

Analyse des réponses aux recommandations du rapport annuel 2011-2012

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones qu'une modification à la *Loi sur les services en français* soit proposée d'ici au 31 mars 2013 pour que le commissaire se rapporte directement à l'Assemblée législative.

Dans sa réponse au commissaire, la ministre déléguée aux Affaires francophones indique que l'une de ses plus belles réalisations comme titulaire de ce poste est la création du poste de commissaire aux services en français. Elle indique, non sans raison, que bien que le commissaire ne se rapporte pas actuellement à l'Assemblée législative, le gouvernement de l'Ontario a accordé au commissaire un large mandat et une indépendance d'action significative. Par exemple, dans le cadre de ses enquêtes et de ses rapports, le commissaire peut exiger que des documents soient soumis et demander que les personnes interrogées soient sous serment. Cela est tout à fait véridique.

La ministre ajoute que les rapports annuels et spéciaux que le commissaire soumet à la ministre déléguée sont déposés à l'Assemblée législative (si le commissaire en fait la demande, conformément à la *Loi*, ce qu'il a toujours fait depuis son entrée en fonction). La ministre indique également que le commissaire a l'autorité de publier indépendamment ses rapports, ce qu'il n'hésite pas à faire. Le commissaire est parfaitement d'accord avec ces affirmations.

La ministre apprécie les points soulevés par les projets de loi privés qui ont été présentés à l'Assemblée législative en mai 2011 et en mars 2012, ainsi que la recommandation du commissaire en juin 2012. « Pour cette raison, comme mentionné lors de ma comparution devant le Comité permanent des budgets des dépenses les 23 et 24 juillet derniers, j'ai l'intention d'examiner des options potentielles », a-t-elle affirmé.

Essentiellement, cela veut dire que le gouvernement doit encore se faire une tête sur la question. Le commissaire a bon espoir que les arguments présentés lors du rapport annuel 2011-2012 sauront convaincre la nouvelle première ministre et son gouvernement de donner suite et de présenter un projet de loi gouvernemental à l'Assemblée législative afin de protéger le commissaire de toute intervention politique partisane dans le futur, et de le rendre imputable devant l'ensemble des parlementaires.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones d'établir une directive obligatoire sur le processus de désignation des organismes en vertu de la *Loi sur les services en français*, après avoir dûment consulté des représentants de la communauté et des organismes désignés. Cette directive devrait être mise en place pour l'année 2013-2014 et devrait inclure :

- a. Des critères de désignation harmonisés qui prévoient, notamment, une représentation minimale de francophones au sein de leur conseil d'administration et de leur direction;**
- b. Des mécanismes d'imputabilité transparents et accessibles au public;**
- c. Un mécanisme de résolution de plaintes mis à la disposition des usagers des services;**
- d. Une évaluation trisannuelle obligatoire et indépendante basée sur l'ensemble des critères de désignation, y compris celui de la gouvernance; cette évaluation devra aussi comprendre des mesures correctives si nécessaires.**

Le commissaire se réjouit que le gouvernement ait accepté d'examiner le processus de désignation actuel afin de corriger les anomalies tant en ce qui a trait à la cohérence au sein des ministères qu'à l'égard des critères appliqués, et ce, tout en dépoussiérant un mécanisme qui date de plus d'un quart de siècle.

Il est aussi encourageant de noter que le gouvernement ait déjà enclenché le processus en mettant sur pied un groupe de travail. Ce groupe est composé de l'ensemble des acteurs engagés dans ce dossier, soit des chefs des services en français, des coordonnateurs de services en français ainsi que des représentants de la communauté francophone.

De plus, le commissaire a bon espoir de voir aboutir de ce groupe de travail des recommandations qui sont à la fois efficaces et pragmatiques afin de moderniser un processus de désignation qui en a grandement besoin. Une modernisation qui comprendrait des mécanismes d'imputabilité et, notamment, une évaluation trisannuelle obligatoire.

Enfin, bien que cela n'ait pas été mentionné dans la réponse gouvernementale, le commissaire espère que tout ce processus aboutira à l'adoption d'une directive obligatoire sur le processus de désignation des organismes en vertu de la *Loi sur les services en français*.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones :

- a. De procéder, d'ici la fin de l'exercice financier 2013-2014, à une évaluation indépendante et interministérielle des structures et des processus gouvernementaux destinés à appuyer la mise en œuvre des services en français au sein du gouvernement;**
- b. De s'assurer que cette évaluation porte, notamment, sur les rôles, les responsabilités et les liens hiérarchiques de l'Office des affaires francophones et des coordonnateurs des services en français;**
- c. D'inclure le Commissariat aux services en français dans cette évaluation.**

Le commissaire se dit ravi de savoir que le gouvernement a accepté cette recommandation de procéder à une évaluation indépendante des structures et processus qui soutiennent la prestation des services en français au sein du gouvernement de l'Ontario.

Comme l'indique le gouvernement dans sa réponse, ce processus permettra la mise à jour du rapport d'évaluation mentionné dans le rapport annuel 2011-2012 et évaluera notamment la nouvelle structure des groupements de services en français mis en place en avril 2009. Il a été annoncé que ce processus devrait être complété d'ici la fin de l'année 2013.

Par contre, le Commissariat aux services en français ne sera pas inclus dans cette démarche. Pour le gouvernement, « [l']indépendance du commissaire aux services en français et du Commissariat sont, en effet, d'une importance primordiale et il est essentiel d'éviter toute apparence d'ingérence dans l'administration et le fonctionnement de votre bureau ». Le commissaire se range du côté de cette explication.

Bémol important toutefois en rapport à la réponse gouvernementale : l'évaluation indépendante des structures et processus ne portera pas sur la question des ressources qui y sont dévolues. Cela paraît pour le moins incongru puisqu'il semble plutôt difficile de qualifier ou de quantifier le travail effectué sans en évaluer les ressources mises à la disposition pour faire le travail. Par exemple, un coordonnateur des services en français qui se partage encore deux ou trois ministères peut facilement se retrouver submergé par les flots incessants de ses nombreuses et disparates responsabilités professionnelles.

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande au ministre des Affaires civiques et de l'Immigration :

- a. De se doter, d'ici la fin de l'année 2012-2013, d'un comité consultatif chargé d'orienter les efforts du ministère dans le dossier de l'immigration francophone en Ontario;**
- b. De développer, de façon interministérielle et concertée, une stratégie d'accueil, de formation linguistique et d'intégration au marché du travail pour les nouveaux arrivants francophones d'ici la fin de l'année 2013-2014.**

Dans son rapport annuel 2011-2012, le commissaire recommandait au ministre des Affaires civiques et de l'Immigration de se doter d'un comité consultatif chargé d'orienter les efforts du ministère dans le dossier de l'immigration francophone en Ontario et de développer, de façon interministérielle et concertée, une stratégie d'accueil, de formation linguistique et d'intégration au marché du travail pour les nouveaux arrivants francophones. Il s'agit d'une recommandation qui s'inscrit parfaitement dans la nouvelle priorité du gouvernement de se doter, pour la première fois, d'une stratégie en matière d'immigration assortie d'une cible de 5 % pour les immigrants francophones.

Néanmoins, le ministère a affirmé son intention de ne pas mettre sur pied un comité consultatif francophone distinct pour guider ses efforts en matière d'immigration francophone en Ontario, préférant miser davantage sur la création d'un Forum annuel des ministres sur l'immigration qui publiera tous les ans un rapport annuel.

Ainsi, bien que le gouvernement ait indiqué sa volonté de collaborer avec tous les acteurs concernés dans la mise en œuvre de cette stratégie, le commissaire note que certaines questions demeurent pour l'heure sans réponse. De fait, il n'est pas encore clairement défini comment le ministère entend mobiliser concrètement les intervenants francophones du secteur et prendre en compte les besoins et priorités de la communauté afin de mieux déterminer l'élaboration des programmes et services en matière de sélection, d'accueil, de formation et d'intégration de nouveaux arrivants francophones.

L'intégration, de compétence provinciale, passe souvent, voire toujours, par l'accès au marché du travail pour un nouvel arrivant. Cependant, cet accès est souvent obstrué et jalonné par une série d'exigences propres aux professionnels francophones formés à l'étranger. Ainsi, le Commissariat a reçu plusieurs plaintes émanant de nouveaux arrivants du Québec, mais aussi des pays francophones. Tous dénonçaient le fait que les organismes de réglementation de leur profession n'offraient aucun service en français, mais surtout que tous leurs documents (relevés de notes, diplômes, titres de compétence et attestations diverses) devaient être traduits du français à l'anglais pour que leur dossier soit étudié, une barrière supplémentaire, donc, pour les professionnels francophones dans le processus d'obtention d'un permis dans leur profession. Cette question n'est d'ailleurs pas occultée dans la stratégie gouvernementale en matière d'immigration.

Ainsi, le gouvernement reconnaît l'importance d'intégrer rapidement les immigrants à l'économie de la province dans le cadre de sa stratégie. Pour ce faire, plusieurs pistes de solutions sont avancées, dont la mise en place d'un système unifié de prestation de services d'établissement pour permettre aux immigrants de recevoir l'aide dont ils ont besoin. Il est également question d'améliorer la reconnaissance de leurs titres de compétence obtenus à l'étranger. Autant d'approches qui vont dans la bonne direction.

Toutefois, il faudrait s'assurer que les spécialistes de la question présents sur le terrain jouent un rôle à part entière dès le début de la conception du volet francophone de la stratégie gouvernementale sur l'immigration afin que des programmes et des services modulés et adaptés aux besoins des nouveaux arrivants francophones soient mis sur pieds et offerts.

Enfin, le commissaire considère nécessaire que le ministère se dote de mécanismes d'imputabilité transparents en matière d'immigration francophone afin de rapporter les résultats tangibles atteints en fonction des objectifs fixés dans le cadre du rapport annuel sur les progrès réalisés du Forum des ministres. Un dossier que le commissaire s'engage, donc, à suivre de près.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de s'assurer que tout projet de loi ou autre mesure qui mène à la création de partenariats publics-privés ayant une composante de prestation de services au public incorpore des dispositions qui assujettiront toute entité associée à ces partenariats à la *Loi sur les services en français*.

Le gouvernement indique que, tout en gérant les défis économiques actuels auxquels fait face la province, il ne perdra pas de vue ses engagements envers la communauté franco-ontarienne et ses obligations prévues par la *Loi sur les services en français*, et ce, que le rôle du secteur privé dans la prestation des services gouvernementaux soit élargi ou non.

Le commissaire a fait cette recommandation dans l'optique où de plus en plus de discussions concernant divers modes de prestation de services gouvernementaux sont en cours, comme cela a été mentionné dans le Budget de 2012. Cela dit, le commissaire est satisfait de l'engagement gouvernemental, d'autant plus que le gouvernement ait inscrit, dans la privatisation recherchée d'**Ontario Northland**, une clause sur les services en français dans l'appel d'offres afin de protéger le public dans le cas de la vente de cet organisme de l'Ontario. Voilà donc un bel exemple d'action concrète.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande à la ministre des Services aux consommateurs de prendre toutes les mesures nécessaires afin que tout nouvel organisme d'application délégué ou toute entité s'y apparentant soit assujetti à l'intégralité des dispositions de la *Loi sur les services en français*.

Le commissaire reconnaît que les organismes d'application délégués ne sont pas contrôlés par le gouvernement et ne fournissent pas de services en tant que tels au nom du gouvernement. Ces organismes sont des autorités administratives déléguées qui administrent l'application de lois à la place du gouvernement.

Le gouvernement, reconnaissant l'importance d'assurer le maintien des services en français lorsqu'il y a des changements dans les modèles de prestation de services, a proposé l'ajout d'une clause sur les services en français lors de l'examen clause par clause de la *Loi de 2012 sur les organismes d'application délégués* (annexe 11 du projet de loi traitant du Budget de 2012). Cette motion gouvernementale a été adoptée.

Cependant, les discussions entourant l'adoption du Budget de 2012 ont été telles qu'il semble que cet ajout n'ait pas passé la rampe. Toutefois, le gouvernement s'est engagé à inclure une clause sur les services en français lors d'une future révision de la législation traitant des organismes d'application délégués. Le commissaire se dit satisfait de cet engagement sans équivoque.