

La Commissaire recommande que chaque ministère dépose un plan pour l'amélioration des services en français

La vision de Kelly Burke : « Un service équivalent et sans délai (s'il vous plaît) »

(TORONTO – 10 décembre 2020) La Commissaire aux services en français de l'Ontario, Kelly Burke, recommande à la province d'apporter des améliorations à la planification de l'offre de services en français. Elle recommande à chaque ministère de produire des plans de services en français.

Dans son premier rapport annuel, publié aujourd'hui, la Commissaire Burke observe que la pandémie de la COVID-19 a mis en exergue les lacunes dans l'offre de services en français, comme en témoignent les plaintes reçues par l'Unité des services en français du Bureau de l'Ombudsman qu'elle dirige.

Les faits accumulés démontrent que les raisons les plus courantes pour les manquements à l'offre de services en français sont généralement liés au manque de ressources humaines, à l'absence de politiques et procédures ou au manque de connaissance de celles-ci et au manque de ressources comme des gabarits en français.

« 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. 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, » dit la Commissaire.

« Les plaignantes et les plaignants nous ont dit s'inquiéter de ne pas avoir accès à des informations essentielles en français pour réagir adéquatement, » écrit-elle dans ce rapport. « Je crois fermement qu'une planification particulière est requise pour adresser cette lacune et les manquements aux obligations qui en résultent. »

Ses recommandations principales demandent au gouvernement d'exiger que chaque ministère produise un plan pour l'amélioration des services en français. Elle recommande également à la ministre des Affaires francophone de rapporter annuellement sur la mise en œuvre de ces plans dès le printemps 2022.

La Commissaire souligne qu'en vertu de la *Loi sur les services en français*, chaque sous-ministre a l'obligation de rendre compte au Conseil exécutif de l'offre et de la qualité des services en français dans son ministère. La *loi* prévoit également des coordonnateur(trice)s des services en français pour les aider à

s'acquitter de leurs obligations. Les recherches menées par l'équipe de la Commissaire démontrent qu'il n'existe pas, à l'heure actuelle, de processus standardisé pour permettre aux sous-ministres de remplir leurs obligations.

La capacité d'offrir des services en français pour les services de première ligne, au comptoir, doit être également régulièrement évaluée et améliorée, souligne-t-elle. À cet égard, ses autres recommandations mettent l'accent sur la gestion adéquate des ressources humaines nécessaires, la vérification régulière de la capacité et la mise à niveau des connaissances du personnel, et les stratégies pour l'offre simultanée d'information dans les deux langues.

Le rapport annuel de la commissaire contient les détails de quelques-unes des 431 plaintes reçues par l'Unité des services en français du 1^{er} mai, 2019 – le moment où les pouvoirs du Bureau de l'Ombudsman ont été élargis pour inclure la surveillance des services en français – au 30 septembre, 2020. (Les cycles des prochains rapports seront du 1^{er} octobre au 30 septembre). Les plaintes ont été classées en deux catégories : les communications et les services gouvernementaux.

Le rapport relate de nombreux cas où l'Unité des services en français et la Commissaire ont été en mesure de résoudre des plaintes rapidement et souvent, proactivement, dans de nombreux domaines, incluant des domaines non-juridictionnels. Parmi les domaines non-juridictionnels, le rapport illustre les efforts faits auprès du médecin hygiéniste en chef de la province pour trouver des solutions à l'absence d'information en français sur la COVID-19 sur les sites internet de nombreux bureaux de santé publique régionaux. Le rapport souligne également les efforts auprès du Bureau du Conseil des ministres pour rendre les affiches sur les lutrins des ministres utilisés lors d'annonces publiques en format bilingue.

« Je suis très fière de rapporter que nos résultats ont déjà eu un impact sur la vie de nombreux Franco-Ontariens et de nombreuses Franco-Ontariennes » note la Commissaire. « 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. »

La Commissaire souligne que le Bureau de l'Ombudsman a un positionnement privilégié pour résoudre les enjeux liés directement à l'application de la *Loi sur les services en français*, et qu'il examine dorénavant l'ensemble des milliers de plaintes traitées chaque année en identifiant les opportunités de renforcer les services en français dans tous les domaines : « J'ai pu mesurer les opportunités d'œuvrer au sein du Bureau de l'Ombudsman avec sa juridiction élargie, » écrit-elle. « Nous jetons les bases d'un pilier unique de surveillance au pays ».

À propos du Bureau de l'Ombudsman : L'Ombudsman est un officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative de l'Ontario, qui examine et règle les plaintes du public à propos des organismes du gouvernement provincial, ainsi que des services en français, des services à la protection de l'enfance, des municipalités, des universités et des conseils scolaires. L'Ombudsman n'infirme pas les décisions des élus, et ne définit pas les politiques publiques, mais il formule des recommandations pour garantir l'équité, la transparence et la responsabilisation administratives. Les recommandations de l'Ombudsman ont été massivement acceptées par le gouvernement, ce qui a donné lieu à de nombreuses réformes.

À propos de l'Unité des services en français : La *Loi sur les services en français* de l'Ontario est en vigueur depuis 1989. Elle garantit les droits linguistiques des Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens grâce à la prestation de services en français du gouvernement provincial, dans les bureaux principaux et dans des zones désignées de la province. Le rôle du(de la) Commissaire aux services en français a été établi en 2007. En 2019, une nouvelle loi a transféré les responsabilités du Commissaire à l'Ombudsman, en exigeant que l'Ombudsman nomme un(e) Ombudsman adjoint(e), appelé(e) Commissaire aux services en français. La Commissaire dirige l'Unité des services en français – une équipe d'agent(e)s de règlement préventif, d'enquêteurs(teuses) et de chercheurs(cheuses) qui est entièrement appuyée par les équipes des services juridiques, des communications, des finances, des technologies de l'information et des ressources humaines de l'Ombudsman. La Commissaire et le Directeur des opérations de l'Unité des services en français sont membres de l'équipe de haute direction de l'Ombudsman.

Voir aussi :

- Faits saillants – Rapport annuel de la Commissaire aux services en français
- Mot d'ouverture de la Commissaire

Also available in English

Pour plus de renseignements, contacter :

Emmanuelle Bleytou, Gestionnaire des communications – Unité des services en français et Unité des enfants et des jeunes
ebleytou@ombudsman.on.ca

Linda Williamson, Directrice des communications
lwilliamson@ombudsman.on.ca

Rapport annuel de la Commissaire aux services en français 2019-2020 **Faits saillants**

Cas reçus - en chiffres

431 cas reçus entre le 1^{er} mai 2019 et le 30 septembre 2020

- 321 cas reçus entre le 1^{er} mai 2019 et le 31 mars 2020
- 110 cas reçus entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2020

Juridiction des plaintes

Juridictionnelles : 52 % Non-juridictionnelles : 35 % En cours d'analyse : 13 %

Les 5 organisations le plus souvent visées par des plaintes

Secrétariat au Conseil des ministres : 29 %

Ministère de la Santé : 13 %

Ministère du Solliciteur général : 12 %

Ministère du Procureur général : 12 %

Ministère des Transports : 10 %

Pour toutes les informations sur les plaintes, voir pages 18-19

Les recommandations de la Commissaire Burke : Voir Annexe, page 45

Faits saillants des plaintes et des cas individuels - comment l'intervention de l'Unité des services en français a aidé :

- Nos efforts ont contribué à la mise en œuvre, le 16 avril, de la traduction simultanée pour les points de presse quotidiens du gouvernement liés à la pandémie (p. 23).
- *Le Portail de jumelage des ressources humaines dans le domaine de la santé*, lancé le 7 avril par le ministère de la Santé, n'était disponible qu'en anglais, mais quelques jours après nos interventions, le site était disponible en français également (p. 23).
- Le site Web du Centre régional de santé de North Bay affichait ses avis concernant la COVID-19 en anglais seulement, mais suite à nos échanges, il a engagé des services de traduction externes (p. 24).
- Le 30 septembre, le gouvernement a présenté son plan *Protéger les Ontariens : Se préparer à de futures vagues de COVID-19* en anglais seulement. Nous l'avons soulevé auprès du ministère et dès le lendemain, le plan était disponible en français (p. 24).

- Après que nous ayons communiqué avec le bureau du Médecin hygiéniste en chef, il a émis une note de service à l'ensemble des bureaux de santé publique locaux afin de les encourager à offrir des services en français (p. 24).
- Le processus de transfert d'appels au 911 vers des agents bilingues ou le centre intégré de répartition d'ambulances le plus proche et doté d'agents majoritairement bilingues a été précisé et amélioré suite à nos interventions (p. 28).
- Le ministère du Solliciteur général a fait certaines améliorations aux alertes d'urgence provinciales et aux alertes Amber, afin d'assurer l'offre de services en français lors de l'émission de ces alertes (p. 30).
- Le Bureau du Conseil des ministres s'est engagé à utiliser des inscriptions bilingues sur tous les lutrins utilisés par les ministres pendant leurs annonces (p. 31).
- Les panneaux de signalisation électroniques sur les autoroutes de la province font l'objet d'améliorations pour les rendre bilingues (p. 32).
- De nouveaux panneaux bilingues dans les stations de pisciculture dans des régions désignées ont remplacé des panneaux unilingues en anglais (p. 32).
- Dans certains points de service de ServiceOntario, nos interventions ont abouti à un engagement de passer en revue les politiques et procédures afin d'assurer la présence continue de personnel bilingue (p. 33).
- La LCBO s'est engagée à renforcer la formation de ses employés saisonniers et l'offre de services en français dans certaines succursales (p. 34).
- Des centres de Test au Volant se sont engagés à s'assurer que des services en français soient offerts, même en l'absence d'un(e) employé(e) bilingue (p. 34).
- Nos démarches ont contribué à l'annonce par le gouvernement que les permis de conduire et les cartes-photos contiendraient désormais les caractères spécifiques de la langue française (p. 36).
- Metrolinx a rappelé à ses employé(e)s du service de conformité les politiques et procédures en place pour l'offre de services en français, par exemple l'utilisation du système d'interprétation simultanée (p. 37).
- Nos interventions auprès du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ont contribué à rendre disponibles les lignes de téléconférence de la Fonction publique de l'Ontario en version bilingues (p. 38).
- La Commission de la location immobilière a assuré, suite à nos interventions, la présence d'un membre bilingue, d'un médiateur bilingue et des services d'interprétation pour les parties lors d'une audience par téléphone (p. 39).
- Tribunaux Ontario a mis en place une politique afin d'assurer l'offre active des services en français dans tous les tribunaux sous sa responsabilité, a promis de standardiser les processus, de nommer conjointement des membres bilingues sur plusieurs tribunaux, et de recruter de nouveaux membres bilingues (p. 40).

***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^{er} 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^{er} 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 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.

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.