

***Rapport annuel de la Commissaire aux services en français  
2019-2020 – 10 décembre 2020***  
**Mot d'ouverture – Kelly Burke, Commissaire**

Quel plaisir pour moi de présenter le Rapport annuel de la Commissaire aux services en français 2019-2020.

C'est un rapport historique. C'est le premier Rapport annuel de la Commissaire aux services en français présenté par le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

J'ai commencé à travailler au Bureau de l'Ombudsman le 13 janvier de cette année. Huit mois seulement après que le gouvernement ait élargit le mandat de l'Ombudsman pour ajouter la surveillance de l'application de la *Loi sur les services en français*, le 1<sup>er</sup> mai 2019. Et deux mois avant la déclaration de l'état d'urgence en Ontario, le 17 mars.

Je tiens d'abord à féliciter et remercier l'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, et l'ensemble de notre Bureau pour leur travail et leur engagement.

Avant mon arrivée, le Bureau a accueilli la conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques et a travaillé sur de nombreux dossiers. Le Bureau a aussi établi une planification rigoureuse pour que nous soyons bien positionné(e)s pour appliquer l'expertise et les pratiques du Bureau de l'Ombudsman pour surveiller l'application de la *Loi sur les services en français*.

Déjà, nous voyons les résultats concrets de nos démarches :

- Nous avons renforcé et amélioré nos processus de traitements de plaintes et notre service à la clientèle.
- Nous avons standardisé nos systèmes informatiques et nos processus administratifs.
- Nous avons revu l'organisation de l'Unité des services en français, évalué les besoins en ressources humaines, et nous recrutons.
- Nous faisons la promotion auprès du gouvernement de la valeur et de l'importance de la planification des services en français.

Je tiens ici à remercier le premier ministre, la ministre des Affaires francophones, les élus et chefs de partis pour leur engagement. Je remercie également l'ensemble des sous-ministres pour leur disponibilité et leur collaboration, ainsi que le Secrétaire du conseil des ministres Steven Davidson.

Nous entretenons des rapports avec d'autres commissaires linguistiques au pays et dans le monde entier pour partager des pratiques exemplaires. Et le travail continue.

Je remercie également François Boileau. Par son travail, M. Boileau a laissé un vaste champ de connaissances et de références sur les besoins et les enjeux francophones.

Depuis mon entrée en poste, même en temps de pandémie, j'ai rencontré des centaines de francophones, d'élu(e)s et de fonctionnaires. J'ai entendu et j'ai communiqué l'importance d'avoir des services en français équivalents et sans délai.

C'est là un des fondements nécessaires pour veiller à la sauvegarde du patrimoine culturel de la population francophone pour les générations à venir.

Que la Loi s'applique ou non, j'encourage chacun et chacune d'entre nous à travailler ensemble, à s'appuyer pour faire les bons choix, pour poser les bonnes actions afin de viser l'excellence et non le simple minimum.

Nous sommes des partenaires pour préserver notre francophonie. Sans des services équivalents et sans délai, nous érosons la confiance de la population envers la qualité des services en français.

Nous présentons ce premier rapport dans une période historique. En pleine pandémie de la COVID-19.

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2019, nous avons traité 431 cas et nous avons résolu la majorité d'entre eux. Les plaintes que nous avons reçues nous démontrent le rôle critique que jouent les communications en français et les services équivalents sans délai, en particulier en temps de crise.

La majorité des plaintes que nous avons traitées auraient pu être résolues si une planification adéquate pour l'offre de services en français avait été faite.

Les thèmes récurrents sont les suivants :

- Le manque de ressources humaines ;
- Le manque de procédures et politiques ;
- Le manque de connaissance des politiques et procédures existantes ;
- Le manque de ressources matérielles comme des gabarits dans les deux langues, de services de traduction et d'interprétation, et d'informations pour accéder aux services en français.

La pandémie a exacerbé ces enjeux et a mis en lumière la nécessité pour le gouvernement d'évaluer la manière dont la planification s'effectue pour l'offre des services en français.

Nous nous sommes donc penché(e)s sur la manière dont les services en français sont planifiés au sein du gouvernement.

La *Loi sur les services en français* prévoit que chaque sous-ministre doit rendre compte au Conseil exécutif de la mise en œuvre de la *Loi* et de la qualité des services en français de son ministère.

Nos recherches nous indiquent qu'il n'existe pas, à l'heure actuelle, de processus formalisé pour permettre aux sous-ministres de rencontrer leurs obligations.

J'ai donc émis huit recommandations pour inciter le gouvernement à se doter d'un processus de planification formel pour l'offre de services en français équivalents et sans délai.

Ces recommandations découlent des plaintes que nous avons traitées et des résultats que nous avons obtenus ou sur lesquels nous travaillons.

Je recommande au gouvernement que chaque sous-ministre dépose au Conseil exécutif un plan qui rende 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.

La *Loi sur les services en français* prévoit également que la ministre des Affaires francophones déposera un Rapport annuel au lieutenant-gouverneur en conseil et devant l'Assemblée pour rendre compte des affaires du ministère des Affaires francophones.

Je recommande que la ministre rende compte chaque année, dès le 1er avril 2022, des plans déposés par les sous-ministres et de leur mise en œuvre.

Les six autres recommandations visent des éléments à inclure dans les plans des ministères afin de les rendre plus efficaces. Par exemple :

- Planifier les ressources humaines adéquatement ;
- Prévoir la vérification régulière de la capacité et la mise à niveau des connaissances du personnel ;
- Prévoir des stratégies pour l'offre simultanée d'information dans les deux langues, incluant l'utilisation plus régulière de la traduction simultanée pour les points de presse.

Afin de soutenir le gouvernement dans la mise en œuvre de ces recommandations, nous avons fait des recherches pour voir ce qui se fait dans d'autres juridictions au pays, comme au fédéral et au Manitoba.

Avec ce rapport, nous avons voulu identifier des opportunités pour le gouvernement de renforcer et d'améliorer l'offre de services en français.

Nous avons également voulu établir un dialogue entre notre Bureau et le gouvernement pour collaborer afin que les Ontariens et les Ontariennes aient accès à des services en français de qualité équivalente et sans délai.

Je demeure engagée, prête à travailler avec le gouvernement, les francophones de l'Ontario et tous ceux et toutes celles qui ont un intérêt pour la protection et la préservation de la francophonie de notre province.

Je vous lance donc un appel : Portez plainte chez nous et donnez-nous l'opportunité de vous aider et d'améliorer l'offre de services en français dans la province.

Je vais maintenant prendre vos questions.