

## Rapport annuel du Commissaire aux services en français de l'Ontario *Faits saillants 2024-2025*

### **Cas reçus**

315 cas (plaintes et demandes de renseignements) reçus entre le 1<sup>er</sup> octobre 2024 et le 30 septembre 2025.

### **Organisations les plus visées qui sont assujetties à la *Loi sur les services en français (LSF)*, par nombre de cas**

Ministère des Services au public et aux Entreprises et de l'Approvisionnement (14,6 %)

Élections Ontario (9,6 %)

Ministère des Transports (9,2 %)

### **Principaux sujets de cas**

Services en personne 40,0 %

Communications écrites 18,8 %

Services en ligne 10,8 %

Signalisation 9,2 %

Services au téléphone 7,7 %

Médias sociaux 3,8 %

Pour d'autres statistiques sur les cas, voir les pages 20-21, 57 et 60-61.

### **Résultats obtenus dans des cas individuels**

- Le Bureau du coroner en chef s'est assuré qu'une mère endeuillée ayant perdu son fils reçoive toutes les communications futures concernant le décès en français et a examiné sa capacité de service bilingue à l'échelle de la province (p. 6).
- Élections Ontario s'est engagée à améliorer sa planification, à renforcer le personnel bilingue et à assurer une « offre active » de services en français dans les bureaux de vote (p. 22-23).
- La version révisée du Code de prévention des incendies est maintenant disponible en français (p. 23).
- Un palais de justice provincial situé dans une région désignée a embauché du personnel francophone supplémentaire et a rappelé à tou(te)s les employé(e)s leur responsabilité de s'assurer que les services sont toujours disponibles en français (p. 27).
- Le ministère du Procureur général a créé une adresse courriel bilingue pour les formulaires de sélection des juré(e)s et a confirmé que tous les messages reçus en français à cette adresse recevront une réponse en français (p. 28).

- Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a désigné un(e) membre du personnel francophone pour assister un homme francophone qui se plaignait d'avoir reçu un service irrégulier en français. Il a également rappelé à l'ensemble du personnel les procédures à suivre pour fournir des services en français (p. 28-29).
- Le ministère des Transports a pris des mesures pour remplacer plusieurs panneaux routiers uniquement en anglais dans les régions désignées pour fournir des services en français (pages 29 et 30) et a corrigé une erreur en français dans une autre (p. 30).
- Metrolinx a remplacé des panneaux de chantier uniquement en anglais à Scarborough par des panneaux bilingues et a ajouté davantage de panneaux bilingues sur le site (p. 31).
- Le ministère de la Santé a déterminé que l'information sur le programme de Préparation à la pratique médicale en Ontario devrait être disponible en français sur sa page Web actuelle sans délai (p. 32).
- Metrolinx s'est engagé à mettre à jour tous les formulaires français et anglais sur son site Web, à faire une refonte de sa page « Objets trouvés » pour améliorer sa conformité à la LSF, et à offrir une assistance téléphonique aux francophones pour remplir les formulaires pendant que ce travail est en cours (p. 33).
- ServiceOntario a mis à jour ses systèmes afin que des plaques d'immatriculation personnalisées avec slogans et graphisme en français puissent maintenant être commandées en ligne, tout comme les plaques en anglais (p. 33-34).
- Des liens brisés sur la version française du site Web de la Commission d'appel et de révision des professions de la santé ont été corrigés afin d'assurer un accès équivalent à l'information (p. 34).
- Parcs Ontario a corrigé les incohérences sur son site Web français et s'est engagé à effectuer régulièrement des contrôles de qualité de son contenu (p. 34).
- ServiceOntario a corrigé les accents français manquants sur les cartes Santé d'un bébé et d'un autre enfant sans exiger que les parents se présentent en personne, et a rappelé au personnel de porter une attention particulière aux accents sur les noms lors de la saisie des données (pages 36 et 37).
- ServiceOntario a délivré un nouveau permis de conduire à un homme qui a signalé un problème d'impression lié aux accents français dans le microtexte de sécurité sur les permis de conduire, a corrigé ce problème et amélioré son contrôle qualité (p. 37).
- Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) a mis à jour son système téléphonique afin que les appelant(e)s francophones n'aient pas à écouter un long message en anglais avant de pouvoir choisir un service en français (p. 41).

- Parcs Ontario s'est engagé à installer une signalisation bilingue dans tout le parc provincial de Komoka, qui est partiellement situé dans une région désignée en vertu de la *LSF* (p. 41-42).
- La Police provinciale de l'Ontario a remplacé la signalisation unilingue sur le bâtiment de son quartier général régional central et s'est engagée à y installer davantage de panneaux bilingues (p. 43.).
- Le ministère de l'Éducation a remplacé les bannières unilingues « Building Ontario » installées sur les écoles d'une région désignée par des bannières bilingues et a révisé le protocole qu'il distribue à tous les conseils scolaires (p. 44).
- La Commission des relations de travail de l'Ontario a mis à jour son écran du hall d'entrée pour afficher les informations d'audience en anglais et en français (p. 45).
- Le ministère du Travail s'est engagé à améliorer ses services en français par une meilleure planification, notamment en s'assurant que le personnel et les ressources en français soient disponibles lors des événements (p. 46).
- Le ministère des Soins de longue durée a renforcé ses protocoles et sa formation pour fournir des services en français afin d'éviter la récurrence d'un problème lié à un rapport d'inspection (p. 46-47).
- Le ministère des Transports a corrigé une erreur administrative et rappelé au personnel les exigences selon lesquelles le service en français doit être fourni de façon constante une fois qu'il est demandé (p. 47-48).

#### **Tendances de cas, mises à jour sur les enquêtes et sur les précédents rapports**

- Tribunaux décisionnels Ontario a informé le Commissaire qu'il a traité 1 029 procédures en français en 2024-2025 – soit 282 de plus que l'année précédente, grâce à la formation et au recrutement d'arbitres francophones (p. 26-27).
- En décembre 2024, le ministère des Affaires francophones a recueilli des commentaires sur des modifications à la liste des régions désignées en vertu de la *LSF* afin d'améliorer les services en français en Ontario. Dans sa soumission, le Commissaire Bouchard a salué les efforts du Ministère, mais a souligné les mises à jour nécessaires et a formulé quatre propositions d'amélioration. Le Ministère prévoit finaliser les travaux liés à cette liste d'ici mars 2026 (p. 38-39).
- Le ministère des Affaires francophones a apporté des mises à jour au Règlement de l'Ontario 398/93, qui désigne les agences tenues de fournir des services en français, modifiant les informations de 132 des 256 agences désignées, entre janvier 2023 et juin 2025 (p. 39-40).

- Depuis 2023, le règlement sur l'« offre active » dans le cadre de la *LSF* (Règlement 544/22) impose que les services en français soient fournis sans qu'une personne ait à les demander. Plusieurs dossiers traités par l'Unité des services en français démontrent comment certaines organisations ont apporté des changements pour offrir une véritable offre active via leurs systèmes téléphoniques, leur signalisation et diverses communications (p. 40-41).
- Le Règlement 671/92 permet à certaines publications d'être exemptées de traduction en vertu de la *LSF*, mais cette exemption a été appliquée de manière incohérente, entraînant des lacunes dans les services en français. Aucune directive n'existe pour appliquer ces exemptions, ce qui laisse les agences les évaluer de manière indépendante (p. 48-49).
- Deux des sept recommandations du rapport d'enquête du Commissaire de juillet 2024 sur la publicité extérieure gouvernementale demeurent « en cours d'examen » – tandis que l'Unité des services en français a noté des pratiques exemplaires de deux organismes publics en matière de publicité (p. 51-52).
- Cinq des 19 recommandations du rapport d'enquête du Commissaire de 2022 concernant les coupes dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne ont été adéquatement mises en œuvre (p. 53).
- L'enquête du Commissaire sur les services de première ligne en français de ServiceOntario est en cours (p. 50-51).
- L'Unité des services en français continue de suivre les progrès vers la conformité à la *LSF* de l'Université de Sudbury, ainsi que la conformité des ministères des Affaires francophones et des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité avec leurs obligations liées à la désignation de l'Université, à la lumière des plaintes reçues en 2023 (p. 55).
- L'Unité des services en français continue de faire des suivis dans le cadre de la recommandation du Commissaire de 2024 pour que le ministère des Affaires francophones compile un répertoire numérique complet des services en français (p. 54).

### **Recommandation du Commissaire**

1. **Que le ministère des Affaires francophones établisse un cadre avec des paramètres clairs pour accompagner l'ensemble des organisations assujetties à la *Loi sur les services en français* dans l'interprétation du Règlement 671/92 visant à favoriser une application très limitée des services sujets à une exemption d'obligations linguistiques, et qu'il nous en fournisse une copie (p. 50).**

Liste de toutes les recommandations faites depuis 2020 : Annexe, pages 58-59