



Rapport annuel du Commissaire aux services en français de l'Ontario

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

2024 • 2025



Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Notre Bureau s'est engagé à être un agent de changement positif pour les Ontarien(ne)s et à nous assurer que leurs droits sont respectés et que les services publics leur sont fournis avec professionnalisme et équité.

Reconnaissance des territoires

Ombudsman Ontario reconnaît que la province de l'Ontario se trouve sur les territoires de plus de 130 Premières Nations, dont chacune se distingue par ses cultures, ses langues et son histoire, beaucoup plus anciennes que la province et ses frontières.

Nous reconnaissons l'existence sur ces territoires de confédérations politiques, comme la Confédération des Trois Feux et la Confédération Haudenosaunee, qui ont précédé dans le temps la création du Canada et de l'Ontario et sont liées entre elles par des traités et des relations qui dynamisent le paysage de la province.

Nous reconnaissons humblement les responsabilités et obligations collectives qui nous incombent aux termes des plus de 40 traités qui existent en Ontario, dont le Traité n° 3, le Traité n° 9, les traités Robinson-Supérieur et Robinson-Huron et les Traités Williams.

Nous reconnaissons que les peuples autochtones qui ont pris soin de ces terres pendant des millénaires ont été dépossédés par la colonisation, et nous voulons trouver des façons de redresser les torts historiques et actuels.

Nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir parcourir ces territoires en Ontario et y travailler avec les Premières Nations, les Métis et les Inuits depuis la création de l'Ombudsman il y a 50 ans.

Ombudsman Ontario s'est engagé à nouer des liens respectueux avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis dans la province en misant sur la confiance et la transparence, afin de pouvoir leur fournir plus de services et partager avec ces gens et ces communautés un avenir meilleur.

Unité des services en français
483, rue Bay
10^e étage, Tour Sud
Toronto, ON M5G 2C9

Ligne des plaintes : 1 866 246-5262
Téléphone : 416 847-1515
Télécopieur : 416 586-3485
Courriel : sf-fls@ombudsman.on.ca
Site Web : www.ombudsman.on.ca



Décembre 2025

À l'honorable Donna Skelly, Présidente
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 12.5 de la *Loi sur les services en français*, le Commissaire aux services en français Carl Bouchard et moi-même avons le plaisir de vous présenter le Rapport annuel sur les activités de mon Bureau en vertu de cette Loi, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

Ce rapport couvre la période du 1^{er} octobre 2024 au 30 septembre 2025.

J'appuie la recommandation faite ici par le Commissaire et, conformément au paragraphe 12.5 (3) de la Loi, une copie de ce rapport sera communiquée à la ministre des Affaires francophones.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, mes sincères salutations.

Paul Dubé
Ombudsman

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
483, rue Bay
10^e étage, Tour Sud Toronto, ON
M5G 2C9

www.ombudsman.on.ca





-  @Ont_OmbudsmanFR et @Ont_Ombudsman
-  @OntarioOmbudsman
-  Ontario Ombudsman
-  OntOmbuds

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU COMMISSAIRE	5
S'INSPIRER DE NOTRE HISTOIRE POUR BÂTIR NOTRE AVENIR.....	5
À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE	9
NOTRE TRAVAIL ET NOS MÉTHODES	12
À PROPOS DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN	12
RÔLE DU COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS.....	13
IMPORTANCE DES CAS.....	14
TRAVAIL PROACTIF.....	15
COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION.....	15
FAITS SAILLANTS 2024-2025.....	20
BILAN DE 2024-2025	22
SOMMAIRE.....	22
VOTER EN FRANÇAIS	22
CODE DE PRÉVENTION DES INCENDIES – ENFIN EN FRANÇAIS.....	23
DÉSIGNATION DES GARDERIES.....	23
TENDANCES DE CAS : JUSTICE EN FRANÇAIS	26
TENDANCES DE CAS : SUR LA ROUTE	29
TENDANCES DE CAS : SITES WEB INÉGAUX.....	32
TENDANCES DE CAS : ACCENTS FRANÇAIS SUR LES NOMS.....	35
LES ENJEUX LIÉS À L'APPLICATION DE LA LSF	37
LISTE DES RÉGIONS DÉSIGNÉES : NOTRE PROPOSITION POUR DE MEILLEURES MISES À JOUR.....	38
LE RÈGLEMENT SUR LES ORGANISMES DÉSIGNÉS (398/93): RÉVISIONS PRÉVUES POUR 2026.....	39
LE RÈGLEMENT SUR L'OFFRE ACTIVE (544/22) : OBLIGATIONS LÉGALES CONTRE RÉALITÉ DU TERRAIN.....	40
EXEMPTIONS DE TRADUCTION (RÈGLEMENT 671/92) : LES RISQUES D'INTERPRÉTATION ERRONÉE	48
LA RECOMMANDATION DU COMMISSAIRE	50
LE POINT SUR NOS ENQUÊTES	50
SERVICES EN FRANÇAIS DANS LES POINTS DE SERVICE DE SERVICEONTARIO	50
PUBLICITÉ EXTÉRIEURE GOUVERNEMENTALE UNILINGUE.....	51
COUPES DANS LES PROGRAMMES DE LANGUE FRANÇAISE À L'UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	53
SUIVI DES RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS.....	54
UNIVERSITÉ DE SUDBURY	55
ANNEXE.....	56
CAS REÇUS PAR L'UNITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS	57
LISTE DES RECOMMANDATIONS 2019-2025.....	58
CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS, 1 ^{ER} OCTOBRE 2024 – 30 SEPTEMBRE 2025	60
CAS REÇUS PAR RÉGION RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS, 1 ^{ER} OCTOBRE 2024 – 30 SEPTEMBRE 2025	61
À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE	62

MESSAGE DU COMMISSAIRE

S'inspirer de notre histoire pour bâtir notre avenir

C'est avec plaisir que je vous présente le sixième Rapport annuel du Commissaire aux services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour la période du 1^{er} octobre 2024 au 30 septembre 2025.

Cette année a été historique pour les francophones en Ontario : le 25 septembre 2025 a marqué les 50 ans du drapeau franco-ontarien. C'est un anniversaire majeur de notre histoire commune, que nous soyons en Ontario depuis longtemps ou depuis peu. C'est un anniversaire qui nous rappelle qu'obtenir un permis de conduire en étant servi(e) en français chez ServiceOntario ou aller à l'hôpital et obtenir des soins en français sont des acquis qui résultent de l'action de citoyennes et de citoyens qui se sont mis de l'avant avec courage, détermination et résilience pour faire une place à la langue française en Ontario.

La *Loi sur les services en français* est un pilier législatif de l'Ontario : elle garantit une grande partie de nos services en français dans une province en constante évolution. C'est un grand accomplissement porté par des gens qui ont cru en la place du français dans notre province et l'ont défendue, comme Bernard Grandmaître, qui a fait adopter la *Loi sur les services en français*, et qui est décédé plus tôt cette année.

Des services en français, ce ne sont pas seulement des obligations légales ou des questions d'équité administrative : les services en français sont les jalons de notre histoire commune. Des gens ont créé un drapeau, des chansons devenues des hymnes, du théâtre, des productions télé, radio, numériques, des législations, des règlements : ce sont toutes sortes de contributions que l'on a célébrées.



Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard (à gauche), et des membres de l'Unité des services en français (à droite), photographié(e)s à l'occasion de Journée des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes en septembre 2025, à Toronto.

Parler français, utiliser les services en français, c'est une reconnaissance de cette histoire qui nous donne notre place aujourd'hui. C'est aussi un geste simple qui signale notre engagement à continuer de bâtir notre francophonie, pour que nous puissions continuer de célébrer nos nouveaux acquis, nos nouvelles créations franco-ontariennes, nos nouveaux pas en avant.

En tant que Commissaire aux services en français, et avec l'ensemble du Bureau de l'Ombudsman, mon équipe et moi travaillons quotidiennement à préserver les droits linguistiques en Ontario en résolvant les cas qui vous touchent directement.

Notre intervention a souvent un impact profond sur les francophones de la province. Je pense par exemple au Code de prévention des incendies qui a été révisé et est disponible en français pour la première fois depuis la promulgation de sa première édition en 1981, et qui entrera en vigueur en janvier 2026. Il s'agit d'un exemple concret de la façon dont notre travail, parfois de longue haleine, débouche sur des résultats concrets pour les francophones dans bien des secteurs.

Je pense également à une mère francophone dont le fils est décédé dans un accident et pour laquelle il a été difficile d'obtenir des services en français du Bureau du coroner en chef et d'un de ses bureaux régionaux. Cette mère a vécu des moments très difficiles lorsqu'elle a tenté de comprendre les explications et les rapports en anglais fournis par le Bureau du coroner. Même si parfois des interprètes ont été présent(e)s durant certaines conversations, elle a trouvé le processus très éprouvant : « C'est pas évident de traduire tous les mots. Je parle un peu anglais, mais dans des situations comme ça, j'ai beaucoup de difficulté à être capable de vraiment m'exprimer, parce que c'est très émotionnel. [...] Ça affecte aussi les autres membres de la famille qui sont mis(es) de côté parce qu'on ne peut pas avoir de lettres en français. »

À la suite de notre intervention, le Bureau du coroner s'est assuré que toutes les communications avec cette mère se sont effectuées en français. De plus, l'organisation a procédé à l'analyse de la capacité bilingue au sein de son personnel à travers la province et a revu son offre des services en français pour les familles et le public en général.

Connaître les francophones de l'Ontario

Cette année, nous avons rencontré des centaines de francophones de partout en Ontario, chez eux(elles), dans leurs communautés.

Nous avons vu et entendu leurs réalités quotidiennes et nous avons été témoins sur le terrain de l'impact important et de l'influence positive de nos interventions pour veiller au respect de la *Loi sur les services en français* et pour l'amélioration générale des services en français en Ontario.

Nous avons aidé des centaines de francophones dans leur langue, que ce soit pour des enjeux liés spécifiquement à la *Loi sur les services en français* ou plus largement pour des enjeux qui relèvent de l'Ombudsman de l'Ontario.

Dans le monde actuel inondé d'informations, de mésinformation parfois, et d'intelligence artificielle souvent, il est parfois difficile de savoir où se tourner pour y voir clair. En venant à nous, les francophones ont trouvé des réponses concrètes, fiables et exactes, et ont reçu une aide très appréciée. Voici quelques-uns des commentaires qu'ils et elles ont partagés avec nous :

- « Vous m'avez bien aidé. Merci beaucoup pour votre aide et j'ai aimé votre intervention. »
- « Enfin ils vont s'occuper des francophones. Si je retourne à l'hôpital, je vais m'exprimer en français [...] Bravo et chapeau pour votre travail! »
- « Je suis très content qu'on ait fait un autre petit pas dans la bonne direction. »
- « Merci [...] d'avoir mis autant d'effort dans ce dossier. »

Alors que nous célébrons les 50 ans du drapeau franco-ontarien, 2025 marque aussi les 50 ans du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, qui a fait ses preuves depuis 1975 comme outil de protection et d'améliorations des services gouvernementaux et qui surveille aussi depuis 2019 les droits linguistiques des francophones en Ontario.

Cette expertise, nous l'avons développée en gagnant la confiance de l'Assemblée législative, des gouvernements, de la fonction publique, du secteur public en général et surtout, de la population. C'est grâce à tous ceux et toutes celles qui nous ont partagé des témoignages personnels et à notre travail rigoureux d'engagement et de connexion avec les Ontariennes et les Ontariens, que nos interventions ont apporté des résultats concrets.

Vous allez voir dans le rapport qui suit les résultats concrets de nos démarches dans des secteurs clés comme les garderies, les communications gouvernementales, l'affichage sur les routes, les soins de santé, la carte des régions désignées, la gestion des organismes gouvernementaux désignés par le règlement, l'accès à la justice en français et l'éducation post-secondaire, pour n'en nommer que quelques-uns.

Ce rapport renforce l'importance du rôle de notre institution pour les francophones de l'Ontario et démontre, une fois de plus, la nécessité de nos interventions.

Bonne lecture!



Carl Bouchard,
Commissaire aux services en français de l'Ontario



29 octobre 2025 : (De gauche à droite) L'Ombudsman Paul Dubé, la lieutenant-gouverneure Edith Dumont, l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay et le Commissaire aux services en français Carl Bouchard lors d'une réception commémorant le 50^e anniversaire de l'Ombudsman de l'Ontario, dans les appartements de la lieutenant-gouverneure.

« Alors que nous vous rendons hommage aujourd'hui, nous saluons également le travail remarquable de l'Unité des services en français.

Monsieur Bouchard, permettez-moi de vous exprimer, ainsi qu'à votre équipe, mes plus sincères remerciements pour votre engagement ferme envers la promotion et la défense des droits linguistiques des francophones dans notre province.

Comme vous le savez, cette année marque aussi le 50^e anniversaire du drapeau franco-ontarien — un symbole fort de notre identité.

Tel un mât solide, votre Bureau incarne le soutien essentiel qui permet au drapeau franco-ontarien de flotter fièrement. »

– Déclaration de la lieutenant-gouverneure Edith Dumont lors d'une réception organisée pour le 50^e anniversaire de l'Ombudsman de l'Ontario, le 29 octobre 2025

À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE



1. 9 avril 2025 : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard avec Cameron Love, président-directeur général de l'Hôpital d'Ottawa, à Ottawa. **2. 10 avril 2025** : Le Commissaire avec Désir Saint-Phard (à sa droite), directeur général, et son équipe du Centre d'établissement, de soutien et d'orientation communautaire, à Ottawa. **3. 9 avril 2025** : Le Commissaire avec Rachel Gouin (à droite), directrice générale, et son équipe du CAP, à Ottawa. **4. 10 avril 2025** : Le Commissaire avec Normand Glaude (à sa droite), directeur général, et son équipe du Réseau des services de santé de l'est de l'Ontario, à Ottawa. **5. 10 avril 2025** : Le Commissaire avec Marie-Florence Aboké (à droite), présidente d'AFFYA Pour Tous, et Georges Bléou (à gauche), à Ottawa. **6. 10 avril 2025** : Le Commissaire avec la directrice générale du Mouvement d'implication francophone d'Orléans Mélanie Routhier Boudreau (à droite), et la présidente Tréva Cousineau (à gauche), à Ottawa. **7. 10 avril 2025** : Le Commissaire avec la directrice générale d'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes Maira Martin (à l'écran) et son équipe, à Ottawa. **8. 10 avril 2025** : Le Commissaire avec Patricia Dostie (à gauche), directrice générale du Service aux adultes de l'Association pour l'intégration sociale d'Ottawa et Julie Beaulieu, directrice, (à droite), à Ottawa.



9



10



11



12



13



14



15

9. 24 septembre 2025 : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard et la directrice de l'Unité des services en français, Anne Sophie Leduc (deuxième à droite), avec des membres du personnel de Science Nord, à Sudbury. **10. 24 septembre 2025** : Le Commissaire et la directrice de l'Unité des services en français avec des étudiant(e)s de l'École de médecine du Nord de l'Ontario, à Sudbury. **11. 24 septembre 2025** : Le Commissaire et la directrice de l'Unité des services en français avec le Dr. Michael Green, recteur et vice-chancelier de l'École de médecine du Nord de l'Ontario et son équipe, à Sudbury. **12. 25 septembre 2025** : Le Commissaire avec les organisateur(trice)s de la cérémonie du 50^e anniversaire du drapeau franco-ontarien à l'Université de Sudbury, à Sudbury. **13. 24 septembre 2025** : Le Commissaire avec Xavier Brassard-Bédard, président-directeur général de TFO, à Sudbury. **14. 8 novembre 2024** : Le Commissaire et la directrice de l'Unité des services en français avec des membres du personnel du Centre francophone du Grand Toronto au kiosque de Service d'accueil aux nouveaux(elles) arrivant(e)s francophones à l'aéroport international Toronto Pearson, à Mississauga. **15. 29 octobre 2024** : Le Commissaire prononce un discours à la plénière des Entités 1 et 2, à London.



16. 28 février 2025 : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard avec deux membres de l'Unité des services en français lors du Gala du Mois de l'Histoire des Noirs organisé par le Centre francophone du Grand Toronto, à Toronto. **17. 6 mars 2025** : Le Commissaire prononce un discours au Salon de Vie Active, à Mississauga. **18. 1^{er} novembre 2024** : Le Commissaire prononce un discours lors du lancement de la 12^e édition de la Semaine nationale en immigration francophone au Canada, à l'Université de l'Ontario français, à Toronto. **19. 26 février 2025** : Le Commissaire pose avec les lauréat(e)s du concours Délie ta langue à l'Université de l'Ontario français, à Toronto. **20. 6 mars 2025** : Le Commissaire prononce un discours au Collège Massey, à Toronto, à l'occasion du Mois de la francophonie. **21. 30 septembre 2025** : Le Commissaire prononce un discours lors de l'Assemblée générale annuelle de FrancoQueer à Toronto. **22. 25 avril 2025** : Le Commissaire avec les membres de la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario ainsi que des invité(e)s lors du lancement officiel du Réseau VIVRE+ Fierté, à Toronto. **23. 7 juin 2025** : Le Commissaire prononce un discours lors du congrès annuel de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario, à Kingston.



NOTRE TRAVAIL ET NOS MÉTHODES

À propos du Bureau de l'Ombudsman

L'Ombudsman est un officier indépendant, impartial, et non partisan de l'Assemblée législative de l'Ontario, nommé par tous les partis, et dont le rôle est de s'assurer que le gouvernement provincial et la fonction publique ontarienne servent la population d'une façon équitable, responsable, transparente et respectueuse de ses droits.

Fondé il y a 50 ans, en 1975, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario traite les plaintes sur les décisions et mesures administratives de plus de 1 000 organismes de la fonction publique et du gouvernement de l'Ontario. Au cours des cinq dernières décennies, le Bureau de l'Ombudsman a défendu la transparence, l'équité et la responsabilisation, en collaborant avec les institutions démocratiques du Canada et du monde entier. Sa mission s'inscrit dans la résolution 2024 des Nations Unies, qui reconnaît le rôle essentiel des institutions d'ombudsman dans la promotion et la protection des droits de la personne, de la bonne gouvernance et de la primauté du droit.

La juridiction de l'Ombudsman s'étend aux ministères, agences, sociétés, conseils, commissions et tribunaux décisionnels du gouvernement provincial, ainsi qu'aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires. Depuis le 1^{er} mai 2019, la juridiction de l'Ombudsman comprend aussi les services de protection de l'enfance et les services en français. Tout au long de son histoire, bien avant d'assumer la responsabilité de surveiller la conformité à la *Loi sur les services en français*, l'Ombudsman a aidé les Ontariens et Ontariennes qui parlent français à régler divers enjeux liés aux services gouvernementaux et publics en général, et il continue de le faire.

Nos interventions visent à résoudre des questions concernant l'administration du gouvernement et de la fonction publique ou à enquêter sur ces questions, et nous formulons des recommandations fondées sur des données probantes en vue de mesures correctives si c'est nécessaire. Nous intervenons pour donner suite à une plainte ou de notre propre initiative, et nous sommes reconnu(e)s internationalement pour la qualité et les répercussions de notre travail. Les recommandations de l'Ombudsman ont été massivement acceptées par le gouvernement, entraînant de nombreuses réformes.

Nous soutenons gratuitement les personnes ayant besoin d'aide pour accéder à des services publics ou faire respecter leurs droits. Voici les éléments importants qui ne sont pas de notre ressort : les décisions des juges et les fonctions des tribunaux, les domaines de compétence fédérale, la conduite des élu(e)s, (y compris le(la) premier(ière) ministre et le Conseil des ministres) ainsi que les hôpitaux et les foyers

de soins de longue durée. Toutefois, nous pouvons recevoir les plaintes pour des services en français fournis dans certains hôpitaux, foyers de soins de longue durée et autres organismes désignés, relativement aux règlements pris en application de la *Loi sur les services en français*.

L'Ombudsman fait des rapports accompagnés de recommandations lorsqu'il mène des enquêtes individuelles et systémiques. Chaque année, il publie également un Rapport annuel qui comprend des statistiques sur les plaintes et les faits saillants du travail dans tous les secteurs d'activités de notre Bureau – y compris l'Unité des services en français.

Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, le Bureau de l'Ombudsman a traité **30 675** cas (plaintes et demandes de renseignements).

Rôle du Commissaire aux services en français

La *Loi sur les services en français (LSF)* de l'Ontario a été adoptée en 1986 et est en vigueur depuis 1989. Elle garantit le droit d'obtenir des services en français partout en province du siège ou de l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ainsi que dans leurs bureaux se trouvant dans les régions désignées de la province, ou desservant une telle région.

Le Commissaire aux services en français joue un rôle important pour veiller au respect de ces obligations. Sous l'autorité de l'Ombudsman, il surveille le respect de la *LSF* et formule des recommandations pour améliorer la prestation des services gouvernementaux en français.

Conformément à la *LSF*, le Commissaire peut examiner les plaintes au sujet des services en français fournis par ou au nom des organismes du gouvernement et des institutions de la législature. Ceci inclut les ministères, les conseils, les commissions ou les personnes morales dont la majorité des membres ou des administrateur(trice)s sont nommé(e)s par la lieutenante-gouverneure en conseil, ainsi que les organismes désignés dans le Règlement de l'Ontario 398/93.

Le Commissaire dirige l'Unité des services en français – une équipe d'agent(e)s de règlement préventif et d'enquêteur(euse)s, qui est soutenu par l'ensemble de l'organisation (les équipes des services juridiques, des communications, des finances, des technologies de l'information, et des talents et de la culture de l'Ombudsman). Le Commissaire et la Directrice de l'Unité des services en français sont membres de l'équipe de haute direction de l'Ombudsman.



20 mars 2025 : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard et l'Ombudsman Paul Dubé lors du lever du drapeau pour la Journée internationale de la francophonie, devant l'hôtel de ville de Toronto, à Toronto.

Le Commissaire et l'Unité des services en français font activement la promotion des droits des francophones en Ontario, entreprennent des initiatives de sensibilisation, évaluent et analysent les plaintes et les tendances, mènent des enquêtes relatives au respect de la Loi, rédigent des rapports contenant des recommandations et surveillent la mise en œuvre de ces recommandations. Les résultats de ce travail, réalisé dans la collaboration et avec l'appui de tout notre Bureau, sont tangibles et importants.

En tant que membre du Bureau de l'Ombudsman, le Commissaire est totalement indépendant du gouvernement, des partis politiques, des plaignant(e)s individuel(le)s et des groupes d'intérêt. Le Commissaire aux

services en français a le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative – c'est-à-dire sans plaintes – et de faire des recommandations dans le but d'améliorer la prestation des services en français. Les recommandations formulées dans ses rapports annuels et rapports d'enquête sont fondées sur des preuves recueillies lors de l'évaluation des plaintes et de l'interaction avec le public, les organismes et les fonctionnaires gouvernementaux, ainsi que sur une analyse des textes de loi pertinents.

Importance des cas

Notre statut d'institution indépendante et impartiale nous confère une relation privilégiée et unique avec les Ontariens et les Ontariennes. Le traitement des plaintes nous permet de recueillir des témoignages directement de ceux et celles qui estiment que leurs droits ne sont pas respectés ou que le gouvernement les traite injustement. En écoutant ces expériences et en faisant des requêtes auprès des

organismes du secteur public, nous avons une perspective unique qui nous permet de déterminer si les services sont adéquats ou non, et de faire des recommandations pour remédier aux manquements lorsque nécessaire.

Nous accueillons les plaintes de ceux et celles qui sentent que leurs droits ont été bafoués. En traitant directement avec les francophones, nous cherchons à bien comprendre chaque cas, à identifier les faits, et à mesurer l'impact du manque de services en français sur la vie quotidienne des gens. Nous sommes là pour aider : nos équipes travaillent également en vertu de notre rôle sous la *Loi sur l'ombudsman* si un cas soulève certaines questions d'équité en dehors de la *Loi sur les services en français*.

Travail proactif

Nos interactions constantes avec les principales parties prenantes, nos conversations individuelles avec les Ontariennes et les Ontariens qui parlent français, et notre engagement auprès du gouvernement et des divers organismes et organisations, nous permettent de régler des problèmes bien avant qu'ils ne deviennent l'objet de plaintes. Nous tissons également des liens productifs et appropriés avec le gouvernement, ses agences, ses tiers, les diverses communautés francophones de l'Ontario et tous ceux et toutes celles qui ont un intérêt pour les services en français dans la province.

Le Commissaire s'entretient aussi de façon régulière avec ses homologues à travers le pays et le monde entier, comme membre de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) et de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

Communications et sensibilisation

Être à l'écoute des Ontariennes et des Ontariens qui parlent français fait partie intégrante du rôle du Commissaire aux services en français, de l'Ombudsman de l'Ontario et de l'Unité des services en français. Depuis 2019, l'engagement de l'Ombudsman est de veiller à ce que le Commissaire soit proactif, engagé, et accessible à la communauté francophone.

Tout au long de l'année, nous sommes allé(e)s à la rencontre des francophones dans leurs milieux de vie, qu'il s'agisse d'événements communautaires, de rencontres institutionnelles ou d'échanges plus informels. Cette présence sur le terrain a renforcé les liens et a permis de mieux comprendre les réalités locales.



17 octobre 2024 : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard avec (de gauche à droite) Hélène Grégoire, Hela Zahar, Christine Michaud, Mareva Cestor, et Alejandra Bravo, du Comité consultatif des affaires francophones de la ville de Toronto, à Toronto.

Durant la période couverte par le présent rapport (1^{er} octobre 2024 – 30 septembre 2025), nous avons multiplié nos actions de sensibilisation et de communication, tant auprès du gouvernement que des communautés.

Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, a tenu une quinzaine de rencontres avec l'appareil gouvernemental, et il a participé en personne à **23** événements dans la communauté, parmi lesquels le congrès annuel de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO), le Gala de célébration du Mois de l'Histoire des Noirs du Centre Francophone du Grand Toronto, la semaine de la Francophonie, le 30^e anniversaire d'Oasis Centre des femmes, le congrès de l'Association des juristes d'expression française, la première collation des grades de l'Université de l'Ontario français et les célébrations du 50^e anniversaire du drapeau franco-ontarien, pour ne citer que quelques exemples. À ces occasions, il a prononcé **18** discours.

Il a rencontré les organisations représentatives de la communauté francophone à **56** occasions, pour la plupart en personne. Ces déplacements ont permis de témoigner de la vitalité des communautés francophones, de mieux comprendre

leurs défis spécifiques et de valoriser leurs succès. Ils traduisent aussi la volonté du Commissaire d'aller à la rencontre des Ontariennes et des Ontariens là où ils vivent et travaillent, pour bien comprendre leurs réalités d'accès aux services en français dans l'ensemble de la province.

Le 4 juin 2025, le Commissaire Bouchard et la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, Patricia Kosseim, se sont adressé(e)s directement aux francophones de l'Ontario depuis le campus du Collège Boréal à Toronto. En présence de la lieutenant-gouverneure de l'Ontario, l'honorable Edith Dumont, les commissaires ont présenté leur Bureau respectif aux participant(e)s dans la salle et en ligne, parlé de leur mandat et de leurs bonnes pratiques et ont répondu aux questions du public.



4 juin 2025 : Carl Bouchard, Commissaire aux services en français, participe à une table ronde avec Patricia Kosseim, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, lors d'un événement conjoint organisé à Toronto et en ligne (à gauche). Les deux commissaires posent avec l'honorable Edith Dumont, lieutenant-gouverneure de l'Ontario (à droite).

Le 25 septembre 2025, le Commissaire Bouchard a assisté aux célébrations du 50^e anniversaire du drapeau franco-ontarien, d'abord à l'Université Laurentienne, puis à l'Université de Sudbury, lieu historique où le drapeau vert et blanc de la francophonie ontarienne a été hissé pour la première fois en 1975.

Nous avons rejoint des milliers de personnes à travers ces rencontres et événements. Le Commissaire a publié **12** messages sur les médias sociaux, a fait **15** entrevues médiatiques, et a répondu à **9** questions de journalistes par courriel. Il a adressé **9** lettres de félicitations à des personnalités pour leurs accomplissements particuliers.



24 octobre 2025 (à gauche) : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard prononce un discours au Congrès annuel de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, à Richmond Hill.



23 octobre 2025 (à droite) : Membres de l'Unité des services en français travaillant à un kiosque lors du Congrès annuel de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, à Richmond Hill.

À cela s'ajoutent trois vidéos créées par l'Unité des services en français et diffusées au public.

Le personnel de l'Unité des services en français a aussi été présent dans la communauté en tenant **10** kiosques au cours de l'année. Ces opportunités ont permis de distribuer des brochures et du matériel au public, de répondre à des questions et d'échanger directement avec des gens. L'Unité a notamment participé au Congrès de l'AFO, au Gala annuel de l'Association des Ivoiriens de la Région du Grand Toronto (ACIRT), au Gala du Centre francophone pour le Mois de l'Histoire des Noirs, au Salon du livre de Toronto, au Salon francophone de Vaughan, au Salon de Vie Active « Aîné-es en action et en santé », au Gala des 30 ans d'Oasis Centre des femmes, ainsi qu'à la Journée de la Bastille organisée à Toronto.

Par ces visites et ces échanges avec les francophones dans le Nord, l'Est, le Centre et le Sud-Ouest de l'Ontario, le Commissaire et l'Unité des services en français se sont assuré que leurs activités reflètent la diversité des expériences francophones à travers tout le territoire. **La liste complète de nos engagements entre le 1^{er} octobre 2024 et le 30 septembre 2025 se trouve en Annexe de ce Rapport.**



29 mai 2025 : Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard et la directrice de l'Unité des services en français Anne Sophie Leduc, avec la directrice générale de Clé de la Baie Tina-Anne Thibideau (deuxième à partir de la droite) et son équipe, à Penetanguishene (ci-dessus) et avec des membres du personnel de l'Hôpital général de la baie Georgienne, à Midland (ci-contre).



28 janvier 2025 : Le Commissaire en entrevue dans les studios de CHOQ FM avec le directeur général Guillaume Lorin, à Toronto.



30 mai 2025 : Le Commissaire prononce un discours lors du Gala des 30 ans d'Oasis Centre des femmes, à Toronto.

FAITS SAILLANTS 2024-2025

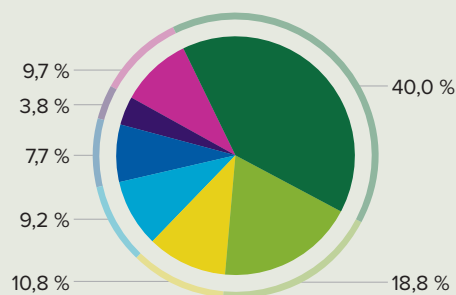
Plaintes et demandes d'information reçues, 1^{er} octobre 2024 – 30 septembre 2025



315 cas

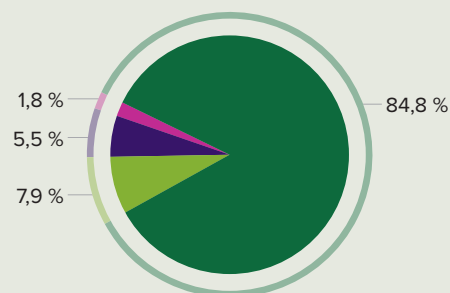
Principaux sujets des cas

- SERVICES EN PERSONNE
- COMMUNICATIONS ÉCRITES
- SERVICES EN LIGNE
- SIGNALISATION
- SERVICES AU TÉLÉPHONE
- MÉDIAS SOCIAUX
- AUTRES



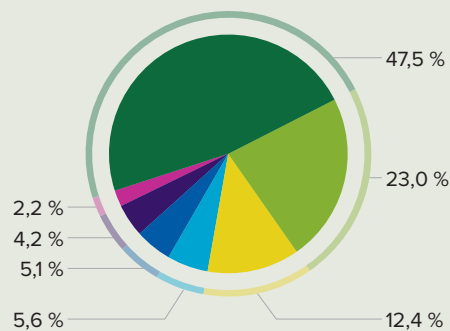
Disposition des cas clos

- EN VERTU DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS (LSF)*
- SECTEUR PUBLIC HORS DE LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS**
- FÉDÉRAL, PRIVÉ, HORS DE L'ONTARIO
- SOUSSIONS D'INFORMATION



Disposition des cas clos en vertu de la Loi sur les services en français (LSF)

- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE NOTRE BUREAU
- MEILLEURES PRATIQUES
- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES
- IMPOSSIBLE DE REJOINDRE LE/LA PLAIGNANT(E)
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR NOTRE BUREAU
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE NOTRE BUREAU
- RETIRÉS PAR LE/LA PLAIGNANT(E)

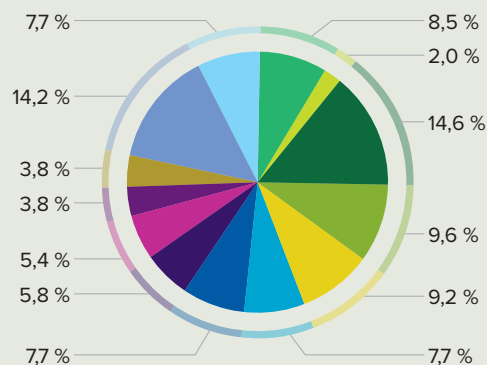


*Plaintes et demandes de renseignements à propos des ministères, conseils, commissions, personnes morales et organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français.

**Par exemple, municipalités, conseils scolaires et organismes non-désignés.

FAITS SAILLANTS 2024-2025

Les organisations (assujetties à la LSF) les plus souvent visées par des cas



*Voir l'Annexe de ce rapport pour une répartition de ces cas.

Communications et sensibilisation



23

Participations à des événements

56



Rencontres et échanges avec les parties prenantes franco-ontariennes et les organisations communautaires

24



Entrevues avec les médias et réponses aux demandes écrites des médias

15



Vidéos et messages signés du Commissaire dans les médias sociaux



18

Discours prononcés; nos équipes présentes sur **10** kiosques lors de conférences et événements

Sommaire

Au total, l'Unité des services en français a reçu **315** cas (plaintes et demandes de renseignements) entre le 1^{er} octobre 2024 et le 30 septembre 2025.

En plus de ceux et celles qui s'adressent à l'Unité des services en français, entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025 (la période couverte par le Rapport annuel de l'Ombudsman) nous avons traité **348** cas en français pour des questions d'ordre général, ce qui démontre que nous n'aidons pas seulement les francophones pour leurs besoins de services en français, mais que l'Ombudsman de l'Ontario est une porte d'entrée unique pour tout un éventail de services auxquels les francophones ont droit.

Cette année, les cas les plus souvent portés à notre attention sont ceux ayant trait aux services en personne (**40 %** de tous les cas reçus concernant les organismes assujettis à la *Loi sur les services en français*) et aux communications écrites (**18,8 %**).

Les trois secteurs qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes ont été les suivants :

- Ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (**14,6 %**). La quasi-totalité des cas visaient ServiceOntario.
- Élections Ontario (**9,6 %**).
- Ministère des Transports (**9,2 %**). Près de la moitié des cas visaient des panneaux routiers.

Depuis 2019, notre Bureau reçoit chaque année plusieurs cas visant ServiceOntario. C'est notamment cette tendance récurrente qui a amené le Commissaire à lancer une enquête en avril 2025, qui traite spécifiquement de la prestation de services en français dans les bureaux de ServiceOntario qui est toujours en cours (voir plus sous la section **Le point sur nos enquêtes**).

Voter en français

Au terme du déroulement des élections générales de février 2025, des francophones nous ont contacté(e)s pour nous faire part de manques de services en français dans le processus de vote. La majorité de la vingtaine de cas reçus visait l'offre de services en français en personne dans les bureaux de vote, en raison d'un manque de personnel francophone et du non-respect de l'obligation d'offre active de services en français prévue par la *Loi sur les services en français*.

Nous avons soulevé ces enjeux auprès d'Élections Ontario qui nous a indiqué que le déclenchement d'élections anticipées et par surcroît en hiver, a eu un impact important sur sa planification en général, mais également par rapport aux services en français, notamment en ce qui concerne le recrutement et la formation de personnel bilingue dans les bureaux de vote.

Élections Ontario s'est engagé à continuer d'améliorer sa planification pour faire face à des situations exceptionnelles comme des élections anticipées, notamment sa capacité à recruter et former le personnel qui assure les services dans les bureaux de vote.

Code de prévention des incendies – enfin en français

En 2021, un directeur dans un conseil scolaire de langue française nous a contacté(e) après avoir tenté d'obtenir la version française du Code de prévention des incendies pour connaître les dispositions qui s'appliquent aux installations scolaires. Or le code, qui est en fait un règlement de la province, n'était disponible qu'en anglais. En vertu de la *Loi sur les services en français*, il revient au Procureur général de déterminer s'il est approprié de traduire un règlement.

Nous avons soulevé l'enjeu avec le bureau du Commissaire des incendies de l'Ontario qui se rapporte au ministère du Solliciteur général. À la suite de notre intervention, le Commissaire des incendies s'est engagé à entamer la traduction du règlement en 2023.

Nous avons continué d'effectuer des suivis réguliers et en juin 2025, le bureau du Commissaire des incendies nous a indiqué avoir complété la mise à jour et la traduction du Code de prévention des incendies. Le code révisé est désormais disponible en français et il entrera en vigueur en janvier 2026.

Désignation des garderies

En février 2024, la garderie francophone de Toronto Le Petit Chaperon Rouge annonçait la fermeture d'une de ses succursales. Cet établissement est un organisme gouvernemental désigné en vertu de la *LSF*. Nous avons rapidement entamé des démarches auprès de l'organisation et du gouvernement afin d'obtenir davantage d'informations sur la conformité de la garderie à la Loi. À l'époque, nous avons aussi reçu des plaintes concernant la menace de fermeture. Deux semaines après l'annonce, la garderie est revenue sur sa décision et le site n'a pas fermé ses portes.

Notre analyse de ces plaintes a mis en évidence que la liste de près d'une quarantaine de garderies désignées dans le Règlement de l'Ontario 398/93 (voir

tableau ci-dessous) ne reflète pas la réalité. Ceci fait en sorte que le public n’a pas accès à de l’information fiable sur les endroits où il peut obtenir des services en français. Nous avons aussi constaté que les garderies désignées elles-mêmes ne sont pas informées de leurs obligations légales.

Le Commissaire a rappelé en mai 2024 au ministère de l’Éducation et au ministère des Affaires francophones les obligations qu’impose la *LSF* en ce qui a trait à la conformité des organismes désignés.

Le Commissaire a également exhorté les ministères à agir rapidement pour rectifier la situation, et à veiller à ce que les mesures correctives ne fassent pas diminuer le niveau des services en français actuellement offerts en Ontario.

L’Unité des services en français continue de faire des suivis réguliers auprès des ministères concernés pour avoir des mises à jour sur les progrès.

Organismes de garde d’enfants de service public désignés conformément au Règl. de l’Ont. 398/93

Cette liste reflète les renseignements fournis par le Règlement de l’Ontario 398/93. Notre Bureau est conscient que certains renseignements contenus dans le règlement pourraient ne pas être à jour.

« Au Ballon Rouge » (Garderie des Petits) à Ottawa
ACFO Rive-Nord Inc. (Garderie Petit Trésor) à Elliot Lake
Andrew Fleck Child Care Services
Cambrian College (l’Arc-en-ciel et le Carrousel) à Sudbury
Centre de jour des Petits Poucets
Centre de la Jeunesse de Toronto/La maison Montessori
Centre des petits d’Ottawa Inc.
Centre Éducatif Soleil des Petits
Centre parascolaire « La Clémentine » d’Ottawa
Centre parascolaire des Pionniers à Orléans
Centre Passage Parallèle des ressources familiales du Nipissing Inc.
Centre Pivot du Triangle magique de Rayside-Balfour
Centre pour enfants Timiskaming Child Care (garde d’enfants en milieu familial)

Centre préscolaire Coccinelle d'Orléans
City View Centre for Child & Family Services (Centre de la petite enfance Nepean-Carleton)
Coopérative Brin d'herbe Inc. à Ottawa
Corporation de garde d'enfants du Nipissing Ouest
Garderie « Sur un nuage » d'Ottawa-Carleton
Garderie Arc-en-ciel des Mousses Inc.
Garderie Brin de Soleil d'Ottawa Est Inc.
Garderie Francophone de St-Catharines Inc.
Garderie La Farandole de Toronto
Garderie La Joie de North York Inc.
Garderie Le Cerf-volant de Gaston Vincent à Ottawa
Garderie Rayon de Soleil de North York Inc.
La Boîte à soleil co-opérative Inc.
La Garderie des Petits Poussins de Port Colborne Inc.
La Garderie Française de Hamilton Co-opérative Inc.
La Garderie Le Petit Navire de Hamilton Co-opérative Inc.
La Garderie Touche-à-tout de Sudbury
La Petite Étoile de Niagara Inc.
La ribambelle, centre préscolaire francophone de London
Le Centre parascolaire l'Hirondelle d'Ottawa
Le Petit Chaperon Rouge : Garderie Francophone
Les Bouts d'Choux
Les Compagnons des Francs-Loisirs (Garderie Soleil) à North Bay
Services de santé et services communautaires Pinecrest-Queensway (Centre de la petite enfance d'Ottawa-Ouest-Nepean)
Programme parascolaire La Vérendrye à Ottawa
Services de garde de Rayside-Balfour

Tout au long de ce rapport, nous mettons en lumière de nombreux cas que nous avons résolus en améliorant le respect des droits linguistiques en Ontario. Nous racontons des expériences portées à notre attention où la prestation des services en français n'était pas satisfaisante dans des domaines clés comme l'administration de la justice en français, l'offre active, les panneaux routiers, les site Web et les caractères français (p. ex. ç, è, é, ê, ë) dans les noms figurant sur les documents officiels.



Note : Pour protéger la confidentialité des plaignant(e)s, les données présentées sont anonymes. Les détails d'identification, y compris le genre, peuvent être supprimés ou modifiés.

Tendances de cas : justice en français

L'accès à la justice en français est fondamental pour les francophones de l'Ontario.

Notre Bureau n'a pas juridiction sur les juges ni les fonctions d'un tribunal. En revanche, nous pouvons examiner la façon dont le ministère du Procureur général administre les tribunaux. Encore cette année, des Franco-Ontarien(ne)s nous ont contacté(e)s pour partager la difficulté de leur accès en français à la justice.

Il ne s'agit pas seulement de recevoir des services juridiques dans sa langue, mais aussi de comprendre, participer et faire valoir ses droits équitablement dans le système judiciaire.

Au cours des années précédentes, nous avons attiré l'attention sur des problèmes liés à la prestation de services en français par les 12 tribunaux qui composent Tribunaux décisionnels Ontario. (Le manque d'arbitres francophones dans l'un d'entre eux, la Commission de la location immobilière, a été souligné dans le rapport de 2023 de l'Ombudsman sur les retards dans ce tribunal, intitulé *Retard de justice administrative, déni d'équité*.)

En novembre 2025, Tribunaux décisionnels Ontario a fait part de ses récents progrès au Commissaire. Son président exécutif a indiqué que grâce à ses efforts pour former et recruter des arbitres francophones, l'organisme a pu traiter 1 029 procédures en français en 2024-2025, soit 282 de plus que l'année précédente. Tribunaux décisionnels Ontario estime également que près de 10 % de ses arbitres parlent désormais le français.

« Tribunaux décisionnels Ontario reste déterminé à fournir [des services en français] qui sont activement offerts et d'une qualité équivalente à celle des services offerts en anglais. Tout au long de la dernière année, nous avons continué à accorder la priorité à cette obligation et à la traiter avec le plus grand sérieux. » [Traduction]

— Lettre adressée au Commissaire Bouchard par Sean Weir, président exécutif, Tribunaux décisionnels Ontario

Comme illustré dans les cas qui suivent, les francophones doivent parfois insister pour exercer leur droit à des services en français, ce qui peut entraîner des retards ou des obstacles supplémentaires.

Obligation légale

Une immigrante francophone nous a contacté(e)s après être allée dans un palais de justice provincial situé dans une région désignée par la *Loi sur les services en français* (où des services en français doivent être offerts) pour une affaire de droit de la famille. La femme nous a expliqué avoir été incapable d'obtenir des services en français au comptoir du greffe. Elle nous a indiqué qu'elle se débrouille en anglais, mais le vocabulaire juridique la dépasse largement et sa compréhension s'en retrouve diminuée. Le personnel du palais de justice lui a indiqué que la seule personne bilingue du greffe était absente ce jour-là. Elle a alors décidé de retourner chez elle et de se rendre à nouveau au palais de justice un autre jour.



RÉSULTAT

Nous avons porté la situation à l'attention de la direction du palais de justice et du ministère du Procureur général. Depuis, le palais de justice a recruté cinq personnes bilingues et il s'assure qu'il y ait toujours plus d'une personne bilingue en poste au comptoir du greffe.

Il a aussi veillé à ce que tout le personnel du palais de justice connaisse son obligation d'assurer une offre active de services en français, de même que la procédure pour ce faire.

De plus, le Ministère nous a indiqué que tout le personnel des palais de justice dispose de la liste des employé(e)s bilingues et a pour consigne de communiquer avec ces personnes si quelqu'un souhaite être servi en français.

Enfin, le Ministère nous a indiqué que les chef(fe)s régionaux(ales) discutent régulièrement de l'offre de services en français dans les réunions d'équipe.

La francophone nous a remercié(e)s de notre intervention : « **J'apprécie beaucoup faire affaire avec votre Bureau.** »

Bilinguisme partout

Une francophone nous a dit avoir reçu par la poste un formulaire bilingue concernant la présélection pour devenir membre d'un jury. Elle avait remarqué toutefois que l'adresse courriel figurant sur le formulaire en français était en anglais seulement (juryduty@ontario.ca).



RÉSULTAT

Nous avons contacté le ministère du Procureur général. Le Ministère a jugé souhaitable, à suite de nos discussions, de créer une adresse courriel bilingue (jury@ontario.ca). Cette nouvelle adresse courriel bilingue est maintenant utilisée lors de l'envoi annuel des formulaires de présélection des juré(e)s. De plus, le Ministère a confirmé que la correspondance en français reçue à cette adresse courriel sera rédigée en français.

Cohérence de la correspondance

Un francophone nous a contacté(e)s pour déposer une plainte visant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Selon l'homme, les réponses reçues concernant ses divers dossiers auprès du Tribunal étaient à l'occasion en français et à d'autres reprises en anglais.



RÉSULTAT

Le Tribunal nous a indiqué avoir en place des procédures pour fournir des services en français et a fait des rappels au personnel concernant leurs

obligations linguistiques. Pour le cas de cette personne, l'organisme a confirmé que sa langue de préférence est maintenant le français et qu'un(e) arbitre bilingue s'occupe de son dossier. Le francophone reçoit dorénavant toute sa correspondance écrite en français de la part du Tribunal.

Tendances de cas : sur la route

Nous sommes régulièrement contacté(e)s au sujet de la signalisation sur les routes provinciales et sur les autoroutes de l'Ontario.

La signalisation en français est importante comme en témoignent ceux et celles qui nous contactent. Les panneaux en français sur les routes sont essentiels pour assurer la sécurité de tou(te)s les Ontarien(ne)s, en permettant aux conducteur(trice)s francophones de comprendre les règles de circulation, les avertissements et les directions.

Sur la route de Mattawa

Un francophone nous a contacté(e)s après avoir remarqué un panneau routier unilingue en anglais annonçant l'arrivée à Mattawa sur la route provinciale 17 à la limite Ouest de la municipalité. Cette ville, située dans le Nord-Est de la province, fait partie du district de Nipissing, qui est une région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Cela signifie que tous les services du gouvernement de l'Ontario et ses bureaux situés à Mattawa ou desservant cette ville doivent être offerts activement en français.



RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère des Transports, qui s'est engagé à remplacer le panneau par une version bilingue.



L'illustration du nouveau panneau bilingue routier annonçant l'entrée de Mattawa (à droite) créé après notre intervention - source : Ministère des Transports.

Sur le chemin du cimetière

Un francophone nous a contacté(e)s concernant un panneau routier unilingue à l'entrée d'un cimetière sur la route provinciale 64 à Alban dans le district de Sudbury, une région désignée en vertu de la *LSF*. Il nous a indiqué qu'il « ne comprend pas pourquoi le ministère (des Transports) pose des enseignes en anglais seulement dans une région désignée. »



Panneau à l'entrée d'un cimetière sur la route 64. La version bilingue (à droite) a été ajoutée après notre intervention.

RÉSULTAT

À la suite de notre intervention, le ministère des Transports a confirmé qu'un nouveau panneau bilingue avait été installé à l'entrée du cimetière.

Le francophone nous a remercié(e)s de notre travail: « **Je suis content que la situation a été rectifiée.** »

Un accueil plus chaleureux

Nous avons remarqué qu'il manquait un accent grave sur le « a » d'un panneau routier annonçant la ville de Toronto sur l'autoroute 401 à la limite ouest de cette municipalité qui est située dans une région désignée en vertu de la *LSF*.



L'accent manquant sur un panneau routier annonçant la ville de Toronto sur l'autoroute 401 (à droite) a été ajouté après notre intervention.



RÉSULTAT

Nous avons contacté le ministère des Transports qui a rapidement ajouté l'accent.

Progrès affichés

Nous avons remarqué que les panneaux installés par Metrolinx autour du chantier du prolongement de la ligne de métro vers Scarborough étaient en anglais seulement. Scarborough est un quartier de Toronto qui est une région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Metrolinx, en tant qu'agence gouvernementale, doit donc y fournir ses communications en anglais et en français, y compris l'affichage.



RÉSULTAT

Nous avons soulevé la question auprès de Metrolinx qui nous a dit que ces panneaux étaient installés autour de ce site depuis plus de trois ans et que l'agence avait maintenant changé ses pratiques. Suite à notre intervention, Metrolinx a reconnu que les panneaux sur des sites de construction doivent être bilingues et a remplacé les panneaux unilingues que nous avons remarqués par des panneaux bilingues. Metrolinx a également installé d'autres panneaux bilingues près du site pour le même projet.



Des panneaux bilingues (à droite) ont été installés par Metrolinx autour du chantier de construction du prolongement de la ligne de métro jusqu'à Scarborough après notre intervention.

Tendances de cas : sites Web inégaux

Les sites Web du gouvernement, de ses agences, de ses tierces parties et des organismes gouvernementaux désignés en vertu de la *Loi sur les services en français* doivent être accessibles en français.

Ce sont souvent les sources principales pour obtenir des informations et des services en français. À ce jour, les francophones se trouvent régulièrement face à des sites soi-disant en français qui affichent pourtant un contenu incomplet, mal traduit ou même dont la version française n'est pas mise à jour. Des problèmes techniques, comme des liens brisés ou des pages partiellement traduites, nuisent également à l'expérience des utilisateurs et des utilisatrices.

Ces lacunes forcent les francophones à naviguer entre les deux langues ou même à renoncer à certains services faute de compréhension ou d'information. Le manque de cohérence et de rigueur dans l'offre de services numériques en français compromet le respect des droits linguistiques en Ontario.

Voici quelques exemples de cas que nous avons traités cette année :

Bien se préparer à soigner, en français

En consultant une publication sur les réseaux sociaux au sujet du programme de Préparation à la pratique médicale en Ontario, un francophone a constaté que la page Web contenant les informations sur ce programme était entièrement en anglais. Cette page Web décrit ce programme qui évalue la capacité des médecins formé(e)s à l'étranger et qui ont une expérience de la pratique en médecine familiale ou en tant que médecin généraliste à exercer en Ontario. Il nous a dit que « c'est un peu bizarre que tout soit en anglais. »



RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère de la Santé. Initialement, le Ministère a indiqué que le programme était actuellement un projet-pilote et que la traduction ne serait réalisée que lorsque le gouvernement aurait une meilleure idée des besoins une fois le programme pleinement mis en œuvre d'ici quelques années. À la suite de nos discussions, le Ministère a jugé souhaitable que les informations accessibles au public relativement au programme soient disponibles en français dès maintenant sur une page Web en français.

Le français perdu aux objets trouvés

Après avoir perdu un objet dans un autobus GO Transit, une francophone est allée sur le site Web de l'organisation et s'est rendu compte que le formulaire de signalement d'objets perdus ou retrouvés était en anglais uniquement. Elle nous a contacté(e)s pour s'en plaindre, après avoir tenté sans succès de recevoir de l'aide en français de Metrolinx.



Nous avons soulevé le cas auprès de Metrolinx qui s'est engagé à faire une mise à jour de tous les formulaires français et anglais de son site Web, ainsi qu'une refonte du site en français des objets perdus et retrouvés afin d'améliorer l'expérience globale, l'accessibilité et la conformité pour ses client(e)s. D'ici à ce que le travail soit terminé, Metrolinx a mis en place une solution temporaire où un(e) agent(e) bilingue peut remplir et soumettre le formulaire pour le compte des francophones.

Nous continuons de surveiller les progrès accomplis par Metrolinx dans le cadre de la refonte de son site Web pour assurer sa conformité à la LSF. La femme nous a dit : « **J'apprécie le travail effectué, cette résolution est parfaite.** »

Feu vert pour les plaques en français

Un francophone du Nord de la province désirant obtenir une plaque d'immatriculation personnalisée avec un graphique et un slogan en français a voulu en faire la demande en ligne. Sur la page Web en français, on indiquait qu'il fallait se rendre en personne dans un bureau de ServiceOntario pour obtenir ce service. Pourtant, sur la version anglaise de cette même page, on y mentionne qu'il est possible de commander en ligne une plaque personnalisée avec un graphique et un slogan en anglais. Selon le plaignant, le service en français n'était donc pas équivalent à celui en anglais.



Nous avons communiqué avec ServiceOntario, qui a rapidement entamé des démarches pour modifier le système informatique afin de permettre de commander en français des plaques personnalisées en ligne. Depuis



Plaque d'immatriculation personnalisée avec un graphisme franco-ontarien et un slogan en français.

le mois d'août 2025, il est maintenant possible de commander en ligne une plaque personnalisée avec un graphique et un slogan en français.

L'homme nous a dit : « **Je suis ravi de savoir que c'est réglé. Merci d'avoir fait le suivi.** »

Liens brisés, droits fragilisés

Dans le cadre d'un litige avec un ordre professionnel, un francophone s'est rendu sur la version française du site Web de la Commission d'appel et de révision des professions de la santé pour chercher des informations. Il s'est rendu compte que plusieurs liens ne fonctionnaient pas et que ces derniers renvoyaient un message d'erreur en anglais indiquant « The resource you are looking for has been removed, had its name changed, or is temporarily unavailable » [Traduction : « La ressource que vous recherchez a été supprimée, son nom a été modifié ou elle est temporairement indisponible. »].

Nous avons visité le site Web et avons aussi constaté que plusieurs autres liens sur cette page n'étaient pas fonctionnels et affichaient le même message, ce qui empêchait les francophones d'avoir accès à de l'information qui était pourtant disponible en anglais sur la version anglaise du site Web de la Commission, où tous les liens étaient fonctionnels.



RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère de la Santé. À la suite de notre intervention, les problèmes identifiés sur la version française du site Web de la Commission ont été résolus et nous avons constaté que les liens étaient fonctionnels.

Permis d'incohérence

Un francophone s'est rendu sur la version française du site Web de Parcs Ontario et a constaté que l'information concernant les permis d'utilisation diurnes saisonniers étaient en anglais seulement : Annual Vehicle Permit, Summer Vehicle Permit et Winter Vehicle Permit. [Traduction : Permis de circulation annuel, permis de circulation d'été et permis de circulation d'hiver.]

Il a aussi observé plusieurs autres incohérences sur le site français. Par exemple, le lien vers la législation pertinente renvoyait uniquement à une version anglaise, alors qu'il existe une version française.



RÉSULTAT

À la suite de notre intervention auprès de Parcs Ontario, l'organisme a procédé à une vérification intégrale de son site Web et toutes les observations soulevées par le francophone ont été corrigées. De plus, l'organisme s'est engagé à vérifier son site Web régulièrement pour optimiser la qualité du contenu en français.

Tendances de cas : accents français sur les noms

Les francophones font souvent face à des démarches supplémentaires pour faire corriger l'orthographe de leurs noms sur les documents officiels ou pour signaler des erreurs.

L'absence de caractères français (par exemple, ç, è, é, ê, ë – également appelés signes diacritiques) dans les noms figurant sur les documents officiels a été soulevée à plusieurs reprises au fil des ans par les personnes concernées. Nos efforts pour porter cette question à l'attention du ministère des Transports et du ministère de la Santé ont contribué à l'ajout de ces caractères sur les permis de conduire et les cartes-photo de l'Ontario en 2020, ainsi que sur les cartes Santé en 2022.

Cependant, des défis techniques et administratifs persistent et certains systèmes informatiques du gouvernement ne sont pas encore pleinement compatibles avec les caractères français. Il arrive parfois que les lettres accentuées soient omises ou remplacées, ce qui peut entraîner des incohérences dans les documents officiels d'une personne.

Par exemple, le certificat d'immatriculation (certificat vert fourni avec les plaques d'immatriculation) fait partie des documents qui ne peuvent toujours pas être imprimés avec les signes diacritiques. C'est pourquoi nous avons continué à suivre ce dossier.

Le ministère des Transports nous a informé(e)s qu'il travaille sur un projet pluriannuel visant à moderniser ses différents systèmes. Il prévoit que plus de 600 documents ou produits pourront inclure des caractères français (et d'autres signes diacritiques) d'ici la fin de l'exercice 2027-2028. Une quarantaine de ces documents sont fournis au public par l'entremise de ServiceOntario, des Centres Test au Volant ou directement par le Ministère. Nous continuerons d'assurer des suivis réguliers pour obtenir des mises à jour sur l'évolution de ce projet dans nos prochains rapports annuels.

Bébé cherche son tréma

Une mère francophone nous a contacté(e)s après avoir reçu la carte Santé de sa fille de 3 mois contenant une faute sur le prénom. Un tréma étant manquant. Elle soulignait que toutes les informations avaient été complétées correctement à l'hôpital. Elle ne savait pas à quel niveau l'erreur s'était produite, parce que le tréma apparaissait correctement sur le certificat de naissance. La mère nous a dit ceci : « C'est vraiment dommage, parce que j'ai un bébé de 3 mois, mais je dois me présenter à un bureau de ServiceOntario en personne pour demander le changement, et je n'ai pas vraiment le temps de le faire. Je dois ajouter cette démarche supplémentaire pour faire ajouter le tréma. »



RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Nous avons appris que le formulaire « Inscription des nouveau-né(e)s à l'Assurance-santé de l'Ontario » est rempli à la main par les parents à l'hôpital. L'hôpital (le/la professionnelle qui assiste à l'accouchement) doit ensuite transmettre la partie supérieure du formulaire à ServiceOntario, qui émet la carte Santé. Le Ministère a indiqué qu'il est parfois difficile de lire l'écriture manuscrite, ce qui pourrait expliquer l'erreur. Nous avons reçu la confirmation du Ministère que la correction a été faite sans que la mère ait à se présenter à nouveau dans un bureau de ServiceOntario. La mère a reçu la nouvelle carte avec la correction demandée avec soulagement.

Accent mis sur l'attention

Une mère francophone nous a contacté(e)s après avoir tenté d'ajouter, sans succès, un accent aigu dans le prénom de sa fille lors du renouvellement de sa carte Santé en ligne via le site Web de ServiceOntario. Elle a indiqué que la première carte de sa fille avait été émise sans l'accent, ce qu'elle attribuait à une erreur dans les formulaires remplis à l'hôpital à la naissance de l'enfant.



RÉSULTAT

Après avoir obtenu le consentement de la francophone de partager l'identité de sa fille, le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement a remarqué que le certificat de naissance contenait l'accent sur le prénom. Le Ministère a aussi retrouvé le formulaire complété à l'hôpital

après la naissance de l'enfant et constaté que l'accent y figurait bien, mais qu'il avait été oublié lors de la saisie manuelle de l'information.

Dans ce contexte-ci, le changement a pu être fait sur la carte Santé et ce, sans que la mère francophone ait à se déplacer. Un rappel a été fait auprès du personnel de ServiceOntario de porter une attention particulière aux accents. Après avoir reçu la nouvelle carte de sa fille avec l'accent dans son prénom, la francophone nous a remercié(e)s pour notre travail.

Lire les petits caractères

Après avoir reçu son nouveau permis de conduire, un francophone a constaté que la lettre « é » dans son prénom n'apparaissait pas correctement dans le microtexte de sécurité – une ligne de texte minuscule qui figure à gauche de la photo et au dos de la carte. La lettre accentuée avait été remplacée par un carré. Il craignait que la légitimité de son permis soit remise en question s'il avait à se soumettre à un contrôle d'identité dans une autre province ou à l'étranger.



RÉSULTAT

Nous avons soulevé cet enjeu avec le ministère des Transports qui a contacté le fournisseur chargé d'imprimer les permis de conduire. On nous a répondu que le problème était dû à la police de caractères utilisée. Le Ministère a confirmé que le permis de cet homme était valide et conforme aux normes nord-américaines applicables aux autorités policières et gouvernementales.

Néanmoins, le Ministère nous a informé(e)s que son fournisseur avait effectué une série de tests sur les accents français et autres caractères diacritiques et corrigé ce problème de microtexte. À la lumière de cette affaire, le Ministère nous a indiqué avoir renforcé ses processus de contrôle. Un nouveau permis de conduire a été délivré et envoyé au conducteur.

Les enjeux liés à l'application de la LSF

Les droits de la population ontarienne à obtenir des services en français sont définis dans la *Loi sur les services en français* et définis par son Annexe (qui énumère les régions désignées) et cinq règlements:

1. Un règlement qui liste les organismes désignés (398/93)
2. Un règlement qui permet au gouvernement de désigner des régions additionnelles (407/94)

3. Un règlement sur l'offre active (544/22)
4. Un règlement concernant les obligations des tierces parties qui offrent des services pour le compte du gouvernement (284/11)
5. Un règlement exemptant les organismes de leur obligation de fournir des traductions en français de leurs publications (671/92)

Un de nos rôles, en vertu de la Loi, est de conseiller le(la) ministre des Affaires francophones sur des questions liées à l'application de la *LSF*. Les cas que nous avons traités depuis le 1^{er} mai 2019 nous ont amené(e)s à examiner l'ensemble de ces outils législatifs et réglementaires.

Liste des régions désignées : Notre proposition pour de meilleures mises à jour

En décembre 2024, le ministère des Affaires francophones a sollicité des commentaires sur sa proposition pour modifier la liste des régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*.

La proposition du Ministère vise l'accroissement des services en français en Ontario. En janvier 2025, nous avons soumis un Mémoire dans lequel nous avons reconnu le travail important et nécessaire qu'a entrepris le ministère des Affaires francophones pour actualiser les régions désignées afin de refléter l'évolution de leurs limites géographiques au fil des ans.

Notre mémoire, disponible sur le site d'Ombudsman Ontario (section « Notre travail, Mémoires au gouvernement ») indiquait que le Commissaire a vu d'un très bon œil les efforts déployés par le gouvernement pour mettre à jour la liste des régions désignées, mais soulignait trois changements qui n'étaient pas reflétés dans les modifications proposées à l'Annexe :

- L'Annexe continue de faire référence à la Ville de Belle River, et aux cantons de Maidstone, Tilbury North et Tilbury West. Ces communautés ont été amalgamées et font maintenant partie de la Municipalité de Lakeshore. Belle River, Maidstone, Tilbury North et Tilbury West devraient être enlevés et remplacés par la totalité de la Municipalité de Lakeshore.
- L'Annexe continue de faire référence au canton de Sandwich South qui fait maintenant partie de la Ville, déjà désignée, de Tecumseh et de la Ville de Windsor, également désignée. Le nom du canton devrait être retiré puisque ses obligations font maintenant parties de ces deux autres régions.

- L'Annexe continue de faire référence au canton de Sandwich West qui fait maintenant partie de la Ville de LaSalle. Le canton devrait être enlevé et remplacé par la totalité de la Ville de LaSalle.

Nous avons émis quatre propositions pour que la liste des régions désignées soit mise à jour adéquatement :

- Le Ministère devrait consulter le ministère des Affaires municipales et du logement afin d'assurer que la révision de l'Annexe de la *Loi sur les services en français* soit complète et fournisse une mise à jour exhaustive de la liste des régions désignées qui soit cohérente avec les noms et les limites des municipalités actuellement en vigueur.
- Le ministère des Affaires francophones devrait coordonner l'élaboration d'une stratégie pangouvernementale pour veiller à ce que les services en français couverts par la *Loi sur les services en français* soient offerts dans l'ensemble des régions désignées.
- Le ministère des Affaires francophones devrait rendre compte de l'état d'avancement général de la mise en œuvre de sa proposition dans ses rapports annuels. L'ensemble des ministères concernés par cette proposition devraient rendre compte de leurs progrès auprès du ministère des Affaires francophones et dans leurs rapports au Conseil exécutifs prévus par l'article 12.0.1 de la *Loi sur les services en français*.
- Il conviendrait de saisir cette opportunité pour mettre à jour l'information qui est disponible au public non seulement sur les régions désignées, mais aussi sur les organismes gouvernementaux désignés en vertu du Règlement de l'Ontario 398/93, et, comme le Commissaire l'a recommandé dans son Rapport annuel 2023-2024, créer un outil numérique complet qui permettrait au public d'identifier clairement où les services gouvernementaux couverts par la *Loi sur les services en français* sont disponibles.

Au moment de rédiger ce rapport, le Ministère espérait achever le travail réglementaire et législatif relatif à l'élargissement et à la mise à jour de plusieurs régions désignées d'ici la fin mars 2026.

Le règlement sur les organismes désignés (398/93) : Révisions prévues pour 2026

Dans notre Rapport annuel 2021-2022, nous avons recommandé le développement d'un plan pour mettre à jour le Règlement de l'Ontario 398/93 par le ministère des

Affaires francophones. Ce règlement dresse la liste des organismes désignés qui ont l'obligation d'offrir une partie ou la totalité de leurs services en français.

L'information souvent obsolète communiquée au public via ce règlement rend difficile la possibilité d'évaluer les obligations de services en français d'organismes désignés, voire impossible dans certains cas.

Ce manque de rigueur par rapport à l'exactitude des informations communiquées au public est un obstacle à l'accès aux services en français dans plusieurs domaines, dont la santé, la petite enfance, le postsecondaire, les services sociaux et communautaires et les soins de longue durée.

En réponse à notre recommandation, le ministère des Affaires francophones a établi un plan avec un échéancier visant à compléter la mise à jour du règlement en juin 2026.

Entre janvier 2023 et juin 2025, le ministère a modifié les informations concernant 132 des 256 organismes désignés. Nous analysons ces changements pour en comprendre la nature.

Récemment, le Ministère nous a dit qu'il revoyait son échéancier initial en raison de la complexité de certains cas. Nous continuerons de faire des suivis réguliers avec le Ministère jusqu'à la mise à jour complète du Règlement 398/93.

Le règlement sur l'offre active (544/22) : Obligations légales contre réalité du terrain

En Ontario, l'offre active de services en français est une obligation légale découlant de la *LSF*. Le Règlement 544/22, entré en vigueur en 2023, contient neuf mesures prescrites de l'offre active. L'offre active signifie que les services doivent être clairement disponibles en français dès le premier point de contact, sans qu'une personne ait à les demander. Cela inclut l'accueil, la signalisation, la documentation, les communications électroniques, et la prestation de services oraux et écrits. La préférence linguistique doit suivre la personne du début à la fin d'un service.

L'offre active est essentielle pour garantir un accès équitable aux services publics et pour respecter les droits linguistiques des Franco-Ontarien(ne)s.

Pour concrétiser les obligations énumérées dans le règlement sur l'offre active, les organismes gouvernementaux ont mis en place plusieurs mesures, notamment l'adoption et la mise à jour de politiques et processus et la formation du personnel en matière de services en français.

Cependant, tel que le révèlent les cas qui suivent, la mise en œuvre est un processus qui est toujours en cours : certaines organisations peinent à assurer une offre active réelle, notamment en ce qui concerne leurs systèmes téléphoniques, leur signalétique et leurs différentes communications.

Tout le temps qu'il faudra

Une francophone nouvellement arrivée au Canada nous a contacté(e)s après avoir tenté d'être servie en français pour présenter par téléphone une demande au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Nous avons nous-mêmes appelé la ligne de soutien et nous avons constaté que bien qu'il existe une option pour être servi(e) en français, les francophones doivent écouter un message enregistré uniquement en anglais durant deux minutes et demie avant que la version française ne débute.

Parmi les neuf mesures prescrites pour garantir une offre active de services en français dans le Règlement 544/22 de l'Ontario, la mesure 2 stipule : « **Tout système téléphonique automatisé donne à la personne, au début de l'appel, l'option de recevoir des services par téléphone en français ou en anglais.** »



Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, qui est responsable du POSPH. À la suite de notre intervention, le Ministère s'est engagé à mettre à jour les scripts et tester le système téléphonique. L'option de choisir le service en anglais ou en français est désormais offerte dès le début de l'appel.

Parité des panneaux

Lors d'une visite dans le parc provincial Komoka près de London, un francophone a remarqué que plusieurs panneaux de signalisation étaient en anglais seulement alors que d'autres étaient bilingues.

Parmi les neuf mesures prescrites pour assurer une offre active de services en français dans le Règlement de l'Ontario 544/22, la mesure 5 stipule que les panneaux identifiant les services d'un organisme « doivent comporter le texte en anglais et en français, de manière également visible », ou qu'« **un panneau contenant le texte français équivalent doit être placé à côté du panneau contenant le texte anglais, et les deux panneaux doivent être de manière également visible.** »



RÉSULTAT

Nos recherches ont indiqué que la partie la plus à l'est du parc provincial Komoka jouxte la ville de London, qui est une région désignée en vertu de la *LSF*. Nous avons soumis l'enjeu à Parcs Ontario qui relève du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. À la suite à notre intervention, le Ministère s'est engagé à installer des panneaux bilingues dans l'ensemble du parc afin d'éviter la confusion des visiteur(euse)s. Le francophone nous a dit **« apprécier le grand travail que fait l'équipe. »**



Panneaux bilingues dans le parc provincial de Komoka (ci-dessous) installés après notre intervention.





Une signalétique bilingue a été ajoutée au bâtiment du quartier général régional central de la PPO (ci-dessous) après notre intervention.



Marque de respect

Un francophone nous a signalé que l’affichage extérieur du quartier général de la région centrale de la Police provinciale de l’Ontario, situé à Orillia, n’était qu’en anglais.

Parmi les neuf mesures prescrites pour assurer une offre de services active en français dans le Règlement de l’Ontario 544/22, la mesure 5 stipule que les panneaux identifiant les bureaux ou les services d’un organisme « **doivent comporter le texte en anglais et en français, de manière également visible.** »



RÉSULTAT

Nous avons donc soulevé l’enjeu auprès de la Police provinciale de l’Ontario qui a reconnu que, bien que son siège social ne soit pas situé en région désignée, il demeure assujéti à la *Loi sur les services en français*. La Police provinciale de l’Ontario s’est engagée à traduire l’affichage extérieur visé par la plainte mais aussi d’autres panneaux sur l’édifice comme ceux pour les livraisons, les visiteur(euse)s et les itinéraires d’arrêt d’incendie.

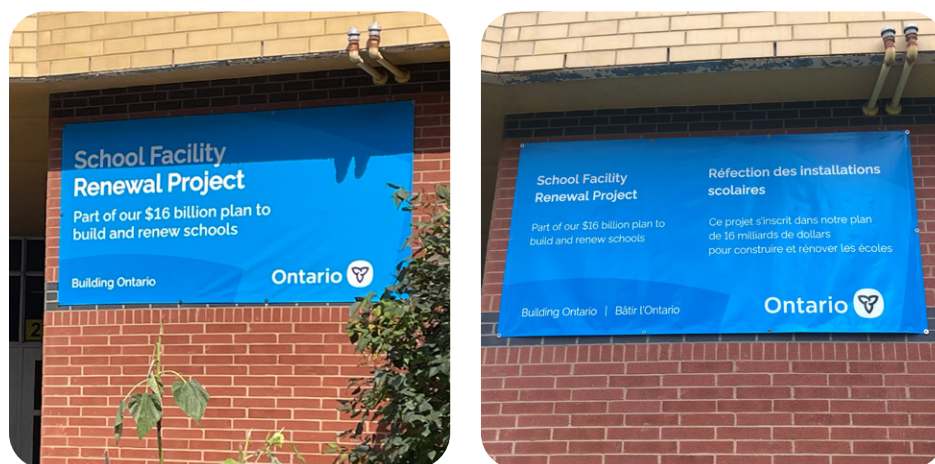
Construire en mode bilingue

Nous avons remarqué des bannières unilingues « Building Ontario » installées sur certaines écoles d'un conseil scolaire de langue anglaise de Toronto, une région désignée en vertu de la *LSF*. Ces bannières annoncent des investissements du gouvernement dans la réfection des installations scolaires.

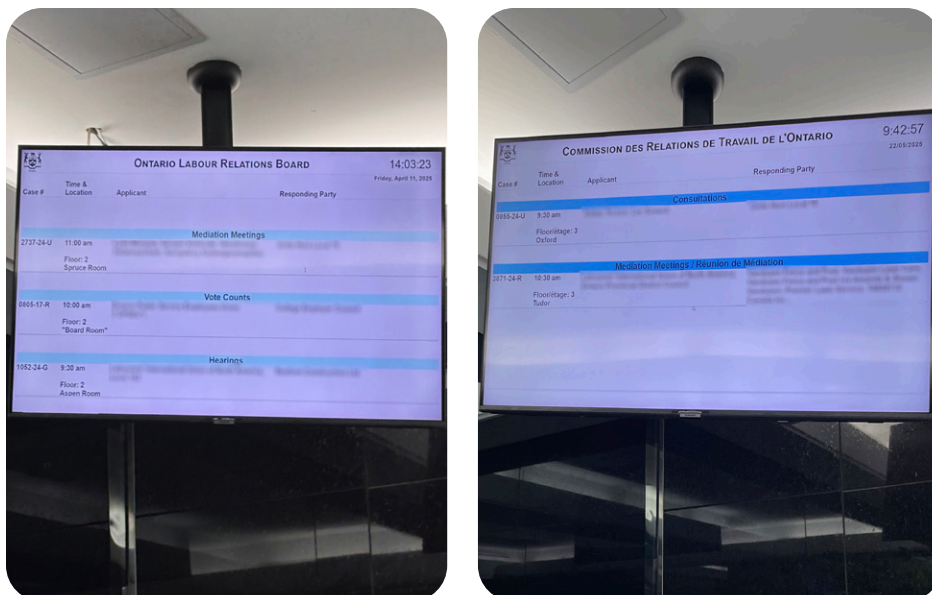
Dans le cadre des mesures prescrites pour garantir une offre active de services en français dans les régions désignées, la mesure 5 du Règlement 544/22 exige que les textes écrits relatifs aux services soient « **en français et en anglais, chaque version ayant la même importance.** »

RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère de l'Éducation qui nous a confirmé que les conseils scolaires qui effectuent des travaux dans leurs bâtiments situés dans des régions désignées sont tenus d'utiliser des modèles bilingues. Cette attente est établie dans un protocole de communication fourni aux conseils scolaires. Le Ministère a donc contacté le conseil scolaire concerné afin de lui transmettre à nouveau le protocole de communication. Les bannières unilingues ont été remplacées. Dans le cadre d'une révision du protocole distribuée à l'ensemble des conseils scolaires de la province, le Ministère a aussi ajouté un hyperlien vers la carte des régions désignées.



Des panneaux bilingues de Bâtir Ontario ont été installés sur une école de Toronto (à droite) après notre intervention.



La version française de l'affichage numérique à la Commission des relations de travail de l'Ontario (à droite) a été ajoutée après notre intervention.

Vue et entendue

Une francophone s'est rendue à la Commission des relations de travail de l'Ontario à Toronto. Dans le hall d'entrée, elle a remarqué un écran indiquant la liste des audiences planifiées ce jour-là par la Commission. En regardant cet écran pendant la dizaine de minutes où elle attendait son tour, elle a constaté que le contenu, incluant le nom de la Commission, était uniquement en anglais.

La mesure 5 du Règlement de l'Ontario 544/22 indique que les panneaux identifiant les services d'un organisme « **doivent comporter le texte écrit en anglais et en français, en évidence égale.** »



La Commission est un organisme gouvernemental assujéti à la *LSF*. Une fois contacté par notre Bureau, l'organisme a rapidement rectifié la situation et nous a envoyé une photo de l'écran affichant l'horaire des audiences qui paraît dorénavant en alternance en français et en anglais. Nous avons informé la francophone de la résolution et elle nous a remercié(e)s de notre travail.

Seulement sous la table

Une francophone s'est rendue aux Olympiades de Compétences Ontario en mai 2025. Cet événement, qui se déroule sur plusieurs jours, offre l'opportunité à des élèves de toute la province de démontrer comment ils(elles) se démarquent dans leur domaine. Plusieurs ministères étaient présents avec des kiosques, mais le kiosque dédié aux Normes d'emploi de l'Ontario n'avait aucun matériel en français ni de personnel bilingue. De plus, selon la plaignante, les employé(e)s lui auraient indiqué que l'information en français était uniquement disponible en ligne. Elle nous a dit avoir trouvé cela « insultant ».

La mesure 6 du règlement sur l'offre active prévoit que si un organisme ou une institution fournit au public de l'information en anglais au sujet de ses services, une « **version française contenant les mêmes renseignements est également fournie en même temps et sur le même support.** »



RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère de Travail, de l'immigration, de la Formation et du Développement des compétences. Le Ministère a reconnu que les employé(e)s qui étaient présent(e)s au kiosque cette journée-là n'étaient pas bilingues et qu'ils(elles) n'étaient pas au courant que les documents en français se trouvaient dans une boîte sous la table.

Le Ministère s'est alors engagé, dans le cadre d'un plan d'action, à garantir la qualité des services en français grâce entre autres à du personnel bilingue pour les kiosques lors des événements, une collaboration étroite avec les parties prenantes pour la planification des événements et la mise à jour de ressources et outils internes. Le Ministère a aussi indiqué avoir mis en place une équipe de révision pour les événements futurs, responsable de revoir les documents en français, de s'assurer que le matériel soit bien sur la table et que l'offre active soit correctement appliquée.

Solution de longue durée

Après avoir déposé une plainte en français concernant une situation dans un foyer de soins de longue durée auprès du ministère des Soins de longue durée, une francophone a reçu un appel téléphonique d'une inspectrice afin de partager un compte-rendu de l'inspection effectuée. La femme nous a dit que l'inspectrice a débuté la conversation en reconnaissant que la francophone avait

demandé d'être servie en français et s'est excusée de ne pas pouvoir s'exprimer en français.

La femme a dit qu'on lui a fait savoir qu'il n'y avait pas de personnel bilingue dans l'équipe de l'inspectrice et que celle-ci a demandé si elle était d'accord qu'elle partage son compte-rendu en anglais. La francophone nous a dit qu'étant donné qu'elle attendait cet appel depuis plus d'une semaine, il lui a paru que sa seule option était d'accepter d'écouter le rapport en anglais, ce qu'elle a fait.

La mesure 9 du Règlement de l'Ontario 544/22 prescrit que les organismes doivent mettre en place un processus pour garantir qu'une fois qu'une personne a demandé un service en français, elle **« continuera d'être servie en français à chaque étape sans avoir à redemander un service en français. »**

RÉSULTAT

Après avoir porté ce cas à l'attention du Ministère, celui-ci nous a informé(e)s que le protocole prévoit que, lorsqu'un(e) inspecteur(trice) francophone est indisponible, un(e) employé(e) francophone doit initier l'appel téléphonique en présence de l'inspecteur(trice). Cet employé(e) lit le rapport en français à l'appelant(e) francophone et, si nécessaire, peut servir d'interprète entre lui(elle) et l'inspecteur(trice). Le Ministère a précisé que cette procédure exige que l'employé(e) et l'inspecteur(trice) conviennent d'une rencontre préparatoire à l'appel.

Dans ce cas précis, le Ministère a rappelé à l'inspectrice les exigences relatives à l'offre active de services en français et lui a fourni de l'information, des ressources et du matériel de formation afin d'éviter que la situation ne se reproduise. De plus, un courriel a été envoyé à tout le personnel pour leur rappeler d'effectuer la formation sur l'offre active de services, et le Ministère a indiqué que le thème du service en personne en français serait abordé lors de sa prochaine réunion du personnel.

La femme nous a remercié(e)s pour notre travail : **« cette résolution fait du sens, c'est du très beau travail, merci à vous. »**

Demande en français, réponse en anglais

À la suite d'un changement de sa vision, une francophone a demandé par courriel en français au Bureau de l'étude des dossiers médicaux des conducteurs du ministère des Transports si elle pouvait soumettre une demande de révision

par courriel. La francophone a reçu une réponse en français lui indiquant la procédure à suivre. Bien qu'elle ait suivi la procédure, la réponse du Ministère confirmant la réception de sa demande a été rédigée en anglais seulement.

La mesure 9 du Règlement de l'Ontario 544/22 prévoit que, dans le cadre d'une offre active de service en français, une fois qu'une personne a demandé un service en français, elle devrait « **continuer à être servie en français à chaque étape sans avoir à demander à nouveau un service en français.** »

RÉSULTAT

Nous avons soulevé l'enjeu auprès du ministère des Transports. Le Ministère nous a informé(e)s que la réponse en anglais à un courriel rédigé en français était due à une erreur administrative du service à la clientèle. Après avoir identifié la source de cette erreur, le Ministère a fait un rappel sur les procédures afin de sensibiliser le personnel sur les conséquences qu'une telle erreur administrative peut engendrer.

Exemptions de traduction (Règlement 671/92) : les risques d'interprétation erronée

De façon générale, l'ensemble des services, incluant les communications, couverts par la *Loi sur les services en français* doivent être disponibles en français et offerts activement de façon équivalente aux services en anglais.

L'esprit de la Loi, exprimé dans son préambule, indique expressément la volonté du législateur de sauvegarder le patrimoine culturel des francophones de la province pour les générations à venir, ainsi que de garantir l'emploi de la langue française dans le gouvernement de l'Ontario.

Les droits linguistiques garantis par la Loi sont de nature quasi constitutionnelle. Les tribunaux ont statué que ceux-ci doivent être interprétés de manière large et libérale, et ne peuvent être limités que lorsque cela s'avère raisonnable et nécessaire. Toute restriction ou exemption aux droits linguistiques protégés par la Loi, incluant celles prescrites par règlement, ne peut porter atteinte à l'objet général de la Loi et devrait être interprétée de manière compatible avec le maintien et l'épanouissement des communautés francophones de l'Ontario.

Le Règlement 671/92 pris en vertu de la *Loi sur les services en français* permet d'exempter des services de la Loi lorsque « **les publications ou les annexes de celles-ci rédigées par des organismes gouvernementaux [...] sont de nature**

scientifique, technique ou savante, ou ont un but de consultation ou de recherche et [...] ne sont pas normalement mises à la disposition du public en général » ou « sont normalement consultées par le public avec l'aide de fonctionnaires ».

Cependant, nous avons constaté dans plusieurs cas récents que cette exemption est appliquée de manière incohérente et souvent erronée, ce qui entraîne des lacunes importantes dans les services en français et des différences entre les informations fournies au public en français et celles fournies en anglais.

Voici quelques exemples :

- Metrolinx a consulté le public général de Durham sur un projet de construction d'une voie pour autobus rapide dans la région. Une étude environnementale de 580 pages, en anglais, était offerte au public en général comme document de référence. À la suite d'une plainte que Metrolinx a reçue d'une personne francophone se sentant désavantagée dans ce processus de consultation, l'organisme a offert une version française du résumé de 75 pages, mais non de l'étude complète.
- Infrastructure Ontario a consulté le grand public sur la mise en place d'une stratégie de construction de logements autour des nouvelles stations de métro à Toronto. Les documents de référence disponibles sur le site public d'Infrastructure Ontario pour cette consultation n'étaient pas tous disponibles en français. Ce cas a été porté à notre attention par une personne francophone qui souhaitait participer.
- Pendant la pandémie de COVID-19, l'agence Santé publique Ontario affichait régulièrement des renseignements à propos du test de dépistage, en anglais seulement, sur son site internet destiné au grand public. Cette pratique a été portée à notre attention. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de Santé publique Ontario qui nous a expliqué que, bien que ces renseignements étaient disponibles sur son site Web pour le grand public, consulté par des milliers d'utilisateurs et d'utilisatrices, l'information en soit était destinée aux technicien(ne)s de laboratoire et au personnel de santé.

Nous avons contacté le ministère des Affaires francophones, responsable de l'application de la *LSF* et de ses règlements afférents, pour savoir s'il existait des directives afin de guider les organismes gouvernementaux dans leur décision d'exempter certaines publications jugées de nature technique ou scientifique.

Le Ministère nous a indiqué qu'il n'existe pas, pour le moment, de consignes guidant l'application du Règlement 671/92. Les organismes gouvernementaux évaluent eux-mêmes la pertinence d'appliquer des exemptions.

La recommandation du Commissaire

L'absence d'une application standardisée du Règlement 671/92 crée des pratiques qui portent à confusion pour les francophones, qui remarquent des différences entre l'offre de services gouvernementaux en français et en anglais. Cette situation conduit également à une application inégale de la réglementation parmi les organismes gouvernementaux. De surcroît, il existe un risque réel que l'application excessive de l'exemption, qui devrait être interprétée et appliquée de manière très restrictive, conduise à une violation des droits linguistiques que la *LSF* est censée protéger.

Les organismes pourraient mettre en œuvre un certain nombre de stratégies pour gérer adéquatement les exemptions concernant les documents qui ne sont pas destinés au grand public – par exemple, créer des sections réservées aux membres sur les sites Web ou consulter le ministère des Affaires francophones avant d'accorder une exemption.

Ces améliorations permettraient de normaliser les pratiques et d'assurer une interprétation correcte du Règlement 671/92, en autorisant l'accès uniquement aux informations destinées au grand public, et ce de manière équivalente en français et en anglais.

Le Commissaire recommande donc :

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.

Le point sur nos enquêtes

Services en français dans les points de service de ServiceOntario

Lancée en avril 2025

Le Commissaire a lancé cette enquête de sa propre initiative afin de déterminer dans quelle mesure ServiceOntario se conforme à la *Loi sur les services en français*, notamment :

- La connaissance de ses obligations de fournir des services en personne en

français par le personnel de ServiceOntario qui travaille dans les points de service tenus de fournir des services en français en vertu de la *LSF*.

- La façon dont la *LSF* est appliquée dans les points de service de ServiceOntario.
- La qualité du service rendu en personne en français incluant l'offre active, la disponibilité du personnel bilingue, et l'offre d'un service équivalent en français à celui de la population générale.

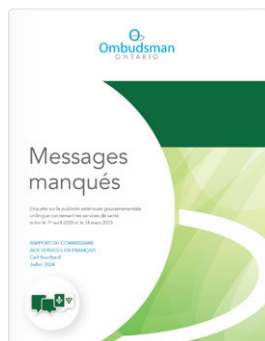
Dans le cadre de l'enquête en cours, nous :

- communiquons avec les membres du public qui se sont adressé(e)s à nous;
- réalisons des entrevues avec des membres du personnel de bureaux privés et publics de ServiceOntario et avec des fonctionnaires du Ministère;
- examinons les documents fournis par le Ministère.

Nous continuons d'encourager toute personne qui dispose de renseignements pertinents sur cette enquête à nous contacter. Nous présenterons nos conclusions dans un rapport d'enquête lorsque celle-ci sera achevée.

Publicité extérieure gouvernementale unilingue

Rapport : *Messages manqués*, paru en juillet 2024



Cette enquête a révélé que seulement trois des dix-sept campagnes de publicité extérieure que le gouvernement de l'Ontario a menées sur des sujets liés à la santé, durant la période comprise entre avril 2020 et mars 2023, contenaient des publicités en français, et qu'aucune ne respectait l'esprit de la *Loi sur les services en français*.

Le rapport contient sept recommandations adressées au Bureau du Conseil des ministres, au ministère des Affaires francophones et au ministère de la Santé. Cinq recommandations ont été acceptées aussitôt et deux ont été mises à l'étude, y compris la recommandation au Bureau du Conseil des ministres d'utiliser un format bilingue pour toutes les publicités gouvernementales hors domicile.

Le ministère des Affaires francophones a indiqué être engagé dans un processus de révision de ses propres directives sur les communications en français afin qu'elles s'harmonisent avec les mesures prescrites dans le Règlement de l'Ontario 544/22 pour l'offre active de services en français. Le Ministère prévoit offrir des outils de

soutien qui seront mis à la disposition de l'ensemble du personnel ministériel. Le Ministère indique aussi que les nouveaux outils développés pour l'offre active viendront compléter une version mise à jour de la Directive sur les communications en français, d'ici l'automne 2026.

Le ministère de la Santé s'est lui aussi engagé à s'assurer que son personnel responsable des communications externes soit familier avec les obligations en matière de communication et de publicité.

Nous continuons de surveiller les progrès accomplis chaque six mois.

Meilleures pratiques : Par ailleurs, nous avons également relevé certaines pratiques exemplaires d'autres organismes publics en matière de publicité extérieure au cours de l'année écoulée :

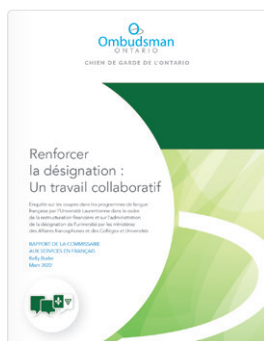
- Nous avons contacté la Société ontarienne du cannabis (OCS) après avoir constaté qu'elle menait une campagne d'affichage numérique sur quatre panneaux différents près de l'autoroute Gardiner à Toronto, tous en anglais uniquement. L'OCS, qui est assujettie à la *Loi sur les services en français*, nous a indiqué que la campagne était déployée dans une dizaine de villes et s'achevait une semaine plus tard. Nous avons attiré l'attention de l'organisme sur notre rapport « *Messages manqués* » et nos recommandations. L'OCS nous a confirmé qu'elle utiliserait un format bilingue pour toutes ses futures campagnes publicitaires extérieures dans toute la province.
- Nous avons également remarqué une campagne publicitaire du Groupe média TFO dans le métro de Toronto en décembre 2024, qui utilisait un format entièrement bilingue.



Un exemple de bonne pratique du Groupe Média TFO, qui a développé une campagne publicitaire entièrement bilingue dans le métro de Toronto en décembre 2024.

Coupes dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne

Rapport : *Renforcer la désignation : un travail collaboratif*, paru en mars 2022



Ce rapport concluait que l'Université, le ministère des Affaires francophone et le ministère des Collèges et Universités (le nom de ce ministère à l'époque) n'avaient pas rempli leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* lorsque l'Université Laurentienne a réduit ses programmes lors de sa restructuration financière en 2021. Le rapport faisait 19 recommandations, qui ont toutes été acceptées. L'Université et les deux ministères ont continué à nous faire part de leurs progrès dans la mise en œuvre de ces recommandations.

Le Commissaire a déterminé que cinq des 19 recommandations ont été mises en œuvre de façon adéquate, et que les mesures pour les appliquer sont adéquates. L'Université a, entre autres, révisé sa Politique de bilinguisme et a mis en place un processus de consultation avec le ministère des Collèges et Université, Excellence en recherche et Sécurité (MCUERS) et le ministère des Affaires francophones (MAFO) avant de faire tout changement qui pourrait avoir un impact sur sa désignation.

Le MCUERS a indiqué avoir mis en place une structure de gouvernance afin de s'assurer qu'il réagira rapidement à tout changement qui pourrait toucher à la conformité de l'Université Laurentienne avec la *Loi sur les services en français*.

Le MAFO avait déjà annoncé qu'à partir de l'automne 2025, des rappels annuels seraient envoyés aux organismes désignés afin de réitérer leurs obligations en matière de services en français par l'intermédiaire d'un nouvel outil de désignation automatisé.

Le Ministère a également envisagé, comme cela lui a été recommandé, l'adoption d'une nomenclature normalisée pour la désignation des établissements d'enseignement postsecondaire. Cependant, après analyse, il a décidé de ne pas le faire « compte tenu de la variété et du rythme d'évolution des programmes, des certificats et des services en français offerts dans les établissements d'enseignement postsecondaire francophones et bilingues ». De même, le Ministère a évalué, comme recommandé, les répercussions de la désignation de grades plutôt que de programmes d'études à l'Université Laurentienne, mais a déterminé qu'il n'entend pas modifier le statut actuel de l'Université.

Nous continuerons de suivre les progrès tous les six mois, tel que recommandé dans notre rapport.



5 décembre 2024 : Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, présente son Rapport annuel lors d'une conférence de presse à Queen's Park, à Toronto.

Suivi des rapports annuels précédents

Chaque année, en conformité avec la *Loi sur les services en français*, nous présentons un rapport qui se doit d'inclure des recommandations pour améliorer la prestation des services en français en Ontario. Notre pratique consiste à assurer un suivi de toutes les recommandations des rapports précédents et à rendre compte publiquement de l'état de leur mise en œuvre, lorsqu'il est approprié de le faire.

L'an dernier, nous avons recommandé au ministère des Affaires francophones de créer un répertoire numérique complet des services couverts par la *LSF*, afin que les Ontariennes et les Ontariens qui parlent français puissent trouver facilement les services en français dans la province.

Dans une entrevue avec ONFR, la ministre Mulroney a déclaré qu'elle travaillait à l'élaboration d'un répertoire des services en français, soulignant qu'il s'agissait d'un projet important.

« [La ministre a] affirmé travailler à l'élaboration d'un répertoire des services en français [...]. »

« Je ne sais pas combien de temps cela va prendre, mais c'est un grand projet, un projet important, » a-t-elle indiqué, faisant suite à la recommandation du Commissaire aux services en français dans son dernier rapport. »

— Entrevue par ONFR avec la ministre des Affaires francophones, Caroline Mulroney, publiée sur onfr.tfo.org, le 24 juin 2025

Le ministère des Affaires francophones nous a indiqué qu'il collabore actuellement avec le Bureau du Conseil des ministres et le ministère des Services au public et aux entreprises et Approvisionnement afin d'évaluer la faisabilité de créer un répertoire numérique et les prochaines étapes.

Nous continuerons de suivre de près les progrès accomplis.

Université de Sudbury

Notre équipe a continué le travail entamé à l'été 2023 lorsque nous avons reçu 115 plaintes à la suite de la décision du ministère des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité de ne pas accorder de financement à l'Université de Sudbury, une université désignée en vertu de la *LSF*. Bien que nous ne nous penchions pas sur les décisions politiques, nous examinons la conformité de l'Université de Sudbury, du ministère des Affaires francophones et ce qu'on appelle maintenant le ministère des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité à leurs obligations en vertu de la *LSF*.

Nous avons échangé régulièrement avec le ministère des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité ainsi que l'Université de Sudbury et le ministère des Affaires francophones concernant le retour de l'établissement à la pleine conformité aux obligations de la *LSF*.

Le Commissaire a exhorté le ministère des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité à remédier à cette situation dans les meilleurs délais et de lui fournir des informations à jour et détaillées sur les actions concrètes prises par le Ministère pour veiller à la conformité de l'Université de Sudbury aux obligations établies dans sa désignation. Il a aussi partagé avec le Ministère des pratiques exemplaires issues de l'enquête sur l'Université Laurentienne, notamment l'importance d'une communication continue entre les ministères et les organismes désignés et de l'évaluation régulière des obligations de ces organismes en vertu de la *LSF*.

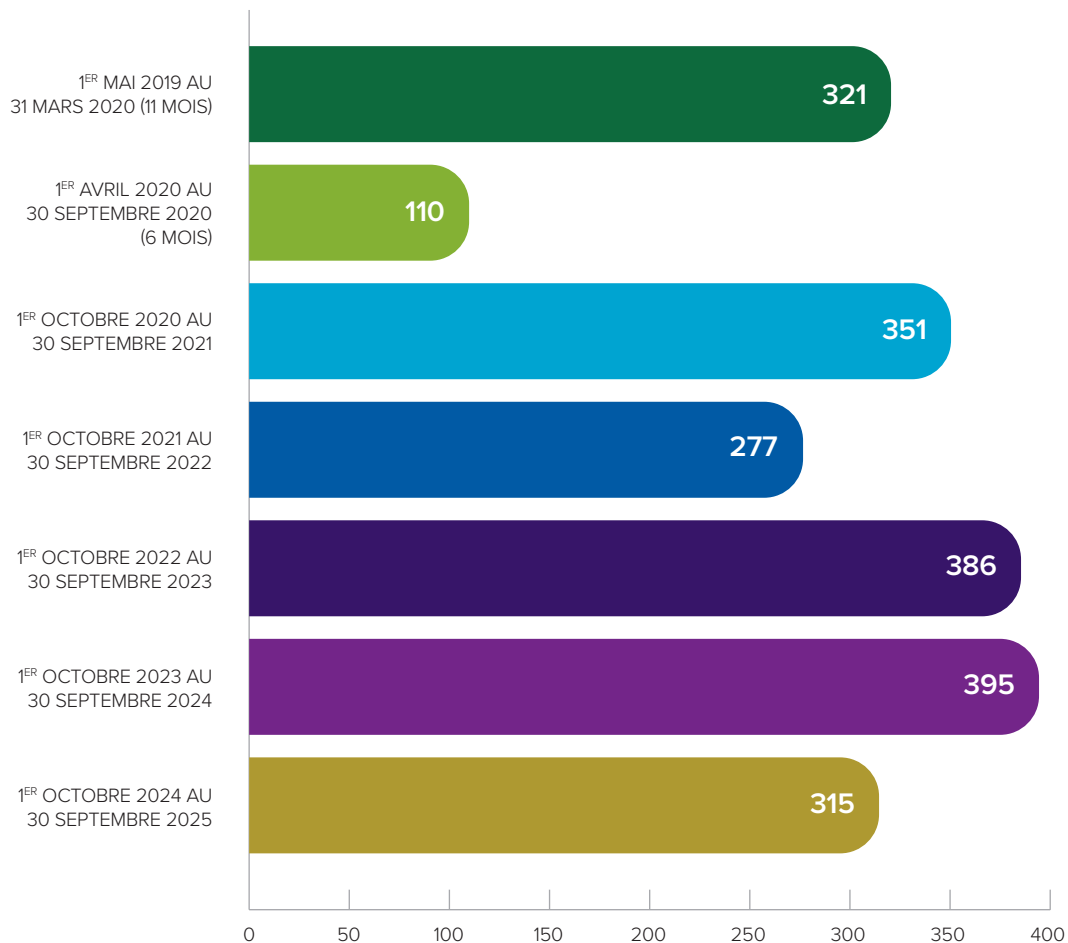
Le 7 juillet 2025, le gouvernement de l'Ontario a annoncé le financement des programmes en sciences de la santé, en gestion et commerce, en sciences sociales et en arts qui sont offerts en partenariat avec l'Université d'Ottawa depuis septembre dernier à l'Université de Sudbury.

Puisque que la désignation actuelle de l'université indique « la prestation de programmes de premier cycle en français et bilingues menant à un baccalauréat ès arts » alors que les nouveaux programmes mèneront à des baccalauréats en sciences commerciales, en sciences de la santé et en sciences, l'Université nous a indiqué qu'elle analysera prochainement les termes de sa désignation dans le Règlement 398/93.

ANNEXE

CAS REÇUS PAR L'UNITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

TOTAL :
2 155



LISTE DES RECOMMANDATIONS 2019-2025

2024-2025

- 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.

2023-2024

- 1 Que le ministère des Affaires francophones compile un répertoire numérique complet des services en français couverts par la Loi offerts directement à la population, ainsi que leur emplacement géographique, et que ce répertoire soit facilement accessible par le public.
- 2 Que le ministère des Affaires francophones fasse rapport au Commissaire, dans six mois, sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Recommandation 1, puis à intervalles de six mois, jusqu'à la satisfaction du Commissaire.

2022-2023

- 1 Qu'au cours des 12 prochains mois, le ministère des Affaires francophones élabore et communique des lignes directrices à l'intention de tous les organismes gouvernementaux, tierces parties et institutions de la Législature, afin de garantir que tous les comptes de médias sociaux soient conformes au Règlement 544/22, et que le Ministère fournisse une copie de ces lignes directrices au Commissaire.
- 2 Que le Conseil du Trésor requière que chaque ministère et organisme gouvernemental relevant de son mandat fournisse une formation régulière et des rappels à tout le personnel de première ligne lorsqu'il existe une obligation de fournir des services en français.
- 3 Que, dans le cadre de ces exigences, le Conseil du Trésor requière de ces ministères et organismes gouvernementaux qu'ils attestent chaque année de leur conformité.
- 4 Que, dans les 12 prochains mois, le Conseil du Trésor fournisse au Commissaire une copie de ces exigences et une confirmation de leur mise en œuvre.

2021-2022

- 1 Que le Secrétariat du Conseil du Trésor revoie la politique d'emploi de la fonction publique de l'Ontario pour que l'affichage en français ne se limite pas seulement aux postes désignés bilingues.
- 2 Que d'ici le 30 septembre 2023, le ministère des Affaires francophones développe un plan, adressé à la Commissaire, pour mettre à jour le Règlement 398/93.

LISTE DES RECOMMANDATIONS 2019-2025

2020-2021

- 1 Que les services gouvernementaux en français découlant des plans des ministères pour l'offre de services en français soient évalués en utilisant la Boussole linguistique de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF).

2019-2020

- 1 Que le gouvernement planifie systématiquement l'offre de services en français lors des points de presse.
- 2 Que le gouvernement s'assure que la communication de tout renseignement relatif à la santé publique soit fournie en français simultanément avec l'anglais.
- 3 Que le ministère du Solliciteur général et la Police provinciale de l'Ontario continuent leurs efforts visant à garantir une offre de services en français équivalente et sans délai dans le cadre d'émission d'alertes d'urgence.
- 4 Que le gouvernement planifie l'offre de services en français équivalente et sans délai là où le requiert la *Loi sur les services en français* et son Règlement 284/11 sur les tierces parties.
- 5 Que le gouvernement procède régulièrement à l'évaluation de sa capacité d'offrir des services en français en particulier pour les services de première ligne.
- 6 Que le gouvernement s'assure que des mises à jour régulières soient faites au personnel, en particulier au personnel de première ligne, sur les politiques et les pratiques en matière de services en français.
- 7 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.
- 8 Que la ministre des Affaires francophones rende compte chaque année, dès le 1^{er} avril 2022, des plans déposés par les sous-ministres et de leur mise en œuvre par son obligation, en vertu de la *Loi sur les services en français*, de présenter au lieutenant-gouverneur en conseil et devant l'Assemblée, un rapport annuel sur les activités du ministère des Affaires francophones.

CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS*, 1^{ER} OCTOBRE 2024 – 30 SEPTEMBRE 2025

MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES ET APPROVISIONNEMENT	14,6 %
ÉLECTIONS ONTARIO	9,6 %
MINISTÈRE DES TRANSPORTS	9,2 %
MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL	7,7 %
MINISTÈRE DE LA SANTÉ	7,7 %
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL	5,8 %
SANTÉ ONTARIO	5,4 %
METROLINX	3,8 %
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	3,8 %
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	3,5 %
ORGANISMES DÉSIGNÉS – SANTÉ & SOINS DE LONGUE DURÉE	3,5 %
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'IMMIGRATION, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	2,3 %
ORGANISMES DÉSIGNÉS – ÉTABLISSEMENTS POSTSECONDAIRES	2,3 %
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION	1,9 %
MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS, DE L'EXCELLENCE EN RECHERCHE ET DE LA SÉCURITÉ	1,5 %
MINISTÈRE DES SOINS DE LONGUE DURÉE	1,5 %
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS	1,5 %
MINISTÈRES DES AFFAIRES FRANCOPHONES	1,2 %
OMBUDSMAN DE L'ONTARIO	1,2 %
AUTRES CONSEILS, COMMISSIONS & PERSONNES MORALES	5,0 %
AUTRES MINISTÈRES	4,2 %
AUTRES ORGANISMES DÉSIGNÉS	1,9 %
AUTRES INSTITUTIONS DE LA LÉGISLATURE	0,8 %

*Les ministères, conseils, commissions, personnes morales et organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français.

CAS REÇUS PAR RÉGION RELATIVEMENT AUX ORGANISATIONS ASSUJETTIES À LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS, 1^{ER} OCTOBRE 2024 – 30 SEPTEMBRE 2025*



- **CENTRE** : INCLUS LES RÉGIONS DE SIMCOE, DURHAM, PEEL, HALTON, YORK ET TORONTO
- **EST** : INCLUS BELLEVILLE, KINGSTON, BROCKVILLE, OTTAWA, HAWKESBURY, PEMBROKE ET CORNWALL
- **NORD** : INCLUS THUNDER BAY, NORTH BAY, GRAND SUDBURY, TIMMINS, NIPISSING, COCHRANE ET KENORA
- **SUD-OUEST** : INCLUS HAMILTON, RÉGION DU NIAGARA, WINDSOR, SARNIA, KITCHENER-WATERLOO ET LONDON

**Tous les cas où un code postal est disponible.*

À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE

Voici un aperçu des principales activités de sensibilisation – virtuelles et en personne – du 1^{er} octobre 2024 jusqu'au 30 septembre 2025.



Toronto, le 17 octobre 2024 – Présentation devant le Comité consultatif des affaires francophones de Toronto.

Ottawa, du 17 au 19 octobre 2024 – Allocution au Congrès annuel de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario.

London, le 29 octobre 2024 – Allocution à la plénière régionale des Entités 1 et 2.

Toronto, le 1^{er} novembre 2024 – Allocution à la cérémonie d'ouverture de la 12^{ème} édition de la Semaine nationale de l'immigration francophone dans le Centre sud-ouest de l'Ontario.

Sarnia, le 4 novembre 2024 – Entrevue avec *The Independent Lambton*.

Penetanguishene, le 11 novembre 2024 – Entrevue avec *Le Goût de vivre*.

Penetanguishene, le 5 décembre 2024 – Entrevue avec *Le Goût de vivre*.

Ottawa, le 5 décembre 2024 – Entrevue avec Unique FM.

Montréal, le 5 décembre 2024 – Entrevue avec *Le Devoir*.

Toronto, le 5 décembre 2024 – Entrevue radio avec l'émission « Jonction 11-17 » de Radio-Canada.

Toronto, le 5 décembre 2024 – Entrevue radio avec l'émission « Le matin du Nord » de Radio-Canada.

Toronto, le 5 décembre 2024 – Entrevue Le Téléjournal de Radio-Canada.

Toronto, le 28 janvier 2025 – Entrevue pour la série de CHOQ FM intitulée *Résonnance de l'Immigration*.

Toronto, le 26 février 2025 – Participation en tant que juge au concours universitaire *Délie ta langue* à l'Université de l'Ontario français.

À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE

Toronto, le 28 février 2025 – Allocution au Gala de célébration du Mois de l'Histoire des Noirs du Centre francophone du Grand Toronto.

Toronto, le 6 mars 2025 – Allocution au Dîner de la francophonie organisé par Massey College.

Toronto, le 6 mars 2025 – Entrevue avec *l'Express*.

Toronto, le 8 mars 2025 (virtuel) – Message vidéo pour la célébration de la Journée internationale de la femme organisée par Oasis Centre des femmes.

Mississauga, le 19 mars 2025 – Allocution au Salon de Vie Active « Aîné-es en action et en santé » organisé par Centres d'Accueil Héritage et Retraite Active de Peel.

Toronto, le 20 mars 2025 – Lever du drapeau de la Francophonie Internationale à l'hôtel de ville de Toronto organisé par ACFO-Toronto, le Consulat de France à Toronto et la Fédération Tricolore de Toronto.

Toronto, le 20 mars 2025 – Entrevue avec Radio-Canada.

Toronto, le 27 mars 2025 – Allocution au Forum sur l'Amélioration de l'Accès aux Soins de Santé en Français dans le Grand Toronto organisé par les Entités 3 et 4.

Ottawa, du 8 au 9 avril 2025 – Tournée de la région d'Ottawa pour rencontrer des organismes francophones : l'Hôpital d'Ottawa, Le CAP, Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne, le Centre d'établissement, de soutien et d'orientation communautaire, le Réseau des services de santé de l'est de l'Ontario, le Mouvement d'implication francophone d'Orléans, l'Association pour l'intégration sociale d'Ottawa, AFFYA Pour Tous.

Ottawa, le 9 avril 2025 – Entrevue avec Unique FM.

Ottawa, le 10 avril 2025 – Entrevue radio avec l'émission « Les matins d'ici » de Radio-Canada.

Ottawa, le 10 avril 2025 – Entrevue avec *Affaires universitaires*.

Toronto, le 25 avril 2025 – Entrevue avec CHOQ FM.

Toronto, le 25 avril 2025 – Allocution au lancement du Réseau VIVRE+ Fierté organisé par la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario.

Sudbury, le 3 mai 2025 (virtuel) – Allocution au Congrès annuel des parents de Parents partenaires en éducation.

À LA RENCONTRE ET À L'ÉCOUTE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCO-ONTARIENNE

Penetanguishene, le 29 mai 2025 – Tournée de la région de Penetanguishene pour rencontrer des organismes francophones : la Clé de la Baie, le Conseil scolaire catholique MonAvenir, l'École élémentaire catholique Sainte-Croix, le Collège Boréal, le Comté de Simcoe, Chigamik, puis l'Hôpital général de la baie Georgienne.

Toronto, le 30 mai 2025 – Allocution à la célébration du 30^e anniversaire d'Oasis Centre des femmes.

Toronto, le 4 juin 2025 (hybride) – Événement de sensibilisation organisé avec le Bureau de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario intitulé « *Deux Commissaires vous parlent de vos droits d'accès à l'information et des services en français* ».

Toronto, le 4 juin 2025 – Entrevue avec *l'Express*.

Kingston, du 6 au 7 juin 2025 – Allocution au Congrès de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO).

London, le 10 juin 2025 – Allocution au Forum Provincial 2025 des trois Réseaux en Immigration Francophones.

Toronto, le 12 juin 2025 – Allocution à la remise de(s) diplômes de la première cohorte à l'Université de l'Ontario français.

Aurora, le 17 juin 2025 (virtuel) – Message vidéo pour l'Assemblée générale annuelle de l'Entité 4.

Welland, le 17 juin 2025 (virtuel) – Message vidéo pour l'Assemblée générale annuelle de l'Entité 2.

Toronto, le 17 juin 2025 – Allocution pour le lancement d'une campagne d'affichage du Centre francophone du Grand Toronto.

Scarborough, le 19 juin 2025 – Visite au centre communautaire TAIBU.

Toronto, le 26 juin 2025 (virtuel) – Message vidéo pour l'Assemblée générale annuelle de l'Entité 3.

Sudbury, le 24 septembre – Visites à Sudbury : Science Nord, École de médecine du Nord de l'Ontario, lancement du programme de rentrée de TFO.

Sudbury, le 25 septembre – Célébrations du 50^e anniversaire du drapeau franco-ontarien à l'Université Laurentienne et à l'Université de Sudbury.

Toronto, le 27 septembre – Allocution à l'Assemblée générale annuelle de FrancoQueer.

Toronto, le 30 septembre (virtuel) – Allocution à l'Assemblée générale annuelle de La Maison.



NOTRE MISSION

Nous nous efforçons de jouer efficacement le rôle d'un agent de changement positif pour la population ontarienne, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public et du gouvernement, et en promouvant le respect des droits.



NOTRE VISION

Un secteur public oeuvrant au service des citoyen(ne)s, dans l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect des droits.



NOS PRINCIPES

IMPARTIALITÉ : Nous ne prenons pas parti quand nous traitons une plainte ou enquêtons sur une question. Nos décisions et recommandations pour l'amélioration des services publics reposent sur les faits et les données probantes.

INDÉPENDANCE : Nous sommes un organe indépendant. Nous ne prenons aucune directive du gouvernement, de la fonction publique, de groupes d'intérêt ou d'un(e) plaignant(e).

CONFIDENTIALITÉ : Nos examens, résolutions de plaintes et enquêtes se font en privé. Protéger la confidentialité de ceux et celles qui nous contactent est une priorité dans notre travail.

ÉQUITÉ : Nous travaillons pour garantir que le gouvernement et les secteurs public et parapublic agissent avec équité, ouverture et transparence dans la prestation des services et programmes publics.



NOS VALEURS

CONFIANCE : Nous tâchons d'établir des relations saines et productives fondées sur la confiance et la crédibilité.

RESPECT : Nous traitons toute personne avec dignité et respect, et nous nous efforçons d'écouter et d'intervenir avec compassion.

ACCESSIBILITÉ : Nos services sont gratuits et accessibles.

EXCELLENCE : Nous veillons à répondre aux normes professionnelles les plus élevées en fournissant des services efficaces et rapides et en accomplissant un travail de qualité qui fait changer les choses.