser que les documents soient envoyés au ministère des Collèges et Universités pour révision, avec un délai de traitement évalué de huit à 10 semaines. Le risque était de dépasser la date limite à respecter pour faire approuver leurs prêts étudiants, ce qui a causé de l'anxiété chez les étudiantes qui ont demandé l'aide d'avocat(e)s. À la suite de l'intervention des avocat(e)s, le collège a finalement accepté les documents en français.

### **RÉSULTAT**

Le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario est un service du gouvernement provincial. Le collège qui administre le programme au nom du ministère des Collèges et Universités est une tierce partie au sens de la *Loi sur les services en français*. Le Ministère a l'obligation d'assurer que le service soit offert en français.

À la suite de notre intervention, le ministère des Collèges et Universités a établi une entente avec le collège en question pour examiner les documents en français pour son compte.

De plus, le Ministère a publié une communication sur le Portail d'information des bureaux d'aide financière pour décrire les attentes gouvernementales concernant la prestation de services en français offerts aux étudiant(e)s par les bureaux d'aide financière au sein de tous les collèges et les universités (y compris ceux n'offrant pas de programmes d'étude en français), ainsi que le processus à entreprendre lorsque les bureaux d'aide financière ne sont pas en mesure d'examiner un document en français fourni par un(e) étudiant(e) pour le RAFÉO.

Ces informations ont été documentées dans le Manuel des politiques à temps plein du RAFÉO de 2024-2025 qui est utilisé par ceux et celles qui administrent le Régime au nom du Ministère. Parmi les changements apportés on peut désormais lire l'extrait suivant : « Il est attendu que les tiers administrant le RAFÉO et les programmes connexes au nom du ministère sont responsables de la prestation des services, y compris la fourniture de services liés au RAFÉO en français dans les établissements postsecondaires anglophones. En aucun cas la demande d'un étudiant de recevoir les services liés au RAFÉO en français ne doit être refusée. »

Nous avons reçu ces commentaires à la suite de la résolution du cas :

« Je trouve que c'est excellent comme résolution car ça apporte des changements tangibles faisant que des incidents comme ceux à l'origine de notre plainte ne se reproduisent plus. Merci à l'Ombudsman pour ce travail. »

« Je suis très contente d'entendre cette résolution et je pense que les étudiants aussi seront heureux de n'avoir plus aucun frais à déboursier pour faire traduire leur document en français. »

## Soutien linguistique

Le Programme ontarien des services en matière d'autisme, un programme qui relève du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, fournit du soutien aux familles d'enfants et de jeunes avec un trouble du spectre de l'autisme.

Le parent francophone d'un enfant autiste s'est plaint à nous que le Programme communiquait en anglais par écrit et verbalement avec lui bien qu'il ait indiqué sa langue comme étant le français.

### RÉSULTAT

Grâce à notre intervention, la préférence linguistique du parent francophone a été correctement enregistrée dans son dossier client auprès du Programme. De plus, un coordonnateur de soins bilingue a été affecté à la famille et les lettres reçues par le parent francophone sont désormais en français ou bilingues.

## Désignation des garderies – pas un jeu d'enfant

En février dernier, nous avons pris connaissance dans les médias de changements possibles dans une garderie francophone de Toronto dont le nom, Le Petit Chaperon Rouge, apparaît dans le Règlement de l'Ontario 398/93 comme organisme gouvernemental désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*. Un de leurs sites risquait de fermer ses portes quelques mois plus tard.

Nous avons entamé des démarches auprès de l'organisation, du ministère de l'Éducation et du ministère des Affaires francophones afin d'obtenir davantage d'informations sur la conformité de l'établissement à la *LSF*.

Parallèlement, nous avons reçu des plaintes au sujet de la fermeture potentielle de la garderie.

Les gens qui nous ont contacté(e)s étaient souvent émotifs, et nous ont partagé leurs craintes de voir disparaître des places pour les enfants dans les garderies francophones qui sont souvent difficiles à obtenir. Les personnes qui nous ont contacté(e)s nous ont notamment parlé de l'importance de l'apprentissage du français pour les enfants de moins de cinq ans provenant de familles exogames, des besoins particuliers des enfants et l'impact personnel et sur leur communauté de la fermeture annoncée. Certaines étaient nouvellement arrivées au Canada et la garderie leur a permis de rencontrer d'autres parents francophones. Selon elles et eux, les liens amicaux ainsi créés, facilités par une langue commune, favorisent leur intégration.

Deux semaines après l'annonce de la fermeture, la garderie est revenue sur sa décision et le site n'a pas fermé ses portes.

### **RÉSULTAT**

Cette situation a mis en évidence des lacunes dans la connaissance de l'application de la *Loi sur les services en français*, à la fois chez les prestataires désignés de services de garde d'enfants et dans le public. Dans le cadre de l'analyse de ces plaintes, le Commissaire a rappelé au ministère de l'Éducation et au ministère des Affaires francophones les obligations qu'impose la *LSF* en ce qui a trait à la conformité des organismes désignés.

Il a souligné que l'examen des plaintes « a mis en lumière de graves problèmes en lien avec la manière dont les ministères gèrent les désignations des garderies désignées. »

Le Commissaire a aussi indiqué que la liste d'organismes désignés dans le Règlement de l'Ontario 398/93 est désuète et manque de clarté. Ainsi, le public n'a pas accès à de l'information fiable sur les endroits où il peut obtenir des services en français, et les organismes désignés ne sont pas informés de leurs obligations légales, notamment quant à savoir quels services doivent être offerts en français et à quels endroits.

Le Commissaire a exhorté les ministères à agir rapidement pour rectifier la situation, et à veiller à ce que les mesures correctives ne fassent pas diminuer le niveau des services en français actuellement offerts en Ontario.

L'Unité des services en français continue à faire des suivis auprès des ministères pour obtenir des preuves concrètes des progrès accomplis pour assurer la conformité des garderies désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*.

## Tendances de cas : Ressources en ligne

Les sites Web sont souvent le premier endroit où les gens se tournent pour obtenir de l'information rapidement. Les organismes gouvernementaux ont augmenté considérablement la quantité d'information et le nombre de services offerts en ligne.

### Cible atteinte

Un francophone qui voulait suivre une formation sur la sécurité des armes à feu a consulté le site Web du Service d'éducation sur la sécurité des armes à feu de l'Ontario (SESAFO) qui offre les cours de maniement d'armes à feu en Ontario. Le SESAFO est le seul fournisseur de service pour le Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu à autorisation restreinte pour la province de l'Ontario. Le francophone a constaté que le site Web de cet organisme était uniquement en anglais. Puisque le site Web indiquait que le SESAFO a un protocole d'entente avec le ministère du Solliciteur général, le francophone se demandait si le site Web du SESAFO devrait être disponible en français.



Nous avons soulevé l'enjeu auprès du SESAFO et du ministère du Solliciteur général. Le Ministère nous a informé(e)s que le SESAFO offre les services au nom du gouvernement en tant que tierce partie et a convenu que le SESAFO doit se conformer à la *Loi sur les services en français*. À la suite de notre intervention, le SESAFO a fait traduire l'ensemble de son site Web en français.

Le plaignant nous a dit : « **Je suis très heureux et je vous félicite pour l'excellent travail que vous avez fait. J'apprécie votre suivi et je vous remercie.** »

## Traduction redondante

En visionnant en direct le dépôt du budget 2024 sur la chaîne YouTube en français du gouvernement de l'Ontario, une francophone a constaté que lorsque le ministre des Finances a parlé en français, vers la fin de la vidéo, l'interprète a traduit son allocution du français vers l'anglais, empêchant ainsi les francophones d'entendre le seul message que le ministre a dit en français.

### RÉSULTAT

Grâce à notre intervention, le Bureau du Conseil des ministres publiera désormais sur la chaîne YouTube en français du gouvernement la version française ou bilingue des directs de la Législature. La traduction sera uniquement sur les paroles en anglais. Ainsi, les francophones n'entendront plus, sur cette chaîne, le traducteur parler lorsqu'un(e) membre de l'Assemblée législative s'exprime en français en chambre.

La plaignante nous a dit : « **J'estime que cette résolution est parfaite et je vous remercie.** »

## Faibles dans la formation

L'employée d'un organisme francophone à but non lucratif de l'Est ontarien devait organiser la formation en français des membres du comité mixte sur la santé et la sécurité de son employeur. Même si la formation était exigée en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, la plaignante rencontrait des difficultés à trouver un fournisseur agréé en consultant le site Web du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences. En effet, la recherche d'information était problématique à cause des divergences entre les listes en français et en anglais. De plus, elle a constaté que seule la première partie de la formation sur les trois à compléter était disponible en français, alors que toutes les parties étaient offertes en anglais. Finalement, le livre vert *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, facilitant la formation, n'était pas disponible en français alors qu'il pouvait être commandé en ligne en anglais.

### RÉSULTAT

Nous avons signalé ces enjeux au Ministère. En premier lieu, le Ministère a pu aider la plaignante à coordonner avec un fournisseur agréé l'offre des deux

premières parties de la formation en français. Ensuite, nous avons continué notre dialogue avec le Ministère qui a élargi la liste des fournisseurs de services : les trois parties de la formation, y compris le cours de perfectionnement, sont dorénavant offertes en français et ce, en présentiel et à distance. Le Ministère a corrigé son site Web en éliminant les divergences entre les listes en français et en anglais des fournisseurs agréés. Finalement, le livre vert est maintenant disponible en français pour commande en ligne.

## Webinaires plus inclusifs

Une francophone nous a contacté(e)s après avoir participé à un webinaire organisé par un organisme sans but lucratif financé par le ministère des Soins de longue durée. La plaignante s'était inscrite puisqu'elle est membre d'un conseil de familles d'un foyer de soins de longue durée. Elle a reçu un courriel bilingue en provenance du Ministère invitant les résident(e)s de foyers de soins de longue durée, les familles et les proches aidant(e)s à assister à une séance d'information sur des mises à jour importantes du Ministère sur les changements apportés aux règlements que les foyers doivent respecter. Mais ce webinaire, dont nous avons visionné l'enregistrement, était uniquement en anglais.

Bien que le webinaire ait été organisé par l'organisme, toutes les diapositives présentées provenaient du Ministère et les intervenant(e)s étaient des fonctionnaires. La période de questions et réponses pour les participant(e)s s'est aussi déroulée uniquement en anglais. À la fin, on indiquait de contacter le Ministère via courriel pour toutes questions supplémentaires. La francophone aurait aimé que la présentation soit en français et pouvoir poser des questions dans sa langue pendant le webinaire.

### **RÉSULTAT**

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère des Soins de longue durée. Afin d'informer les francophones, l'approche utilisée par le Ministère était jusque-là de fournir à l'organisme après le webinaire une version française des diapositives afin que l'organisme puisse les rendre disponibles sur son site Web ultérieurement avec l'enregistrement du webinaire.

À la suite de notre intervention, l'organisme s'est engagé à organiser des webinaires en français lorsque le Ministère est invité à partager de l'information qui sera présentée par des fonctionnaires bilingues qui pourront aussi répondre aux questions des participant(e)s en français. Cet engagement s'est concrétisé lors d'un webinaire que l'organisme a organisé par la suite avec la participation du Ministère sur la préparation aux maladies respiratoires.

La plaignante nous a dit: « **Un gros merci de votre appui dans ce dossier. Ce premier webinaire en français est une grande réussite pour moi.** »

## Erreurs automatisées

Un francophone, membre d'un ordre professionnel du domaine de l'éducation depuis une dizaine d'années, a constaté des erreurs dans la version française du site Web de l'ordre. Selon lui, il y avait des erreurs dans les titres professionnels. Aussi, les formulaires d'adhésion et de renouvellement affichaient certains mots en anglais. Le plaignant nous a mentionné qu'il avait communiqué avec l'ordre par courriel pour s'en plaindre, mais avait reçu des réponses automatisées en anglais seulement.

### RÉSULTAT

Bien qu'œuvrant dans le secteur public, les organisations qui encadrent les professions autoréglementées en Ontario ne sont pas des organismes gouvernementaux selon la *LSF*. Nous avons plutôt contacté le ministère de l'Éducation pour discuter de l'enjeu soulevé. Les fonctionnaires ont communiqué avec l'ordre et une série de corrections dans le site Web a été effectuée. L'ordre a aussi indiqué que les formulaires, qui sont uniquement accessibles par les membres de l'ordre, ont aussi été corrigés.

Par la suite, l'ordre a informé notre Bureau qu'une erreur opérationnelle dans son système avait probablement causé les réponses automatisées en anglais et que l'erreur avait été corrigée depuis l'incident. Nous avons communiqué avec le francophone pour l'informer du résultat de notre intervention et il nous a vivement remercié(e)s.

## Difficultés à localiser des bureaux offrant des services gouvernementaux de la province en français

Avec l'adoption du Règlement de l'Ontario 544/22 sur les mesures prescrites pour l'offre active de services en français, le gouvernement de l'Ontario a confirmé la responsabilité des fournisseurs de services – que ce soit le gouvernement directement, ses agences ou ses tierces parties – d'offrir activement leurs services en français là où la *Loi sur les services en français* s'applique. Ce qui devrait en

résulter est une offre de services visible, connue et simple.

Or, lorsque nous traitons les plaintes, que nous tenons des kiosques et des sessions d'informations dans des événements publics ou lors des différents déplacements du Commissaire à travers l'Ontario, nous entendons régulièrement les francophones nous demander quels sont les services auxquels ils et elles ont droit et où ces services sont disponibles. Nous recevons également des demandes d'informations de francophones qui cherchent à savoir si un service en particulier est assujéti à la LSF.

Certains organismes du gouvernement ont pris des initiatives pour faciliter l'identification de l'offre de services en français. C'est le cas notamment de la Police provinciale de l'Ontario qui permet maintenant à ses agent(e)s bilingues d'afficher le drapeau franco-ontarien sous forme d'épinglette sur leur uniforme.

Une pratique similaire existe aussi pour les membres bilingues du personnel au sein des succursales de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO). L'organisme nous a indiqué que le macaron est considéré comme faisant partie de leur uniforme et que son port est obligatoire pour les employé(e)s qui ont été certifié(e)s bilingues grâce à une évaluation linguistique.



Épinglette du drapeau franco-ontarien sur l'uniforme d'un agent bilingue de la Police provinciale de l'Ontario.  
(Source : Facebook, Police provinciale de l'Ontario)



Employée d'une succursale de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) portant un macaron vert pour indiquer à la clientèle qu'elle peut les servir en français (à gauche) et signalisation (à droite) qui informe le public sur la signification du macaron.  
(Source : Régie des alcools de l'Ontario)

### Trouver une succursale

Trouver par adresse, ville ou code postal

[Voir les succursales à proximité](#)  
[Voir les comptoirs express LCBO](#)

**Filtres**

- ☐ Cueillette le jour même
- ☐ Places de stationnement
- ☐ Accessible par transport en commun
- ☐ Accessible aux fauteuils roulants
- ☐ Rayon Vintages
- ☐ Conseiller en produits
- ☐ Comptoir de dégustation
- ☐ Chambre froide pour les bières
- ☒ Services en français

[Effacer tous les filtres](#) [Appliquer](#)

### Trouver un Centre Test au Volant

Les temps d'attente pour les opérations administratives ont été mis à jour à 16:30 le 22 octobre 2024.

☐ Ouvert le samedi  
☒ Services offerts en français  
☐ Rendez-vous de service  
☐ Rendez-vous de service Auxiliaire

**Barrie**  
 520 Bryne Drive, unité 7  
 Barrie, L4N 9P6  
 Temps d'attente estimé: 11 minutes

**Blind River (bureau auxiliaire d'Espanola)**  
 110 avenue Indiana  
 Blind River, P0R 1B0

**Brampton**  
 59, boul. First Gulf, unité 9  
 Brampton, L6W 4P9  
 Temps d'attente estimé: 7 minutes [Joignez-vous à la file d'attente pour les services administratifs](#)  
[Prendre Rendez-vous Pour Échanger Votre Permis](#)

### Trouver un point de service de ServiceOntario

Chercher un point de service de ServiceOntario qui offre les services dont vous avez besoin ou [consulter une liste de tous les points de service.](#)

**Rechercher des emplacements**  
(obligatoire)

Saisissez une adresse, une ville, un code postal ou un nom de foyer

[Utiliser mon emplacement actuel](#)

**Services dont vous avez besoin** (obligatoire)

Par exemple, « renouvellement du permis de conduire », « obtenir une carte avec photo de l'Ontario »

**Prise de rendez-vous**

☐ Prise de rendez-vous offerte

**Accessibilité**

☐ Accessible aux personnes en fauteuil roulant

**Services offerts en**

☒ Français disponible

[Rechercher](#)

Pages Web permettant de filtrer les succursales offrant des services en français sur les sites Web de la Régie des alcools de l'Ontario, des centres Test au Volant et de ServiceOntario.

De plus, certains organismes gouvernementaux ont déjà ajouté la possibilité d'effectuer une recherche par filtre sur leur site Web des succursales qui offrent des services en français. La Régie des alcools de l'Ontario et les centres Test au Volant ont adopté cette approche au cours des dernières années, et ServiceOntario l'a fait plus récemment.

Enfin, le ministère des Affaires francophones a dévoilé au mois d'octobre 2024 un identifiant visuel qui sera disponible sous forme d'un logo destiné aux organismes désignés en vertu de la *LSF* pour que les services en français soient plus facilement repérables.

## Recommandations du Commissaire

Au début de ce rapport, le mot du Commissaire mentionne l'importance pour le gouvernement de l'Ontario de communiquer son offre de services en français de manière claire et efficace.

Au fil des ans, au sein du Bureau de l'Ombudsman, nous avons émis des recommandations qui visent à outiller le gouvernement pour identifier et communiquer les services qu'il a l'obligation d'offrir en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Dans le premier Rapport annuel sur les services en français, huit recommandations ont été faites au gouvernement de l'Ontario pour qu'il planifie systématiquement l'offre de services en français des ministères, leurs agences et leurs tiers. L'année suivante, il a été recommandé que les ministères évaluent la qualité de leurs services en français. Notre troisième Rapport annuel a recommandé la mise à jour du Règlement de l'Ontario 398/93 pour qu'il expose correctement les obligations des organismes désignés et les services qu'ils offrent. Et dans notre Rapport annuel de l'année dernière, nous avons recommandé la formation des employé(e)s de première ligne sur les obligations d'offre active de services en français.

Le Commissaire aux services en français considère critique pour les Ontariennes et les Ontariens la possibilité de savoir là où le gouvernement doit offrir des services en français, puisque le français n'est pas une langue officielle de la province.

Par exemple, un site Web ou une application mobile permettraient à la population générale d'identifier clairement là où sont disponibles les services du gouvernement de l'Ontario couverts par la *Loi sur les services en français*.

Une telle approche serait également conforme à l'esprit des modifications apportées à la *LSF* en 2021. Le gouvernement avait alors indiqué que ces changements visaient à rendre les services en français plus facilement accessibles et qu'il incomberait aux fournisseurs de services d'assurer une offre active de tels services.

Bien que la page Web du gouvernement intitulée « Services gouvernementaux en français » dresse une liste des régions désignées et utilise une carte statique, elle n'offre pas de liste de bureaux gouvernementaux ou de services de géolocalisation. La carte ne montre pas non plus les services offerts par des organismes désignés (hôpitaux, sociétés d'aide à l'enfance, résidences pour personnes âgées, universités ou autres) qui ont l'obligation de fournir une partie ou l'ensemble de leurs services en français.

Le ministère des Affaires francophones est chargé de l'application de la *LSF*. Dans son rôle, le Ministère est déjà chargé de recueillir et de tenir à jour des renseignements sur certains des services en français offerts dans la province. Par exemple, le Ministère administre le Règlement de l'Ontario 398/93 qui énumère les organismes du secteur public désignés pour offrir des services en français, y compris les garderies, les hôpitaux et les universités.

Conformément à la Recommandation 2 adressée au Ministère dans notre Rapport annuel 2021-2022, sur la mise à jour du Règlement de l'Ontario 398/93, le Ministère travaille actuellement à la mise à jour des informations contenues dans ce règlement et nous en rend compte régulièrement.

Chaque fois qu'un organisme public convient avec une tierce partie de fournir un service en son nom, le Règlement de l'Ontario 284/11 exige qu'un rapport soit déposé auprès du ministère des Affaires francophones.

Outre les responsabilités du Ministère, la Loi confère directement à chaque ministre la responsabilité de rendre compte au Conseil exécutif de la mise en œuvre de la Loi par son ministère et de la qualité des services en français qu'offre celui-ci.

Malgré ces exigences, nos travaux nous indiquent qu'il n'existe pas de source centrale d'information que les francophones peuvent consulter pour savoir où et comment pouvoir accéder aux services en français auxquels ils et elles ont droit. Pourtant, le gouvernement provincial a investi beaucoup de temps et d'efforts afin d'être en mesure d'offrir des services en français et de respecter ses obligations en vertu de la *LSF*. Les droits doivent être connus pour que les gens s'en prémunissent. Et pour connaître ces droits, il faut notamment savoir où ils s'appliquent.

Un outil numérique unique pour trouver facilement les services en français du gouvernement permettra d'améliorer l'offre de services en français en Ontario. Pour ce faire, le ministère des Affaires francophones devra se doter d'une liste centrale de l'ensemble des services en français de première ligne du gouvernement de l'Ontario. Bien que cette initiative nécessite un travail de coordination important et l'implication de l'ensemble de la fonction publique, elle représente la voie vers la communication claire et efficace de l'offre de services en français dans la province, telle qu'envisagée par la *Loi sur les services en français*.

Le Commissaire recommande donc :



#### **RECOMMANDATION 1**

**Que le ministère des Affaires francophones compile un répertoire numérique complet des services en français couverts par la Loi offerts directement à la population, ainsi que leur emplacement géographique, et que ce répertoire soit facilement accessible par le public.**



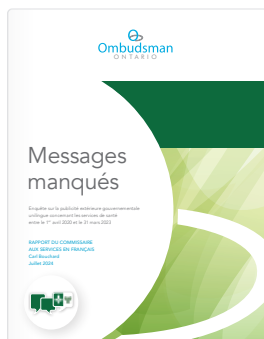
#### **RECOMMANDATION 2**

**Que le ministère des Affaires francophones fasse rapport au Commissaire, dans six mois, sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Recommandation 1, puis à intervalles de six mois, jusqu'à la satisfaction du Commissaire.**

## Enquêtes

### Publicité extérieure gouvernementale unilingue

Rapport : *Messages manqués*, paru en juillet 2024



**Le point sur l'enquête :** Le Commissaire a lancé cette enquête de sa propre initiative en juillet 2023 en réponse à l'absence apparente de français dans les publicités extérieures du gouvernement provincial. L'enquête qui a visé le ministère de la Santé, le Bureau du Conseil des ministres et le ministère des Affaires francophones a examiné 17 campagnes publicitaires menées par ou pour le compte du ministère de la Santé entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2023. Seules trois d'entre elles comportaient des publicités extérieures en français, et les renseignements



**12 juillet 2024 :** Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard lors de sa conférence de presse à Queen's Park pour la publication de son rapport d'enquête *Messages manqués*, à Toronto.



**12 juillet 2024 :** Le Commissaire et le personnel de l'Unité des services en français après la diffusion du rapport à Queen's Park, à Toronto.

communiqués n'étaient pas équivalents ou pas communiqués simultanément avec l'anglais. Nous avons conclu qu'aucune de ces campagnes ne respectait l'esprit de la Loi et qu'elles ne remplissaient pas non plus les règles du gouvernement concernant les communications en français.

Le Commissaire a émis sept recommandations adressées au Bureau du Conseil des ministres, au ministère de la Santé et au ministère des Affaires francophones. Cinq recommandations ont été acceptées et deux ont été mises à l'étude.

Le Bureau du Conseil des ministres nous a indiqué que la Recommandation 1 – que l'ensemble des publicités extérieures gouvernementales soit créé en format bilingue – était « en cours d'examen » et qu'il « évaluera comment il peut continuer à augmenter la visibilité des messages et des médias en langue française, tout en maintenant les meilleures pratiques en matière de publicité afin d'assurer un bon rapport qualité-prix. »

Le ministère des Affaires francophones a lui aussi indiqué que notre Recommandation 2 – d'intégrer des normes précises pour la publicité extérieure dans la *Directive sur les communications en français* ainsi que dans les *Lignes directrices sur les communications en français* – était « en cours d'examen. »

Depuis la publication du rapport d'enquête, nous avons eu de nombreuses conversations avec les Ministères à propos de ces recommandations. Nous continuerons de travailler de manière proactive avec le gouvernement sur ces recommandations et nous rendrons compte de leur statut lorsqu'il sera approprié de le faire.

« L'application de la *Loi sur les services en français* n'est pas limitée à 5 % de la population ontarienne, ni à 5 % du territoire de l'Ontario.... Les droits linguistiques des francophones en Ontario sont protégés par une législation quasi constitutionnelle et ne doivent pas être tributaires de considérations de rapport qualité-prix. »

- Commissaire aux services en français  
Carl Bouchard, *Messages manqués*, juillet 2024

## Coupes dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne

**Rapport : Renforcer la désignation : un travail collaboratif, paru en mars 2022**



**Le point sur l'enquête :** Ce rapport concluait que l'Université Laurentienne avait manqué à ses obligations en tant qu'organisme désigné en vertu de la *Loi sur les services en français* en supprimant tous les programmes menant à deux maîtrises désignées et plusieurs autres programmes en français. Le rapport concluait que le ministère des Affaires francophones avait aussi manqué à son rôle en tant que ministère chargé de l'application de la Loi et que le ministère des Collèges et Universités n'avait pas respecté son rôle dans l'application de la LSF en tant que ministère parrain. Le rapport contenait 19

recommandations qui visaient les trois organismes. L'une de ces recommandations indiquait à l'Université et aux deux Ministères de faire rapport à chaque six mois des progrès accomplis dans l'implantation des recommandations.

Les rapports de progrès reçus durant l'année 2023-2024 se voulaient une mise à jour de la mise en œuvre des recommandations par les trois organismes visés par le rapport d'enquête.

### **Ministère des Collèges et Universités**

Dans l'esprit de notre Recommandation 4, le ministère des Collèges et Universités a indiqué avoir mis en place une structure de gouvernance renforcée afin d'assurer une réactivité concernant les services en français. Il a partagé avec nous sa nouvelle politique interne qui définit davantage le rôle du coordonnateur ou de la coordonnatrice des services en français en tant que personne-ressource principale pour toutes les questions liées aux organismes désignés, y compris la consultation concernant tout changement potentiel aux programmes de l'Université Laurentienne, ceci en réponse à nos Recommandations 14 et 15.

### **Université Laurentienne**

De son côté, l'Université Laurentienne nous a dit avoir entamé une révision de sa politique de bilinguisme. Cette politique englobe les processus internes liés au fonctionnement de l'Université en matière de bilinguisme, et inclut les communications. Dans le cadre de cette révision, et afin de répondre à la Recommandation 3 de notre rapport d'enquête, l'Université propose d'adopter des mesures afin d'assurer la communication avec le ministère des Affaires francophones et le ministère des Collèges et Universités en cas de tout changement qui pourrait avoir un impact négatif sur sa désignation.

Toujours selon l'Université, c'est la responsabilité du bureau de la vice-rectrice associée aux Affaires francophones d'assurer que l'institution soit conforme avec sa désignation en vertu de la Loi. Cette responsabilité sera ajoutée à la Politique de bilinguisme de l'Université. Elle ajoute qu'elle développe des outils pour assurer la conformité de ses programmes et services, en réponse à la Recommandation 16.

### **Ministère des Affaires francophones**

Le ministère des Affaires francophones nous a indiqué que son approche en matière d'évaluation des organismes désignés en vertu de la *LSF* est intégrée dans une nouvelle politique de désignation qui clarifie le processus de désignation, ainsi que les rôles et responsabilités du Ministère, des ministères parrains et des organismes désignés. Cette nouvelle politique vise à garantir des évaluations régulières de la conformité de tous les organismes désignés. En vertu de la nouvelle politique, le/la coordonnateur(trice) des services en français du ministère des Collèges et Universités contactera périodiquement l'Université Laurentienne pour veiller de façon continue au respect des exigences de la désignation.

Finalement, le ministère des Affaires francophones nous a dit avoir intégré de nouveaux outils de communication automatisés dans une nouvelle plateforme de désignation. Selon le Ministère, ces nouveaux outils renforceront la capacité du ministère à transmettre fréquemment et périodiquement des informations et des rappels concernant les obligations liées à la désignation des organismes. Le 1<sup>er</sup> avril 2024, le Ministère a invité les organismes désignés à se connecter au nouvel outil de désignation. Le Ministère a mentionné que la numérisation du processus de désignation a permis de centraliser et de simplifier le processus, tout en permettant également un suivi de l'historique des désignations.

Nous continuons de surveiller la mise en application des recommandations émises dans le rapport d'enquête.

## Suivi des Rapports annuels précédents

Conformément à la *Loi sur les services en français (LSF)*, le Commissaire doit présenter chaque année dans son Rapport annuel des recommandations pour l'amélioration de la prestation des services en français en Ontario. Notre pratique consiste à assurer un suivi de toutes les recommandations formulées par notre Bureau et à rendre compte publiquement de l'état de leur mise en œuvre.



Dans son premier rapport, publié en décembre 2023, le Commissaire Bouchard a examiné les 386 cas reçus par l'Unité des services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario. Entre le 1<sup>er</sup> octobre 2022 et le 30 septembre 2023, ce chiffre représente une augmentation de 40 % des plaintes et des demandes de renseignements par rapport à la même période l'année précédente. Il s'agissait à ce moment-là du total annuel le plus élevé depuis que la responsabilité de veiller au respect de la *LSF* a été confiée au Bureau de l'Ombudsman en 2019.

Un thème clé de ce rapport est celui des « résultats tangibles » que l'Unité des services en français et toute l'équipe du Bureau de l'Ombudsman ont obtenus pour les francophones. Il s'agit notamment d'exemples individuels d'améliorations des services qui profiteront aux Ontariennes et aux Ontariens francophones à l'avenir, de commentaires de plaignant(e)s et de fonctionnaires qui ont été marqué(e)s de façon positive, et d'efforts proactifs que nous avons déployés pour résoudre des difficultés persistantes.

Ce travail proactif a conduit le Commissaire à faire quatre recommandations pour que les ministères et les organismes du gouvernement de l'Ontario forment tout le personnel de première ligne sur la façon dont doivent être fournis les services en

français et les raisons de le faire. Il a également recommandé qu'ils veillent à ce que leurs comptes de médias sociaux soient en français et en anglais.

En date du 30 septembre 2024, le gouvernement a accepté la quasi-totalité des recommandations que nous avons formulées dans nos Rapports annuels précédents et a démontré de grands progrès dans leur mise en œuvre.

Le ministère des Affaires francophones nous a indiqué avoir débuté, en collaboration avec le Bureau du Conseil des ministres et le Secrétariat du Conseil du Trésor, un processus de mise à jour en profondeur de deux documents utilisés par le gouvernement, soit la *Directive sur les communications en français* et les *Lignes directrices sur les communications en français*. La version actuelle de ces documents remonte à 2010. Le Ministère souhaite compléter cette mise à jour majeure pour le printemps 2025. Le Ministère s'engage à rendre facilement accessible la nouvelle version de ces deux documents pour les membres du public.

Toujours selon le Ministère, la nouvelle version de ces documents va décrire les attentes gouvernementales concernant des sujets abordés dans des recommandations présentées dans nos rapports précédents :

- Recommandation 1 du Rapport de 2022-2023 : lignes directrices afin de garantir que les comptes de médias sociaux soient conformes au Règlement de l'Ontario 544/22;
- Recommandation 1 du Rapport de 2019-2020 : offre de services en français lors des points de presse du gouvernement;
- Recommandation 2 du Rapport de 2019-2020 : communication en français de renseignements relatifs à la santé publique.

Le ministère des Affaires francophones nous a aussi informé(e)s que toutes les offres d'emploi de la fonction publique destinées au public sont disponibles en français depuis le 15 janvier 2024 comme recommandé dans le Rapport de 2021-2022.

Aussi, en lien avec la Recommandation 2 du Rapport de 2021-2022, le ministère des Affaires francophones nous a indiqué que 59 mises à jour ont été complétées depuis décembre 2022 dans le Règlement de l'Ontario 398/93 qui liste les organismes désignés offrant des « services publics » au sens de la *LSF*, qui ont l'obligation d'offrir des services en français.

Finalement, quant aux Recommandations 2, 3 et 4 du Rapport de 2022-2023 touchant à la prestation de services en français par le personnel de première ligne, le Secrétariat du Conseil du Trésor a confirmé qu'il travaille en collaboration avec le ministère des Affaires francophones à la mise en œuvre d'une stratégie visant à communiquer ces recommandations aux ministères et aux organismes gouvernementaux concernés. Le Secrétariat du Conseil du Trésor travaille aussi en

ce sens pour transmettre de l'information sur les programmes de formation pertinents, sur le processus d'attestation annuelle de conformité ainsi que sur diverses autres ressources.

## Université de Sudbury

Notre équipe a continué le travail entamé à l'été 2023 lorsque nous avons reçu 115 plaintes à la suite de la décision du ministère des Collèges et Universités de ne pas accorder de financement à l'Université de Sudbury, une université désignée en vertu de la *LSF*. Bien que nous ne nous penchons pas sur les décisions politiques, nous examinons la conformité de l'Université de Sudbury, du ministère des Affaires francophones et du ministère des Collèges et Universités par rapport à leurs obligations en vertu de la *LSF*.

L'Université de Sudbury est désignée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 dans le Règlement de l'Ontario 398/93 en ce qui concerne des programmes de premier cycle en français et bilingues sur son campus de Sudbury et certains services (ex. résidences universitaires). Au moment de cette désignation, l'Université de Sudbury était une des universités formant une fédération avec l'Université Laurentienne. En 2021, l'Université Laurentienne a entamé une procédure de restructuration sous supervision judiciaire et a mis fin à cette fédération. Depuis lors, tout en conservant sa désignation à titre d'organisme offrant des services publics en vertu de la *LSF*, en s'y conformant partiellement par son service de résidences et certains services aux étudiant(e)s, l'Université de Sudbury n'a offert aucun cours.

À la suite de nos demandes de renseignements, le ministère des Affaires francophones, le ministère des Collèges et Universités et l'Université de Sudbury nous ont dit travailler activement à trouver des solutions qui permettront à l'Université de respecter ses obligations en vertu de la *LSF*.

Au début 2024, le Commissaire aux services en français a communiqué avec le ministère des Collèges et Universités, le ministère des Affaires francophones et l'Université de Sudbury.

Le Commissaire a rappelé les obligations de la *LSF* et ses règlements, ainsi que les responsabilités du ministère des Collèges et Universités d'administrer la désignation de l'Université de Sudbury. Il a également souhaité obtenir régulièrement des démonstrations concrètes des progrès accomplis vers la conformité aux obligations de la désignation de l'Université de Sudbury.

L'objectif d'une désignation en vertu de la *LSF* est d'assurer que les services concernés seront offerts en permanence et facilement accessibles en français. Avant l'arrêt d'un service couvert par une désignation, des exigences procédurales doivent impérativement être respectées. Les critères pour rencontrer ces exigences

ont fait l'objet du jugement de la Cour d'appel de l'Ontario dans le cas de l'Hôpital Montfort.

Le Commissaire a également communiqué que plusieurs recommandations de notre rapport d'enquête sur les coupes dans les programmes de langue française par l'Université Laurentienne sont également pertinentes dans le cadre de l'administration de la désignation de l'Université de Sudbury. Ces recommandations visaient l'amélioration de l'administration de la désignation, notamment en :

- Établissant une approche proactive et une meilleure communication et collaboration entre les ministères parrains et les institutions postsecondaires désignées.
- Effectuant une évaluation de la conformité avant toute prise de décision qui pourrait affecter la capacité des organismes désignés à respecter leurs obligations.

Le 25 septembre 2024, l'Université de Sudbury a annoncé que les inscriptions pour les programmes de 2025-2026 étaient ouvertes. Nous continuerons donc de travailler activement sur ce dossier jusqu'à la pleine conformité aux obligations de la *LSF*.

## Code des incendies

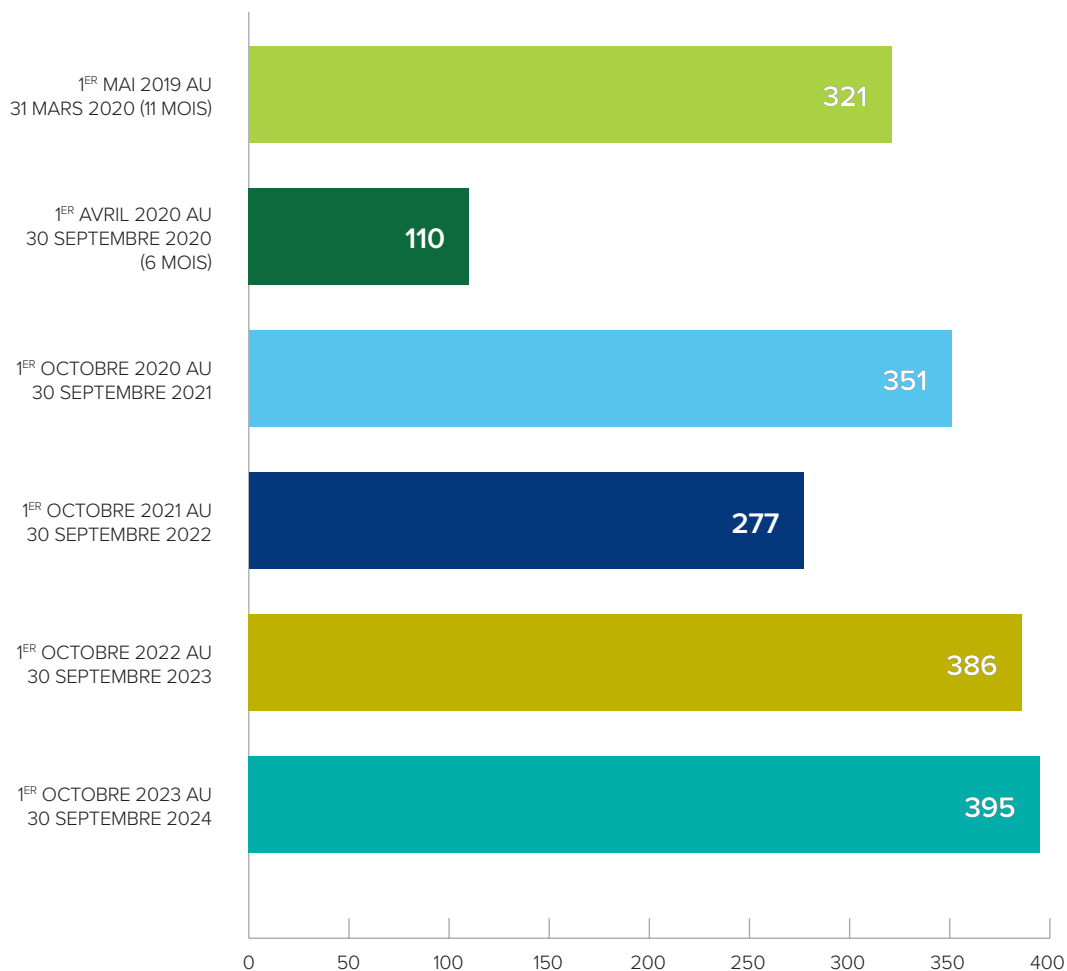
Dans notre Rapport annuel 2020-2021, nous avons partagé la situation d'un francophone œuvrant au sein d'un conseil scolaire de langue française. Ce dernier souhaitait obtenir la version française du « Fire Code » (Règlement de l'Ontario 213/07 de la *Loi sur la prévention et la protection contre l'incendie*) afin de connaître les dispositions qui s'appliquent aux installations scolaires. Le règlement n'était disponible qu'en anglais. Selon le plaignant, et puisque plusieurs règlements du gouvernement provincial sont déjà traduits, il semblait approprié que ce règlement soit aussi disponible pour les personnes d'expression française. Il est à noter qu'il n'y a pas d'obligation, selon la *Loi sur les services en français*, de traduire les règlements. La Loi indique cependant que cette décision appartient au procureur général.

À l'époque, nous avons soulevé l'enjeu avec le Bureau du Commissaire aux incendies de l'Ontario qui se rapporte au ministère du Solliciteur général. À la suite de notre intervention, le Commissaire aux incendies s'était initialement engagé à entamer la traduction du règlement en 2023 lorsqu'une nouvelle version serait rédigée et ce, après une harmonisation des différents codes provinciaux, territoriaux et fédéraux.

Nous avons été informé(e)s que la traduction du Code des incendies est en cours et qu'elle sera finalisée avant la fin mars 2025. Nous ferons un suivi à ce moment pour confirmer la résolution du cas.

## CAS REÇUS PAR L'UNITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

TOTAL :  
**1 840**





## LISTE DES RECOMMANDATIONS, 2019-2024

### 2023-2024

1. Que le ministère des Affaires francophones compile un répertoire numérique complet des services en français couverts par la Loi offerts directement à la population, ainsi que leur emplacement géographique, et que ce répertoire soit facilement accessible par le public.
2. Que le ministère des Affaires francophones fasse rapport au Commissaire, dans six mois, sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Recommandation 1, puis à intervalles de six mois, jusqu'à la satisfaction du Commissaire.

### 2022-2023

1. Qu'au cours des 12 prochains mois, le ministère des Affaires francophones élabore et communique des lignes directrices à l'intention de tous les organismes gouvernementaux, tierces parties et institutions de la Législature, afin de garantir que tous les comptes de médias sociaux soient conformes au Règlement 544/22, et que le Ministère fournisse une copie de ces lignes directrices au Commissaire.
2. Que le Conseil du Trésor requière que chaque ministère et organisme gouvernemental relevant de son mandat fournisse une formation régulière et des rappels à tout le personnel de première ligne lorsqu'il existe une obligation de fournir des services en français.
3. Que, dans le cadre de ces exigences, le Conseil du Trésor requière de ces ministères et organismes gouvernementaux qu'ils attestent chaque année de leur conformité.
4. Que, dans les 12 prochains mois, le Conseil du Trésor fournisse au Commissaire une copie de ces exigences et une confirmation de leur mise en œuvre.

### 2021-2022

1. Que le Secrétariat du Conseil du Trésor revoie la politique d'emploi de la fonction publique de l'Ontario pour que l'affichage en français ne se limite pas seulement aux postes désignés bilingues.
2. Que d'ici le 30 septembre 2023, le ministère des Affaires francophones développe un plan, adressé à la Commissaire, pour mettre à jour le Règlement 398/93.



## LISTE DES RECOMMANDATIONS, 2019-2024

### 2020-2021

1. Que les services gouvernementaux en français découlant des plans des ministères pour l'offre de services en français soient évalués en utilisant la Boussole linguistique de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF).

### 2019-2020

1. Que le gouvernement planifie systématiquement l'offre de services en français lors des points de presse.
2. Que le gouvernement s'assure que la communication de tout renseignement relatif à la santé publique soit fournie en français simultanément avec l'anglais.
3. Que le ministère du Solliciteur général et la Police provinciale de l'Ontario continuent leurs efforts visant à garantir une offre de services en français équivalente et sans délai dans le cadre d'émission d'alertes d'urgence.
4. Que le gouvernement planifie l'offre de services en français équivalente et sans délai là où le requiert la *Loi sur les services en français* et son Règlement 284/11 sur les tierces parties.
5. Que le gouvernement procède régulièrement à l'évaluation de sa capacité d'offrir des services en français en particulier pour les services de première ligne.
6. Que le gouvernement s'assure que des mises à jour régulières soient faites au personnel, en particulier au personnel de première ligne, sur les politiques et les pratiques en matière de services en français.
7. Que chaque sous-ministre dépose au Conseil exécutif un plan qui rend compte annuellement de la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*, et de la qualité des services en français pour le ministère dont il ou elle est responsable.
8. Que la ministre des Affaires francophones rende compte chaque année, dès le 1<sup>er</sup> avril 2022, des plans déposés par les sous-ministres et de leur mise en œuvre par son obligation, en vertu de la *Loi sur les services en français*, de présenter au lieutenant-gouverneur en conseil et devant l'Assemblée, un rapport annuel sur les activités du ministère des Affaires francophones.

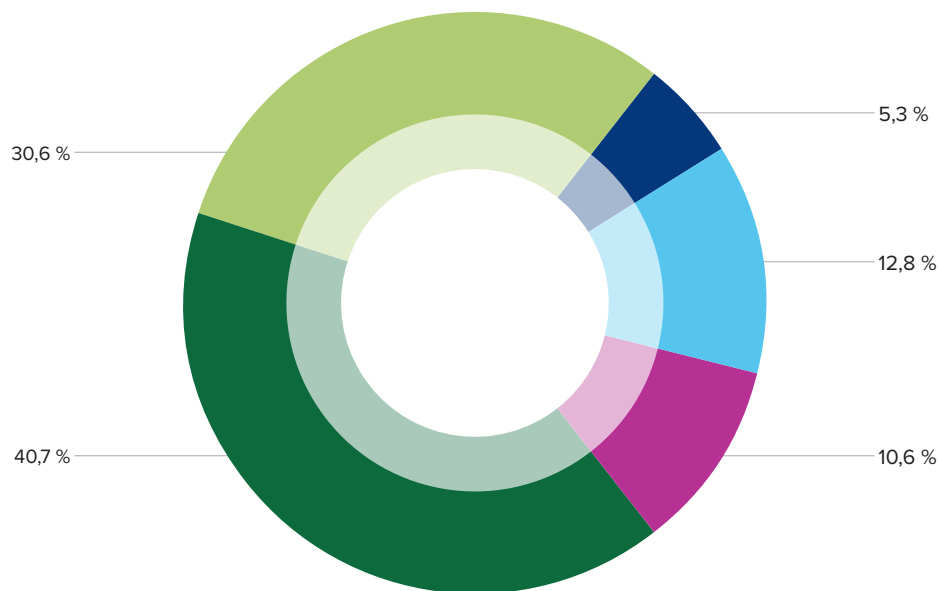
## CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA *LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS*, 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2023 - 30 SEPTEMBRE 2024

|                                                                                                |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ORGANISMES DÉSIGNÉS – SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE<br>ET SERVICES COMMUNAUTAIRES       | 41,3 % |
| MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL                                                                 | 6,2 %  |
| MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES<br>ET DE L'APPROVISIONNEMENT               | 5,9 %  |
| MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL                                                                | 4,7 %  |
| METROLINX                                                                                      | 3,8 %  |
| MINISTÈRE DES TRANSPORTS                                                                       | 3,8 %  |
| SANTÉ ONTARIO                                                                                  | 3,5 %  |
| MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX<br>ET COMMUNAUTAIRES                | 2,7 %  |
| TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO                                                                 | 2,7 %  |
| MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS                                                          | 2,4 %  |
| MINISTÈRE DE LA SANTÉ                                                                          | 2,1 %  |
| ORGANISMES DÉSIGNÉS – SANTÉ ET SOINS DE LONGUE DURÉE                                           | 2,1 %  |
| RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO                                                                 | 1,8 %  |
| MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'IMMIGRATION, DE LA FORMATION ET<br>DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES | 1,8 %  |
| COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE<br>L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL | 1,2 %  |
| BUREAU DU CONSEIL DES MINISTRES                                                                | 1,2 %  |
| MINISTÈRE DES AFFAIRES FRANCOPHONES                                                            | 1,2 %  |

\*Les ministères, conseils, commissions, personnes morales et organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français.

\*\*Les organismes qui ont fait l'objet de moins de 1 % des cas ne sont pas répertoriés (total – 11,6 %).

## CAS REÇUS PAR RÉGION RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS, 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2023 - 30 SEPTEMBRE 2024\*



- **NORD-OUEST** : DÉLIMITÉE PAR PENETANGUISHENE, SUDBURY, KENORA, COCHRANE ET NIPISSING
- **NORD-EST** : DÉLIMITÉE PAR HALIBURTON, RENFREW, PEMBROKE ET HAWKESBURY
- **EST** : DÉLIMITÉE PAR KINGSTON, OTTAWA ET CORNWALL
- **CENTRE** : DÉLIMITÉE PAR BARRIE, CAMBRIDGE ET OSHAWA, INCLUANT LA VILLE DE TORONTO
- **SUD-OUEST** : DÉLIMITÉE PAR HAMILTON, NIAGARA FALLS, WINDSOR, SARNIA ET KITCHENER

\*Tous les cas où un code postal est disponible.

## À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE



Voici un aperçu des principales activités de sensibilisation – virtuelles et en personne – du 1<sup>er</sup> octobre 2023 jusqu'au 30 septembre 2024.

**Toronto, du 27 au 29 octobre 2023** – Allocution au Congrès annuel de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO).

**Ottawa, le 7 décembre 2023** – Entrevue radio avec Unique-FM.

**Sudbury, le 7 décembre 2023** – Entrevue radio avec l'émission « Le matin du Nord » Radio-Canada.

**Hawkesbury, le 8 décembre 2023** – Entrevue pour les publications d'Édition André Paquette (*Tribune-Express/Reflet-News/Vision*).

**Ottawa, le 11 décembre 2023** – Entrevue radio avec l'émission « Les matins d'ici » Radio-Canada.

**Toronto, le 13 décembre 2023** – Entrevue avec Radio-Canada.

**Sudbury, le 13 décembre 2023** – Entrevue avec *Le Voyageur*.

**Toronto, le 14 février 2024** – Allocution à l'Assemblée générale annuelle du Club canadien de Toronto.

**Toronto, le 27 février 2024 (virtuel)** – Message vidéo pour le Gala du Mois de l'histoire des Noirs du Centre francophone du Grand Toronto.

**Ottawa, du 14 au 15 mars 2024** – Tournée de la région d'Ottawa pour rencontrer des organismes francophones : le Centre des services communautaires Vanier, le Collège La Cité, l'Université d'Ottawa, le Muséoparc Vanier, l'Hôpital Montfort, le Centre de santé communautaire du centre-ville, le Mouvement d'implication francophone d'Orléans (MIFO), et la Maison de la francophonie d'Ottawa.

**Ottawa, le 14 mars 2024** – Entrevue radio avec Unique-FM.

**Ottawa, le 14 mars 2024** – Entrevue radio avec l'émission « Sur le vif » Radio-Canada.

## À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE

**Toronto, le 20 mars 2024** – Lever du drapeau de la Francophonie Internationale à la Mairie de Toronto organisé par ACFO-Toronto, le Consulat de France à Toronto et la Fédération Tricolore de Toronto.

---

**Toronto, le 20 mars 2024 (virtuel)** – Allocution au Barreau de l'Ontario pour la Journée internationale de la francophonie.

---

**Toronto, le 28 mars 2024** – Allocution au Forum sur l'accès aux services de santé mentale pour les francophones du Grand Toronto organisé par les Entités 3 et 4, et la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO).

---

**Toronto, le 3 avril 2024** – Entrevue radio avec l'émission « Y a pas deux matins pareils » Radio-Canada.

---

**Toronto, du 17 au 18 avril 2024** – Allocution lors des Journées de réflexion Santé organisées par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO).

---

**Toronto, le 24 avril 2024** – Panel avec son Honneur l'honorable Edith Dumont, lieutenant-gouverneure de l'Ontario, lors du cocktail-conférence du Club canadien de Toronto.

---

**Toronto, le 25 avril 2024** – Participation à la séance de sensibilisation au français langue seconde à Queen's Park, organisée par Canadian Parents for French.

---

**Richmond Hill, le 3 mai 2024** – Présentation du rôle du Commissaire aux services en français aux élèves de 7<sup>e</sup> et de 8<sup>e</sup> année de l'École Norval-Morisseau.

---

**Toronto, le 14 mai 2024** – Réception printanière du Programme de stages à l'Assemblée législative de l'Ontario (PSALO-OLIP) à Queen's Park.

---

**Toronto, le 30 mai 2024** – Entrevue avec ONFR.

---

**Sudbury, le 31 mai 2024** – Entrevue avec *Le Voyageur*.

---

**Canmore, Alberta, le 31 mai 2024 (virtuel)** – Message vidéo aux délégué(e)s du congrès annuel de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO).

---

## À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE

**New Liskeard, le 5 juin 2024 (virtuel)** – Allocution à l'Assemblée générale annuelle du Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario, suivie d'un article dans *Le Voyageur* le 12 juin.

**Toronto, le 12 juillet 2024** – Entrevue avec CHOQFM.

**Toronto, le 12 juillet 2024** – Entrevue avec *Le Droit*.

**Toronto, le 15 juillet 2024** – Entrevue radio avec l'émission « Le matin du Nord » Radio-Canada.

**Sarnia, Chatham, Windsor, et London, du 26 au 28 août 2024** – Tournée de la région du Sud-Ouest pour rencontrer des organismes francophones : le Centre communautaire de Sarnia, le Centre communautaire La Girouette, Réseau-femmes du sud-ouest de l'Ontario, le Centre communautaire francophone Windsor Essex Kent (CCFWEK), et le Carrefour communautaire francophone de London.

**Windsor, le 28 août 2024** – Entrevue radio avec l'émission « Matins sans frontières » Radio-Canada.

**Windsor, le 28 août 2024** – Entrevue avec *Le Rempart/L'Action*.

**Penetanguishene, le 21 septembre 2024** – Allocution lors de la célébration du 50<sup>e</sup> anniversaire du Centre d'activités françaises (CAF) organisée par la Clé de la Baie.

**Timmins, Hearst, Moonbeam, et Kapuskasing, du 24 au 26 septembre 2024** – Tournée de la région du Nord-Est pour rencontrer des organismes francophones : l'Université de Hearst, l'Hôpital Notre-Dame, le Centre de santé communautaire de Kapuskasing et région, le Centre de Loisirs, les Services d'établissement du nord-est de l'Ontario, Réseau du Nord, le Centre culturel La Ronde, le Conseil scolaire catholique des Grandes Rivières et Parents partenaires en éducation.

**Hearst, le 25 septembre 2024** – Entrevue avec Radio-Canada.

**Hearst, le 25 septembre 2024** – Entrevue avec *Le Journal du Nord*.

**Moonbeam, le 25 septembre 2024** – Entrevue avec CKGN (radio locale de Kapuskasing).

## PRIORITÉS STRATÉGIQUES DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN, 2024-2027

Selon notre plan stratégique triennal, nos priorités reflètent la façon dont notre travail soutient notre vision et notre mission. Elles constituent un cadre pour les buts, les objectifs et les plans d'action.

### PILIER 1

**Donner la priorité à l'excellence et à la valeur du service pour tou(te)s les Ontarien(ne)s.**

Viser une excellence et une valeur de service inégalées grâce à des solutions innovantes et un engagement sans faille à répondre aux divers besoins des Ontarien(ne)s.

1. Mieux nous faire connaître du public pour améliorer notre visibilité et favoriser le recours à l'Ombudsman Ontario.
2. Miser sur la technologie pour optimiser l'accessibilité et la prestation des services aux Ontarien(ne)s.
3. Tirer parti de nos données pour nous assurer de rester réactif(ve)s face à l'évolution des besoins des Ontarien(ne)s.
4. Intégrer les principes de vérité et de réconciliation dans toutes nos activités.

### PILIER 2

**Renforcer et améliorer les services publics par un travail d'ombudsman exemplaire.**

Renforcer et améliorer les services publics pour mieux servir les Ontarien(ne)s en promouvant la responsabilisation, la transparence, l'équité et le respect des droits.

1. Maximiser l'effet de nos enquêtes et du règlement de nos dossiers pour améliorer les services du secteur public.
2. Faire activement notre travail d'ombudsman par l'éducation et l'information adéquate auprès des organismes du gouvernement et du secteur public.
3. Nous établir en tant que leader mondial dans notre domaine, reconnu pour son excellence dans l'amélioration de la gouvernance grâce à un travail percutant et de haute qualité.

### PILIER 3

**Favoriser un milieu de travail qui rassemble notre équipe et lui donne les moyens d'agir.**

Favoriser un milieu de travail où notre équipe a les moyens d'agir et se sent valorisée et unie vers la réalisation d'un objectif commun.

1. Continuer de bâtir une équipe diversifiée de professionnel(le)s d'expérience qui adhèrent à nos valeurs, notre mission et notre vision.
2. Cultiver une culture de travail commune, équitable et inclusive qui soutient notre équipe et lui donne les moyens de bien faire son travail.
3. Promouvoir l'excellence et le perfectionnement professionnel continu de notre équipe.



## NOTRE MISSION

Nous nous efforçons de jouer efficacement le rôle d'un agent de changement positif pour la population ontarienne, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public et du gouvernement, et en promouvant le respect des droits.



## NOTRE VISION

Un secteur public oeuvrant au service des citoyen(ne)s, dans l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect des droits.



## NOS PRINCIPES

**IMPARTIALITÉ** : Nous ne prenons pas parti quand nous traitons une plainte ou enquêtons sur une question. Nos décisions et recommandations pour l'amélioration des services publics reposent sur les faits et les données probantes.

**INDÉPENDANCE** : Nous sommes un organe indépendant. Nous ne prenons aucune directive du gouvernement, de la fonction publique, de groupes d'intérêt ou d'un(e) plaignant(e).

**CONFIDENTIALITÉ** : Nos examens, résolutions de plaintes et enquêtes se font en privé. Protéger la confidentialité de ceux et celles qui nous contactent est une priorité dans notre travail.

**ÉQUITÉ** : Nous travaillons pour garantir que le gouvernement et les secteurs public et parapublic agissent avec équité, ouverture et transparence dans la prestation des services et programmes publics.



## NOS VALEURS

**CONFIANCE** : Nous tâchons d'établir des relations saines et productives fondées sur la confiance et la crédibilité.

**RESPECT** : Nous traitons toute personne avec dignité et respect, et nous nous efforçons d'écouter et d'intervenir avec compassion.

**ACCESSIBILITÉ** : Nos services sont gratuits et accessibles.

**EXCELLENCE** : Nous veillons à répondre aux normes professionnelles les plus élevées en fournissant des services efficaces et rapides et en accomplissant un travail de qualité qui fait changer les choses.