

ATTENTION : Embargo jusqu'à 9 h 30, le 7 décembre

**La Commissaire aux services en français recommande
un outil d'évaluation pour aider le gouvernement
à protéger « la santé linguistique » de l'Ontario**

Des services en français équivalents et une expérience positive
pour les francophones ont souvent fait défaut en 2020-2021,
souligne Kelly Burke

(TORONTO – le 7 décembre 2021) La Commissaire aux services en français, Kelly Burke, a demandé aujourd'hui à la province de veiller à ce que les services offerts aux Franco-Ontarien(ne)s soient véritablement équivalents à ceux offerts en anglais, et sans délai.

Dans son deuxième Rapport annuel, rendu public aujourd'hui, la Commissaire :

- Fournit des détails sur les **351** cas reçus par l'Unité des services en français au sein du Bureau de l'Ombudsman (l'Unité des SEF) du 1^{er} octobre 2020 au 30 septembre 2021 – soit une augmentation de 15 % par rapport à l'année précédente;
- Rappelle l'importance de planifier la prestation de services en français de qualité, équivalents à ceux offerts en anglais, et sans délai;
- Accueille favorablement les propositions de modifications et de modernisation de la *Loi sur les services en français* (la LSF), annoncées par la province le mois dernier.

Ce rapport s'appuie sur le Rapport annuel de la Commissaire Kelly Burke, paru en décembre 2020, qui recommandait au gouvernement d'exiger que les ministères créent des plans pour améliorer la prestation des services en français, et que la ministre des Affaires francophones fasse le point sur ces plans chaque année à partir d'avril 2022. Ces recommandations ont été accueillies favorablement par le gouvernement, et se reflètent en partie dans le projet de loi récemment rendu public par le gouvernement en vue de moderniser la *Loi sur les services en français*.

Dans ce rapport, la Commissaire recommande un outil d'évaluation pour aider le gouvernement à mesurer le succès de ces plans. Appelée la Boussole de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF), cet outil mesure l'efficacité des services en français à l'aide de quatre critères :

- **C** – Communication : Les services sont-ils bien identifiés, communiqués et connus de la population?
- **S** – Services : Les services sont-ils disponibles et prêts à être offerts en tout temps?
- **E** – Équivalence : Les services sont-ils équivalents à ceux offerts à la population générale?
- **F** – Facilité d'accès : L'expérience des francophones est-elle positive?

« L'évaluation est une étape cruciale pour assurer une bonne planification et en faire un exercice évolutif, qui permet de bien répondre aux besoins spécifiques des francophones », déclare la Commissaire Burke dans son rapport. « Lorsque nous évaluons les services en français, nous regardons à la fois les obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et les obligations morales que nous avons toutes et tous pour protéger le patrimoine culturel francophone pour les générations futures.

« C'est ainsi qu'on peut s'assurer d'une bonne santé linguistique : en travaillant à la fois de manière préventive, continue, et en apportant un soin particulier aux enjeux qui le nécessitent. »

Le rapport donne de nombreux exemples de la façon dont la Commissaire, l'Unité des SEF et le Bureau de l'Ombudsman en général ont obtenu des résultats pour les francophones en suivant cette approche, en résolvant les enjeux rapidement, souvent de façon proactive. Un grand nombre des cas sont « [des] exemples concrets d'un manque systématique de planification de la part du gouvernement » ou « des exemples de son manque d'information de ce qui se passe sur le terrain au sujet de la disponibilité et de la qualité des services fournis pour son compte », indique le rapport.

Les trois principales tendances de cas couvertes par le rapport sont les suivantes :

- Les cas relatifs à la COVID-19 – y compris les préoccupations concernant des annonces gouvernementales émises en anglais seulement, et plusieurs cas où l'intervention de l'Unité des SEF a permis d'améliorer les services en français fournis par les bureaux de santé publique, bien que la LSF ne s'applique pas à ces bureaux;
- Les cas relatifs aux communications gouvernementales – y compris une amélioration majeure pour les alertes Amber;
- Les cas relatifs aux services en personne – y compris de nombreux exemples où le travail de l'Unité des SEF a entraîné des changements positifs.

Le rapport indique également que l'Unité des SEF a reçu 60 plaintes au sujet des coupes dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne. La Commissaire a ouvert une enquête sur ces plaintes au mois de juin, et cette enquête se poursuit. La Commissaire publiera un rapport distinct sur l'enquête lorsqu'elle sera terminée.

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 sur des organismes du gouvernement provincial, ainsi qu'au sujet des services en français, de la protection de l'enfance, des municipalités, des universités et des conseils scolaires. Il n'infirme pas les décisions des représentant(e)s élu(e)s, et ne définit pas de politique publique, mais il fait des recommandations pour promouvoir l'équité, la transparence et la responsabilisation dans l'administration. Les recommandations de l'Ombudsman ont été massivement acceptées par le gouvernement, entraînant de nombreuses réformes.

À propos de l'Unité des services en français : La Commissaire dirige l'Unité des services en français – équipe d'agent(e)s de règlement préventif et d'enquêteur(euse)s, qui bénéficie pleinement du soutien des équipes des services juridiques, des communications, des finances et des technologies de l'information et des ressources humaines du Bureau 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

Josée Laperrière – Agente des communications, Unité des services en français

jlaperriere@ombudsman.on.ca

Linda Williamson – Directrice des communications

lwilliamson@ombudsman.on.ca

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).

***Rapport annuel de la Commissaire
aux services en français 2020-2021 – 7 décembre 2021
Mot d'ouverture – Kelly Burke, Commissaire***

Je vous remercie chaleureusement de participer aujourd'hui, que ce soit en personne ou en ligne, au dépôt du deuxième Rapport annuel de la Commissaire aux services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

Tout d'abord reconnaissons qu'ici à Queen's Park, la terre sur laquelle nous nous réunissons est le territoire traditionnel de nombreuses nations, notamment les Mississaugas du Crédit, les Anishnab , les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et abrite maintenant de nombreux peuples diversifiés des Prem res nations, des Inuits et des Métis. Nous reconnaissons également que Toronto est couvert par le Traité 13 avec les Mississaugas du Crédit.

La santé linguistique : C'est le thème central de ce rapport annuel.

Qu'est-ce que c'est la santé linguistique? Une bonne santé linguistique veut dire qu'on peut vivre et s'épanouir pleinement en français en Ontario. Qu'on assure, par nos actions, la vitalité de la francophonie de la province.

L'an dernier, j'ai recommandé que le gouvernement standardise et renforce la planification pour l'offre de services en français et rende compte devant l'Assemblée législative de cette planification et de ses progrès dès le mois d'avril 2022.

Parmi les huit recommandations que j'ai émises, je note un grand accomplissement de la part du ministère du Solliciteur général, qui a répondu à ma recommandation de travailler avec la police provinciale de l'Ontario pour garantir une offre de services en français équivalente et sans délai dans le cadre d'émission d'alertes d'urgence. Les alertes Amber sont maintenant disponibles simultanément dans les deux langues.

Nous remarquons également que le projet de loi du gouvernement pour moderniser la *Loi sur les services en français* contient des éléments qui suggèrent que le gouvernement a entendu l'ensemble de nos recommandations et les a incluses dans sa réflexion.

Par exemple, l'an dernier j'ai identifié que les communications, notamment les points de presse et les communications liées à la santé publique, devaient être disponibles en français. Le projet de loi donnerait le pouvoir au Conseil du Trésor d'émettre des directives pour encadrer les communications du gouvernement.

En ce qui concerne la planification pour la prestation de services, plusieurs dispositions du projet de loi s'y rattachent, mais celles que je retiens en particulier sont :

- L'obligation qu'auraient les ministres de rendre compte et de faire rapport sur la mise en application de la Loi sur les services en français et sur la qualité de services au conseil exécutif; et
- L'obligation de faire l'offre active de services en français, qui suggère une offre de services en français équivalente et sans délai.

Cette année, parmi les 351 cas que nous avons traités, nous remarquons que les communications du gouvernement et les services directs demeurent les enjeux principaux quant à l'accès à des services en français de qualité et sans délai.

- Le post-secondaire est le secteur le plus visé par les plaintes en raison des coupes à la programmation francophone à l'Université Laurentienne, sur lesquelles nous enquêtons formellement.
- Le ministère de la Santé est le ministère le plus touché par les plaintes, en particulier en ce qui concerne les services offerts par les hôpitaux.
- ServiceOntario demeure une source importante de plaintes par rapport aux services offerts en personne.

Cette année, en raison de la pandémie et de la vaccination contre la COVID-19, nous avons observé l'impact dévastateur des limites de la *Loi sur les services en français* sur l'expérience vécue par les francophones. L'exemple le plus frappant est celui des bureaux de santé publique locaux. Ces bureaux ne rencontrent pas la définition d'organisme gouvernemental et sont donc exempts de la *Loi sur les services en français*.

Nous avons reçu un nombre important de plaintes au sujet de la campagne de vaccination contre la COVID-19 visant les cliniques de vaccination administrées par les bureaux de santé publique locaux.

En travaillant avec le médecin hygiéniste en chef et le ministère de la Santé, et même avec certaines municipalités comme la Ville d'Ottawa, nous avons été en mesure de résoudre plusieurs enjeux. Mais notre incapacité de traiter directement les plaintes liées aux bureaux de santé publique limite notre action et la qualité des résolutions que nous pouvons obtenir.

Ces cas et plusieurs autres inclus dans le rapport démontrent que l'expérience des francophones qui utilisent les services du gouvernement et qui nous contactent est négative, voire très négative.

Les gens nous ont rapporté qu'ils et elles se sont senti(e)s inconfortables, humilié(e)s et souvent ont préféré ou ont dû continuer en anglais pour mettre fin à cette expérience négative.

Je vous donne un exemple qui se trouve dans le rapport : Un homme désirait obtenir un permis de pêche et s'est rendu dans une succursale de ServiceOntario. Même après avoir suivi les procédures pour recevoir un service en français, il a reçu un service qui n'était pas équivalent et a opté pour continuer en anglais.

Notre intervention a permis de résoudre les enjeux qui ont mené à cette situation pour l'avenir. Mais l'expérience de l'utilisation des services en français a été négative pour cette personne francophone. L'expérience des francophones doit être au contraire positive. Elle doit encourager les francophones à utiliser les services auxquels ils et elles ont droit.

Nos recommandations de l'an dernier demeurent donc toujours d'actualité et vitales. Dans ce rapport, nous offrons au gouvernement un outil pour le guider dans sa planification et pour lui permettre de s'auto-évaluer.

Il s'agit de la Boussole linguistique de la Commissaire aux services en français, ou la Boussole CSEF. L'outil est basé sur la définition d'offre active incluse dans le formulaire de désignation développé par le ministère des Affaires francophones. C'est ce qui a guidé nos travaux et notre réflexion pour ce rapport.

Il y a quatre critères essentiels qui doivent être remplis pour veiller à la bonne santé linguistique, que nous avons rassemblés sous l'acronyme CSEF pour en faciliter la compréhension :

- Communication : les services doivent être connus du public, évidents, faciles à identifier.
- Services : les services eux-mêmes doivent être disponibles et prêts à être utilisés en tout temps.
- Équivalence : les services doivent être équivalents à ceux offerts à la population générale.
- Facilité d'accès : ce qui veut dire que l'expérience de ceux et celles qui utilisent ces services doit être positive.

Avec cette boussole, le gouvernement peut développer ses indicateurs de performances et proactivement s'instruire sur sa performance quant à la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* et la qualité des services offerts par les ministères.

C'est la seule recommandation que j'émetts pour ce rapport : que le gouvernement évalue la performance de sa planification avec la Boussole de la Commissaire aux services en français. Au cours de la prochaine année, nous accorderons beaucoup d'attention à l'exercice de planification du gouvernement ainsi qu'à l'utilisation qu'il fera de la Boussole CSEF pour s'auto-évaluer.

Cet exercice nous permettra d'observer la manière dont le gouvernement s'est structuré pour veiller à l'application et à la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* et à la qualité des services offerts par les ministères.

Je vais également continuer à demander au gouvernement de mettre à jour le Règlement 398/93 qui liste les organismes désignés et l'Annexe de la Loi sur les services en français qui identifie des régions qui n'existent plus.

Comme vous le constatez, les cas que vous soulevez sont centraux et chaque cas est traité avec beaucoup de sérieux et de rigueur. Je vous encourage toutes et tous à continuer de communiquer avec nous et nous donner la chance de vous aider à obtenir les services auxquels vous avez droit.

Ce sont nos bonnes habitudes individuelles et collectives qui renforcent une bonne santé linguistique en Ontario.

L'allocution prononcée fait foi