

Commissariat aux  
services en français  
de l'Ontario



Office of the  
French Language Services  
Commissioner of Ontario

2017  
2018

SE PROJETER  
SE PRÉPARER  
RÉSUMÉ



Vous pouvez commander des exemplaires gratuits de ce rapport et de nos autres publications en communiquant avec nous.

Par la poste :

Commissariat aux services en français  
800, rue Bay, bureau 402  
Toronto (Ontario) M5S 3A9

Par courriel : [flsc-csf@csfontario.ca](mailto:flsc-csf@csfontario.ca)

Numéro sans frais : 1-866-246-5262

À Toronto : 416 847-1515

Télécopieur : 416 847-1520

ATS (téléimprimeur) : 416 640-0093

Ce document est également disponible en format accessible (HTML) et en format PDF au [csfontario.ca](http://csfontario.ca), sous la rubrique « publications ».

Note : L'usage du masculin dans ce rapport vise uniquement à alléger le texte.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2018

ISSN 1916-9175 (imprimé)

ISSN 2560-8177 (en ligne)

ISBN 978-1-4868-2452-6 (imprimé)

ISBN 978-1-4868-2456-4 (PDF)

ISBN 978-1-4868-2455-7 (HTML)

2018

**C**e document est un résumé du rapport annuel 2017-2018 du Commissariat aux services en français de l'Ontario. Il synthétise les principales sections du rapport couvrant les activités du Commissariat du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018 et présente les recommandations qui en découlent.



## **SOMMAIRE**

Par le regard lucide qu'offre ce rapport annuel, le commissaire cherche avant tout à mobiliser les décideurs publics afin qu'ils adoptent des mesures concrètes en vue d'offrir des services en français correspondant aux besoins de la communauté francophone. Il vise également à donner des outils aux communautés francophones et à les faire participer à des actions collectives toutes aussi vigoureuses.

C'est dans cet esprit que le commissaire a invité sept experts-conseils à présenter des observations sur les enjeux qui touchent l'offre de services en français dans un contexte de prospective démographique.

À partir de trois scénarios démographiques, ce rapport donne des prévisions sur la francophonie ontarienne en 2028. Le constat est alarmant. Malgré un accroissement prévisible de la population francophone de l'Ontario en chiffres absolus, sa proportion continuera de décliner par rapport au reste de la population de la province. Le commissaire lance un appel à l'action et à la concertation afin de préparer la francophonie à ce scénario. Il formule 14 recommandations, dont celle de doter la province d'un Plan d'action sur le développement des communautés francophones et la promotion du français en Ontario.



## RECOMMANDATIONS

### Prospective démographique de la francophonie ontarienne en 2028

Cette année, le commissaire se concentre sur la prévision de la situation future de la francophonie. Pour l'ensemble des scénarios présentés, la proportion de francophones en Ontario serait moindre en 2028. Les solutions présentées pour redresser cette situation dans le rapport complet sont multiples et exigent l'intervention de plusieurs ministères clés.

#### RECOMMANDATION 1

**Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, en collaboration avec ses collègues du Cabinet, de se pencher sur la problématique de la baisse anticipée de la proportion de la population francophone en Ontario et de déterminer des stratégies d'action afin de renverser la vapeur ou, à tout le moins, d'en atténuer les effets.**

### Immigration francophone en Ontario

D'ici 2028, la proportion d'immigrants francophones augmentera sensiblement pour former de 22 % à 26 % de la population francophone de la province. Cependant, les écarts régionaux persisteront, ce qui ne fera probablement qu'accroître le déclin démographique de ces régions. À la suite de ce large portrait de l'immigration francophone, le commissaire formule sept recommandations.

## RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande au ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce en collaboration avec le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté Canada d'augmenter sensiblement le nombre de candidats que la province peut désigner dans le cadre du Programme ontarien des candidats à l'immigration afin que ce dernier atteigne un de ses objectifs et contribue réellement au développement et à l'épanouissement des communautés francophones de l'Ontario au cours de la prochaine décennie.

## RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande au ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce :

- a. de nommer explicitement l'initiative Destination Ontario français pour mettre l'accent sur l'aspect francophone;
- b. de faire de Destination Ontario français une initiative permanente;
- c. d'inclure des organismes francophones qui ont une connaissance du milieu à la délégation ontarienne;
- d. de prendre en considération les tendances actuelles en termes de bassins et de réseaux prometteurs pour le recrutement d'immigrants francophones pour bien cibler les activités de promotion, notamment en Afrique subsaharienne.

## RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à la ministre de la Formation et des Collèges et Universités :

- a. de commander une recherche pour mieux comprendre les défis des immigrants francophones par rapport à leur intégration au marché du travail et notamment l'impact du lieu d'études sur leur obtention d'une reconnaissance des titres et des diplômes;
- b. de saisir l'occasion de la création de l'Université de l'Ontario français à Toronto pour établir de nouveaux services d'évaluation des diplômes en français pour reconnaître la scolarité et l'expérience professionnelle des immigrants, notamment par des formations relais, et ce, en collaboration avec les ordres professionnels.

## RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande au ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce :

- a. de revoir les critères du volet Travailleurs qualifiés francophones du Programme ontarien Entrée express afin de retirer, d'ici 2019-2020, l'exigence de maîtriser l'anglais pour les candidats d'expression française. Ceci devrait en revanche s'accompagner d'une information juste et précise pour ces candidats sur la réalité linguistique ontarienne et sur les formations linguistiques disponibles sur place;
- b. d'accorder des points supplémentaires aux candidats parlant le français qui ont des enfants et qui désirent immigrer en Ontario en famille.

## RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande à la ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- a. de revoir la formule de financement des organismes prestataires de services pour que celle-ci corresponde mieux à la réalité d'organismes en situation linguistique minoritaire et diminue la pondération liée au critère du nombre de personnes servies;
- b. de commander une étude en 2018-2019 pour analyser l'offre de services d'accueil, d'établissement et d'intégration en français offerts par des institutions de langue française à travers la province et pour évaluer où il y a des besoins et des écarts. Une telle étude est essentielle pour clarifier l'information sur les services disponibles aux candidats à l'immigration.

## RECOMMANDATION 7

Le commissaire recommande au ministre des Services gouvernementaux, en collaboration avec la ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et les parties prenantes d'organismes dans la communauté francophone, de développer en 2018-2019 un « guide de l'immigrant francophone » qui serait remis au sein d'une trousse de bienvenue à tous les nouveaux arrivants qui se présentent à Service Ontario pour obtenir une carte de santé ou un permis de conduire.

## RECOMMANDATION 8

Le commissaire recommande à la ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- a. de développer, d'ici la fin mars 2019, une réelle stratégie en immigration francophone en matière de promotion, de recrutement, de sélection, d'accueil, d'intégration, de formation et de rétention comprenant des objectifs, des mesures concrètes et des échéanciers pour chacun de ces éléments;
- b. d'inclure dans cette stratégie un échéancier pour l'atteinte et le maintien de la cible de 5 %;
- c. de doter son ministère d'une unité administrative de l'immigration francophone.

## Vieillir en français dans la dignité

La combinaison des maladies associées au vieillissement (comme la démence), de l'isolement et du fait de vivre en français en Ontario octroie une teneur particulière aux politiques liées aux soins et aux services en français à mettre en place ou à renforcer dans les dix prochaines années. Les effets seront considérables sur le système de santé et pour la société dans son ensemble.

## RECOMMANDATION 9

Le commissaire recommande au ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité, en partenariat avec les ministères de la Santé et des Soins de longue durée, des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ainsi que l'Office des affaires francophones de mettre en exergue des objectifs mesurables à atteindre et des moyens concrets en ce qui a trait au vieillissement de la population francophone de l'Ontario.



## Production et diffusion de contenus numériques en français

En Ontario, et au Canada, les médias d'ici subissent une perte d'auditoire et de revenus au profit de multinationales dont les moyens financiers sont nettement supérieurs aux leurs, d'autant plus que les revenus publicitaires provenant des ministères et des organismes gouvernementaux dans les médias francophones de l'Ontario sont en déclin. Il faut, à court terme, prendre des mesures afin d'atténuer ces conséquences défavorables sur la viabilité des médias de langue française en l'Ontario. Le commissaire réitère donc les recommandations formulées dans son récent rapport d'enquête à ce sujet.

### RECOMMANDATION 10

**Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, d'instaurer en 2018-2019, un comité consultatif chargé d'orienter le gouvernement dans le dossier des médias de langue française pour développer, prioriser et recommander des mesures concrètes pour assurer la viabilité des médias francophones.**

Le commissaire recommande également :

- La modification des Lignes directrices sur les communications en français afin d'y inclure 1) un mécanisme de reddition de comptes et 2) les obligations concernant les communications en français dans la Directive sur le contenu publicitaire et dans toute autre directive;
- L'adoption d'un règlement sur les communications en français en 2018-2019;
- la publication annuelle d'un rapport sur le taux de conformité au nouveau règlement et aux lignes directrices modifiées dès 2019-2020;
- le développement d'un nouveau modèle de brief média<sup>1</sup> qui assure clairement la conformité au cadre réglementaire;
- une formation aux employés et aux responsables des services des communications de la fonction publique, ainsi qu'aux agences publicitaires, accompagnée dès 2019 d'une production régulière et périodique d'un rapport sur le nombre de fonctionnaires et d'agences formés;
- mettre en place un programme pilote d'appui financier aux médias de langue française de l'Ontario;
- mettre en place des mesures afin de stimuler la production et la consommation des contenus de langue française par les jeunes.

<sup>1</sup> Le brief média est un guide permettant aux agences publicitaires de respecter les demandes et les contraintes établies par la direction des communications d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental.

## Transformation numérique de la relation gouvernement-citoyen

La mise en œuvre optimale des services numériques du gouvernement de l'Ontario peut offrir un vaste éventail d'avantages aux francophones. Toutefois, un déploiement de systèmes numériques qui ne tiendrait pas compte des différences culturelles et linguistiques au sein des collectivités serait une approche vouée à l'échec. L'absence d'un identificateur de langue sur les pièces d'identité traditionnelles (comme le permis de conduire et la carte Santé) est un autre exemple d'obstacle possible. Le commissaire recommande une stratégie en ce sens.

### RECOMMANDATION 11

**Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de prévoir, avec l'aide de ses collègues du Cabinet, une stratégie complète qui tient compte des différences culturelles et linguistiques des collectivités francophones à l'égard du déploiement de systèmes numériques, et des possibilités de meilleurs services adaptés et modulés en fonction des besoins des communautés francophones de toute la province. La stratégie devra porter sur les secteurs clés de la santé, des soins de longue durée, ainsi que les services directs à la population, notamment par l'entremise d'un identifiant linguistique sur les pièces d'identité telles que la carte d'assurance maladie et le permis de conduire.**

## Restructuration des services en personne

La fusion d'organismes publics et le transfert de responsabilité vers d'autres échelons de gouvernement ou le secteur privé sont les nouvelles formes de prestation de services qui ont le plus d'impact pour les francophones. Le commissaire s'interroge sur les enjeux liés à cette évolution tout en reconnaissant que la restructuration des services en personne est un processus important, inévitable et presque irréversible.

## RECOMMANDATION 12

Le commissaire recommande au gouvernement, la mise en place d'un comité de travail interministériel sous la coordination de la ministre déléguée aux Affaires francophones dans le but de développer un guide d'implantation des modèles alternatifs de services qui tiennent compte des besoins et de la spécificité de la population francophone de l'Ontario.

## Main-d'œuvre de demain

Au cours des dix prochaines années, des milliers de fonctionnaires dont plus des trois quarts des sous-ministres adjoints seront admissibles à la retraite. L'évolution technologique, l'automatisation et l'intelligence artificielle auront également des répercussions importantes sur les emplois et la prestation de services en français en Ontario en 2028.

## RECOMMANDATION 13

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de développer, en collaboration avec ses collègues du Cabinet, une stratégie globale de ressources humaines en français. Cette stratégie interministérielle aura pour objectif essentiel de s'assurer d'avoir une main-d'œuvre compétente, efficace et bilingue partout en Ontario. Elle devra proposer des solutions novatrices pour :

- L'accroissement du nombre d'enseignants qualifiés en français;
- La conception de nouveaux programmes en français, y compris pour le Nord;
- La promotion et l'acquisition du bilinguisme comme compétence globale en matière d'emploi;
- Le soutien à l'immigration permanente pour les étudiants francophones internationaux.

## **Plan d'action sur le développement des communautés francophones et la promotion du français en Ontario**

En Ontario, il n'y a toujours pas de plan d'action fondamental par lequel le gouvernement indiquerait de façon précise son orientation pour l'avenir du développement des communautés francophones. Il s'agit d'un projet ambitieux qui donnerait une structure aux politiques et programmes du gouvernement.

### **RECOMMANDATION 14**

**Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, en collaboration avec ses collègues du Cabinet, d'entreprendre les démarches, y compris les consultations nécessaires, afin de doter le gouvernement ontarien d'un Plan d'action sur le développement des communautés francophones et la promotion du français en Ontario, pour les années 2020-2025, comprenant des objectifs mesurables, accompagnés d'indicateurs de rendement.**

# 3

## STATISTIQUES SUR LES PLAINTES

En 2017-2018, le Commissariat a reçu 315 plaintes et demandes de renseignements. Il s'est aussi doté d'un portail clients qui permet aux citoyens de suivre le traitement de leurs plaintes, de communiquer rapidement avec l'unité des enquêtes et de procéder au dépôt d'autres plaintes en ligne.

Catégorie	Total
Impact mineur	9
Demandes de renseignements	38
Non recevables	82
Recevables	186
<b>Total</b>	<b>315</b>

Plaintes non recevables	Total
Autres *	40
Fédéral	12
Privé	12
Municipal	8
Hors régions désignées	5
Frivole, vexatoire, faite de mauvaise foi	3
Dossier incomplet	2
<b>Total</b>	<b>82</b>

\* Plaintes dont l'objet est extérieur au mandat du Commissariat.

Répartition géographique des plaintes	%
Est	24 %
Centre	43 %
Nord-Est	9 %
Nord-Ouest	2 %
Sud-Ouest	2 %
Autres*	20 %

\* Plaintes visant les services en ligne, les numéros sans frais et celles qui concernent des régions non désignées.

Plaintes recevables par type de services	%
Sites Web et services en ligne	21 %
Services en personne	36 %
Documents	19 %
Affichage	3 %
Médias sociaux	1 %
Services par téléphone	12 %
Autres	8 %

Plaintes recevables par institution	Total
Assemblée législative*	4
Autres institutions**	12
Ministère des Affaires francophones	2
Ministère de l'Éducation	6
Ministère de l'Énergie	3
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle	11
Ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique	2
Ministère des Finances	15
Ministère du Procureur général	31
Ministère des Richesses naturelles et des Forêts	6
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	40
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	3
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	5
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs	15
Ministère des Services sociaux et communautaires	3
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	9
Ministère des Transports	7
Ministère du Travail	4
Municipalités***	8
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>

\* Plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.

\*\* Plaintes dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles se rapportent à des organismes qui ont été créés ou mandatés par des ministères pour offrir des programmes et services qui, dans les cas de transfert de responsabilités, relevaient antérieurement de la province.

\*\*\* Plaintes jugées recevables qui sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français et des municipalités qui offrent des services au nom d'un organisme gouvernemental.