

Rapport annuel de la Commissaire aux services en français 2021-2022 – Faits saillants

Cas reçus – En chiffres

277 cas (plaintes et demandes de renseignements) reçus entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 septembre 2022

Organisations les plus visées, par nombre de cas

Ministère des Services au public et aux entreprises (21,4 %)
Ministère du Procureur général (14,4 %)
Ministère de la Santé (12,9 %)
Ministère des Transports (11,4 %)

Disposition des cas clos

Organismes assujettis à la *Loi sur les services en français (LSF)* : 67,4 %
Organismes fédéraux, privés, hors de l'Ontario : 10,5 %
Organismes du secteur public provincial non assujettis à la *LSF* : 19,3 %
Soumissions d'information : 2,8 %

Pour plus de statistiques sur les cas, voir les pages 18-19, 46 et 51

Nouvelles recommandations de la Commissaire (pages 31, 36 et 47)

Recommandation 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.

Recommandation 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 de toutes les recommandations depuis 2020 : Annexe, page 47

Comment nous avons aidé : Faits saillants des cas individuels résolus par l'Unité des services en français

- Metrolinx publie désormais chaque semaine son bulletin électronique sur la Ligne Ontario en français, grâce à un abonné francophone qui s'est plaint que le bulletin qu'il avait demandé à recevoir en français n'existait qu'en anglais. (p. 29)
- Le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences a rétabli le sous-titrage automatique en français sur ses vidéos Facebook après qu'une femme nous a fait savoir que le seul moyen d'obtenir les sous-titres était

d'utiliser les fonctionnalités réservées aux personnes ayant des besoins d'accessibilité. (p. 29)

- Santé Ontario s'est engagée à afficher les offres de postes en français et en anglais si les postes exigent des compétences en français, après qu'un homme à la recherche d'un emploi s'est plaint que les candidat(e)s étaient transféré(e)s vers un site de tiers unilingue où les offres d'emploi étaient en anglais seulement. (p. 30)
- Le Bureau du registraire général s'est engagé à revoir sa liste de titres acceptables en français pour les professionnel(le)s qui parrainent des changements d'identité, à la suite du rejet d'une demande parce que le répondant avait utilisé un titre français non généré qui ne figurait pas sur la liste approuvée. (p. 32)
- Le ministère des Services au public et aux entreprises a embauché deux employé(e)s bilingues permanent(e)s pour fournir des services en français dans un bureau de ServiceOntario situé dans une zone désignée, après qu'un homme s'est plaint de ne pas pouvoir renouveler sa plaque d'immatriculation en français. (p. 33)
- Le ministère des Finances s'est engagé à embaucher un(e) deuxième agent(e) bilingue à temps plein et à rappeler au personnel les procédures à suivre après qu'un homme s'est plaint d'avoir dû attendre une heure au téléphone avant de pouvoir parler à un(e) agent(e) en français au sujet de questions sur l'impôt foncier provincial. (p. 33-34)
- Métiers spécialisés Ontario a modifié son système téléphonique pour que les client(e)s demandant des services en français soient désormais dirigé(e)s vers des opérateur(rice)s bilingues, après qu'un grutier nous a dit qu'il ne pouvait pas obtenir de services en français auprès de cet organisme. (p. 34)
- Un bureau local de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a assuré des services en français en tout temps à un homme francophone que la maladie avait rendu incapable de parler anglais. (p. 37)
- Un hôpital partiellement désigné en vertu de la *Loi sur les services en français* s'est engagé à améliorer sa planification et sa formation pour la prestation de services en français, après qu'un homme s'est plaint de ne pas avoir été servi en français à sa clinique de vaccination contre la COVID-19. (p. 38)
- Un hôpital désigné dans le Nord de l'Ontario a pris plusieurs mesures pour remédier au manque de personnel bilingue, après que la famille d'une femme francophone mourante nous a dit avoir trouvé une note à son chevet disant : « Please speak in English ». (pages 38-39)
- Trois officier(ère)s indépendant(e)s de la Législature – le Commissaire à l'intégrité, la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, et la Vérificatrice générale – ont traité plusieurs plaintes individuelles que nous leur avons transmises, en veillant à ce que le contenu de leur site Web, leurs rapports et leurs autres communications soient fournis en français et en anglais. (pages 41-43)