

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

Mot d'ouverture – Carl Bouchard, Commissaire, le 4 décembre 2025

Bonjour,

Je m'appelle Carl Bouchard, Commissaire aux services en français de l'Ontario.

J'aimerais d'abord reconnaître que le studio des médias de l'Assemblée législative de l'Ontario d'où je vous parle est situé sur les territoires autochtones traditionnels de nombreuses Nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, qui abritent maintenant de nombreux peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

Merci.

Imaginez-vous : vous êtes une mère francophone et la pire chose qui peut arriver à un parent vous arrive : votre enfant meurt tragiquement dans un accident de la route.

Vous devez faire affaire avec le Bureau du coroner de l'Ontario : mais personne ne vous parle en français. Personne ne vous informe de vos droits linguistiques.

Vous avez peur de demander des services en français parce que vous ne savez pas si c'est possible, et vous ne voulez vexer personne.

Les rares fois où on vous parle en français, c'est par l'entremise d'interprètes, ce qui entraîne des délais.

Vous vous débrouillez en anglais, donc vous acceptez souvent de poursuivre en anglais pour faire avancer votre dossier.

Vous devez gérer l'impact émotionnel de la situation, faire le lien avec votre famille et comprendre quoi faire avec des informations que vous comprenez plus ou moins.

Ce que je vous raconte, c'est l'histoire vécue d'une mère francophone du Nord de l'Ontario qui s'est tournée vers nous.

C'est notre intervention qui a abouti à ce que la mère puisse obtenir des services en français et comprendre ce qu'elle devait faire.

Elle nous a dit : « 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, les communications, verbales et écrites, de la part du Bureau du coroner avec la mère se sont effectuées en français.

Le Bureau du coroner de l'Ontario, qui est assujéti à la *Loi sur les services en français*, a aussi procédé à l'analyse de la capacité bilingue au sein de son personnel à travers la province et a revu son offre de services en français pour les familles et le public en général.

Ce cas n'est qu'un exemple des résultats que nous obtenons pour les francophones qui font appel à nous grâce à notre système de résolution des plaintes.

Dans mon Rapport annuel 2024-2025, je vous présente de nombreux autres exemples de cas que nous avons résolus et qui ont un impact concret dans le quotidien des francophones et dans leur vie.

Je pense au cas d'une nouvelle maman qui nous a contacté(e)s après avoir reçu la carte Santé de sa fille de 3 mois qui ne comportait pas de tréma dans son prénom... un tréma qui a été retrouvé suite à notre intervention.

Je pense à des panneaux routiers, en anglais seulement, qui ont été traduits en français après notre intervention, comme celui qui annonce l'arrivée à Mattawa sur la route provinciale 17 à la limite Ouest de la ville, ou celui qui annonce l'entrée d'un cimetière sur la route provinciale 64 à Alban, dans le district de Sudbury.

Je pense aussi aux panneaux d'affichage autour des chantiers de construction de Metrolinx dont plusieurs ont dû être refaits pour inclure des versions françaises grâce à notre intervention, par exemple celui du grand chantier du prolongement de la ligne de métro vers Scarborough.

Je pense aussi au processus de sélection des juré(e)s du ministère du Procureur général, qui utilisait une adresse courriel en anglais seulement, jusqu'à ce que notre intervention aboutisse à la création d'une adresse bilingue.

Also available in English

Seul le discours prononcé fait foi

Et nos interventions règlent aussi des enjeux de longue date.

Je pense au Code de prévention des incendies de l'Ontario qui était disponible en anglais seulement depuis son adoption en 1981 et qui, à la suite de notre intervention dans le traitement d'une plainte, a finalement été traduit et est maintenant disponible en français.

On contribue aussi aux efforts des francophones de l'Ontario pour accéder à des services en français auxquels ils et elles tiennent.

Par exemple, en 2023 nous avons reçu 115 plaintes concernant le refus de la province de financer l'Université de Sudbury, une université désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*, ce qui a mis en péril sa capacité à se conformer à ses obligations linguistiques.

Nos nombreux suivis rigoureux ont contribué à remettre l'Université de Sudbury sur le chemin de la conformité. L'Université a établi des partenariats avec d'autres institutions postsecondaires et s'est vu octroyer un financement du ministère des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité.

Ces résolutions-là, ça fait une vraie différence dans la vie quotidienne des francophones de l'Ontario.

Ce rapport, j'en suis donc très fier : il met encore une fois l'accent sur les résultats concrets que nous obtenons pour améliorer les services en français en Ontario et pour veiller au respect de la *Loi sur les services en français*.

Non seulement notre travail a un impact direct sur la vie des gens, mais il a également un impact positif sur l'ensemble du gouvernement en rehaussant le profil des services en français et en veillant à ce que la question du respect des droits des francophones soit régulièrement pris en compte et discuté dans tous les organismes gouvernementaux de l'Ontario.

Je remercie donc toutes celles et tous ceux qui nous ont contacté(e)s, qui nous ont fait confiance et qui nous ont permis de régler des enjeux qui les touchent directement et qui affectent leurs communautés et souvent, les francophones de l'ensemble de la province.

Also available in English

Seul le discours prononcé fait foi

Les résultats que nous obtenons viennent de l'attention qu'on porte à la cueillette de faits, aux relations de confiance qu'on établit avec le public et avec les institutions qui sont assujetties à notre juridiction et qui veulent trouver des solutions pour améliorer les services en français.

Et le travail continue.

Dans ce rapport, je reviens sur l'enquête sur la publicité extérieure gouvernementale unilingue que j'ai publié l'an dernier et dans laquelle j'ai conclu que le gouvernement manquait systématiquement à ses obligations en vertu de la Loi lorsqu'il communique en anglais seulement sur des panneaux publicitaires dans des lieux publics.

Pour remédier à la situation de façon rapide et efficace, j'ai recommandé au Bureau du Conseil des ministres de produire du matériel bilingue pour permettre de communiquer l'information en même temps en anglais et en français. Ma recommandation est toujours à l'étude par le Bureau du Conseil des ministres et entretemps, les enjeux perdurent. Je continue d'exhorter le gouvernement à respecter ses obligations linguistiques.

Dans ce Rapport annuel, je reviens également sur les garderies francophones qui ont l'obligation d'offrir des services en français. L'an dernier, on a rapporté le cas d'une garderie francophone qui avait annoncé la fermeture d'une de ses succursales. Notre analyse avait mis en évidence des lacunes dans la connaissance de ses obligations linguistiques par la garderie, dans la manière de les respecter, et dans le rôle de la garderie, du ministère de l'Éducation et du ministère des Affaires francophones pour veiller au respect des obligations linguistiques.

J'ai demandé au ministère de l'Éducation et au ministère des Affaires francophones de rectifier la situation pour veiller à ce que les garderies désignées connaissent et respectent leurs obligations. C'est un dossier que nous allons continuer de suivre avec soin pour s'assurer du respect de la Loi dans un domaine aussi critique que les garderies francophones en Ontario.

Je vais terminer mon discours en vous parlant de la recommandation que j'émetts cette année, qui concerne la capacité d'exempter certains services de leurs obligations en vertu de la Loi.

Il y a en effet un règlement pris en vertu de la Loi qui permet d'exempter certains services de leurs obligations linguistiques, et ce dans certains cas très limités.

Also available in English

Seul le discours prononcé fait foi

On a traité plusieurs cas depuis 2019 où des services ont été exemptés à tort de respecter leurs obligations linguistiques, ce qui a privé le public d'informations qui auraient dû être fournies en français. Je pense par exemple à une consultation publique sur l'établissement d'un tracé de transport en commun ou la construction de tours à logement.

Parmi les explications que nous avons reçues pour justifier ces exemptions, on nous a mentionné à quelques reprises les coûts et les délais de traduction.

Le respect des droits linguistiques ne devrait pas dépendre des coûts, du rapport qualité-prix ou de souplesse administrative, et c'est entre autres un enseignement de la décision rendue dans l'affaire de l'hôpital Montfort par la Cour d'appel de l'Ontario en 2001.

À l'heure actuelle, il n'existe pas de lignes directrices ni de processus de validation ou d'approbation pour guider l'application d'une exemption, ce qui mène à ces incohérences et ultimement, ce qui prive les francophones d'informations et de services auxquels ils et elles ont droit.

C'est la raison pour laquelle cette année je recommande 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* lorsqu'une exemption est envisagée.

Cela dit, à mon avis, on devrait toujours viser la protection et l'accroissement des services en français plutôt que l'inverse.

Je vous remercie de votre attention et je suis maintenant prêt à prendre vos questions.

Also available in English

Seul le discours prononcé fait foi