

Rapport annuel de la Commissaire aux services en français 2020-2021 – Faits saillants

Cas reçus – En chiffres

351 cas reçus, entre le 1^{er} octobre 2020 et le 30 septembre 2021 (hausse de 15 % par rapport à la même période de 2019-2020)

Les 5 organisations les plus visées par des plaintes

Organismes désignés – Universités (27,4 %)

Ministère de la Santé (15,4 %)

Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (12 %)

Ministère du Procureur général (7,3 %)

Organismes désignés – Hôpitaux (4,7 %)

Disposition des cas clos

Organismes assujettis à la *Loi sur les services en français* (LSF) : 60 %

Organismes fédéraux, privés, hors de l'Ontario : 14 %

Organismes publics provinciaux non assujettis à la LSF : 25 %

Soumissions d'information : 1 %

Pour plus de statistiques sur les plaintes, voir les pages 18, 19, 47 et 49

Recommandation de la Commissaire (p. 46) :

Que les services gouvernementaux en français soient évalués en utilisant la Boussole linguistique de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF).

À propos de la Boussole CSEF : Voir les pages 24 et 25 et les études de cas aux pages 26, 29, 35 et 39

Liste de toutes les recommandations depuis 2020 : Annexe, page 48

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

- Le Centre d'appels pour la protection des animaux de l'Ontario (ministère du Solliciteur général) a mis en place un nouveau système téléphonique automatisé qui redirige les appels en français directement vers des agent(e)s bilingues. Cette mesure a été prise à la suite d'une plainte déposée auprès de nous par une femme nous disant qu'elle n'avait pas pu signaler un cas de maltraitance animale en français, ni au téléphone ni par écrit (p. 26).

- Le ministère de l'Éducation a fermé un portail de prise de rendez-vous destiné au dépistage de la COVID-19 pour les enseignant(e)s et les élèves asymptomatiques. Cette mesure a été prise après notre intervention auprès du Ministère pour lui faire part de plaintes indiquant que ce portail était en anglais uniquement (p. 29).
- Le ministère de la Santé a collaboré avec des fonctionnaires fédéraux(ales) pour communiquer en français avec les voyageur(euse)s franco-ontarien(ne)s au sujet des exigences de quarantaine pour la COVID-19. Cette mesure a été prise à la suite d'une plainte déposée auprès de nous par une voyageuse nous indiquant qu'elle avait été contactée en anglais (p. 29).
- Santé Ontario a veillé à ce que le site Web de prise de rendez-vous dans un centre régional de dépistage de la COVID-19 soit traduit en français. Cette mesure a été prise après notre intervention auprès de cet organisme pour lui faire part de la plainte d'une mère francophone indiquant qu'elle n'avait pas pu prendre rendez-vous pour un test pour sa fille (p. 30).
- Un hôpital a ajouté des renseignements en français sur son site Web afin d'aider les patient(e)s à utiliser son application mobile unilingue « My Chart » pour obtenir les résultats des tests de dépistage de la COVID-19. Cette solution a été apportée en réponse à la plainte d'une femme qui s'était adressée à nous, bien que ni le centre de dépistage ni l'application ne soient assujettis à la *Loi sur les services en français* (p. 30).
- Le bureau de santé publique d'une région désignée a ajouté à son site Web des renseignements en français sur les cliniques de vaccination et Santé Ontario a apporté un soutien téléphonique en français. Cette mesure a été prise à la suite de notre collaboration avec le médecin hygiéniste en chef pour régler une plainte – bien que les bureaux de santé publique ne soient pas assujettis à la *Loi sur les services en français* (p. 31).
- Le ministère du Solliciteur général et la Police Provinciale de l'Ontario ont mis en place un nouveau système permettant d'émettre simultanément les alertes Amber en français et en anglais, comme l'avait recommandé la Commissaire l'an dernier, à la suite de nombreuses plaintes (p. 34).
- Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a revu ses procédures, s'est engagé à accroître ses effectifs bilingues, et a fourni un document manquant en français à une femme qui s'était plainte auprès de nous qu'une agence avait envoyé à son organisme un document important en anglais seulement (p. 35).
- ServiceOntario a cerné des problèmes de planification et de formation du personnel, après le signalement que nous avons fait du cas d'un homme qui n'avait pas pu obtenir de services en français – alors qu'il avait pris rendez-vous pour de tels services – parce qu'aucun membre du personnel n'était en mesure de délivrer un permis de pêche en français (p. 38).

- La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail a rappelé au personnel ses procédures de traitement des évaluations médicales pour les clients francophones. Cette mesure a été prise à la suite d'une plainte déposée auprès de nous par un homme nous indiquant que cette Commission ne communiquait avec lui qu'en anglais et voulait l'obliger à subir une évaluation médicale avec un médecin qui ne parlait pas français (p. 39).
- Le ministère du Procureur général a rappelé au personnel d'un palais de justice du nord de l'Ontario les procédures à suivre pour veiller au respect de l'offre d'audiences bilingues. Cette mesure a été prise à la suite d'une plainte déposée auprès de nous par un homme nous disant que le juge désigné pour son audience ne savait parler qu'en anglais (p. 40).
- Le Conseil du Trésor a veillé à faire corriger les erreurs de traduction dans un questionnaire de consultation sur le projet d'identification numérique du gouvernement. Cette mesure a été prise après notre intervention auprès de cet organisme pour lui faire part d'une plainte concernant la piètre qualité du français (p. 42).
- Le ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture a veillé à ce que la planification des Prix Trillium 2021 comprenne des services en français. Cette mesure a été prise à la suite d'une plainte que nous avons reçue, indiquant que la remise des prix 2020 pour les artistes francophones s'était déroulée en anglais uniquement, lors d'une cérémonie virtuelle (p. 42).
- Metrolinx a embauché davantage d'agent(e)s bilingues et a rappelé au personnel les procédures à suivre. Cette mesure a été prise à la suite d'une plainte déposée auprès de nous par une femme nous disant avoir été servie par une personne anglophone qui lui avait demandé de parler anglais, alors qu'elle avait appelé la ligne téléphonique en français (p. 43).