

**RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS DU RAPPORT ANNUEL 2011-2012  
DU COMMISSAIRE AUX SERVICES EN FRANÇAIS**

**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.**

**Réponse :**

- La création du Commissariat aux services en français est l'une de mes plus belles réalisations en tant que ministre déléguée aux Affaires francophones.
- Bien que le commissaire aux services en français ne rapporte pas directement 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 répondent sous serment.
- Les rapports annuels et spéciaux que le commissaire soumet à la ministre déléguée aux Affaires francophones sont déposés à l'Assemblée législative.
- Le commissaire a aussi l'autorité de publier indépendamment ses rapports et il n'hésite pas à le faire.
- Chose certaine, le commissaire a eu un impact considérable relativement aux services en français en Ontario, que ce soit dans les secteurs de la santé, de l'éducation ou de la justice. Il est évident que nous avons réalisé beaucoup plus de progrès en ce sens depuis la création de ce poste en 2007.
- Cela dit, j'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, tel que mentionné lors de ma comparution devant le Comité permanent des budgets des dépenses les 23 et 24 juillet dernier, j'ai l'intention d'examiner des options potentielles.

## 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.**

### Réponse :

- Le processus de désignation, en vertu de la *Loi sur les services en français*, d'organismes offrant des services au public est important puisqu'il aide le gouvernement à remplir ses engagements envers les francophones relativement à l'accès aux services gouvernementaux en français dans les 25 régions désignées de la province quand il s'agit de services offerts par une corporation à but non lucratif, ou entité semblable, financée entièrement ou en partie par le gouvernement pour offrir des services en son nom.
- En demandant la désignation, ces organismes confirment leur engagement à servir leurs clients francophones dans leur langue.
- On a établi le processus de désignation utilisé présentement suite à l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français*, le 19 novembre 1989, afin d'assurer une pleine conformité avec la Loi et une gestion efficace du temps du Conseil des ministres. L'Office des affaires francophones a élaboré un guide afin d'expliquer aux ministères le processus de désignation, ainsi que les exigences de la Loi en ce sens.
- Avant de recommander la désignation d'un organisme offrant des services au public, l'Office des affaires francophone évalue la requête du ministère en fonction des cinq critères de désignation établis par la Commission des services en français de l'Ontario et rendus publics par le ministre délégué aux Affaires francophone en juin 1987 :
  - Services permanents et de haute qualité;
  - Accès adéquat;
  - Représentation efficace de francophones sur le conseil d'administration et ses comités;

- Représentation efficace de francophones au niveau des gestionnaires;
  - Imputabilité du conseil d'administration et des cadres supérieurs pour les services en français.
- ☐ L'Office des affaires francophones est prêt à examiner le processus de désignation actuel, y compris les critères de désignation, en collaboration avec ses partenaires ministériels et des représentants de la communauté francophone afin de moderniser les pratiques et processus utilisés par les ministères et assurer une approche cohérente à travers le gouvernement.

**Précisions acheminées au Commissariat ultérieurement :**

- ☐ En janvier 2013, l'Office des affaires francophones a formé un groupe de travail chargé d'examiner le processus de désignation actuel, y compris les critères de désignation, afin de moderniser les pratiques et processus utilisés par les ministères et assurer une approche cohérente à travers le gouvernement. Ce groupe est composé de plusieurs chefs de services en français et coordonnateurs, ainsi que de représentants de la communauté franco-ontarienne.
- ☐ Les discussions du groupe permettront à l'Office de formuler des options et des recommandations visant la modernisation et l'harmonisation du processus de désignation d'organismes d'ici la fin mars 2013. L'approche proposée sera ensuite partagée avec les membres du Comité consultatif provincial sur les affaires francophones afin de les inclure dans le processus et bénéficier de leur perspective sur ce dossier. Notre objectif est de trouver l'approche qui répondrait le mieux aux besoins de la communauté francophone tout en respectant l'esprit et la lettre 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.**

### **Réponse :**

- Le gouvernement de l'Ontario s'engage à continuer à améliorer l'accès aux services en français. En ce sens, nous identifierons les besoins des francophones et des opportunités d'investissement stratégique dans le travail de l'Office des affaires francophones et dans l'amélioration de la prestation des services en français, comme nous l'avons fait depuis 2003.
- Nous avons l'intention d'entreprendre une évaluation des structures et processus qui soutiennent la prestation de services en français au sein du gouvernement de l'Ontario.

### **Précisions acheminées au Commissariat ultérieurement :**

- L'Office des affaires francophones vient de lancer un appel aux soumissions afin d'identifier les consultants devant faire l'évaluation des structures et processus qui soutiennent la prestation de services en français au sein du gouvernement de l'Ontario.
- Ce processus permettra la mise à jour du rapport de 2003 auquel vous faites référence dans votre rapport annuel, et évaluera la nouvelle structure des groupements des services en français mise en place en avril 2009. Le processus devrait être complété d'ici la fin de l'année.
- Je voudrais également souligner, qu'après mûre réflexion, nous avons déterminé que le Commissariat aux services en français ne devrait pas être inclus dans la présente évaluation. 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.

#### **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.**

#### **Réponse :**

- Compte tenu du fait que la prospérité future de l'Ontario reposera en grande partie sur l'immigration, le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration a conçu la première Stratégie ontarienne en matière d'immigration. Cette initiative pionnière importante a été entreprise en collaboration avec des intervenants communautaires et gouvernementaux clés, y compris la communauté francophone et l'Office des affaires francophones.
- L'immigration francophone jouera un rôle primordial au plan de l'épanouissement à long terme de la communauté francophone en Ontario. Nous estimons aussi que l'immigration francophone contribue de façon notable à la prospérité globale de la province car les compétences linguistiques de ces immigrants favorisent la prospérité économique de nombreux secteurs de la province, notamment les services bancaires, les services financiers, les communications, l'éducation et la santé. C'est pourquoi la nouvelle stratégie ontarienne en matière d'immigration aborde la question de l'immigration francophone et tient compte des défis que les immigrants francophones doivent relever.
- Nous sommes particulièrement fiers d'avoir décidé de prendre une mesure ambitieuse en proposant que l'immigration francophone représente 5 pour cent de l'immigration totale. Nous veillerons également à ce que la stratégie soit mise en œuvre afin de respecter la *Loi sur les services en français*.
- Le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration s'est engagé à collaborer avec l'Office des affaires francophones, des ministères partenaires (y compris les ministères du Développement économique et de l'Innovation; de la Formation, des Collèges et des Universités; et des Affaires municipales et du Logement), le gouvernement fédéral et la communauté francophone durant toute la phase de mise en œuvre de la nouvelle Stratégie en matière d'immigration, afin d'élaborer des programmes de recrutement, d'établissement et d'intégration mieux adaptés et ce, de façon permanente.

- ❑ Le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration n'a pas l'intention de mettre sur pied un comité consultatif francophone distinct pour guider ses efforts en matière d'immigration francophone en Ontario. Cependant, le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration s'engage à créer un Forum annuel des ministres sur l'immigration pour diriger une approche « sans fausse route » relativement aux services d'immigration offerts à l'échelle du gouvernement afin de travailler conjointement sur les objectifs de la Stratégie ontarienne en matière d'immigration et publier un rapport annuel sur les progrès réalisés. Le Forum des ministres comprendra des ministres collègues à l'échelle du gouvernement, y compris la ministre déléguée aux Affaires francophones. Nous croyons qu'une approche pangouvernementale, telle qu'illustrée par la création du Forum des ministres, combinée avec la publication d'un rapport annuel, de la consultation avec les intervenant(e)s francophones et la participation continue du ministère sur de multiples comités consultatifs intergouvernementaux qui sont dédiés exclusivement à la question de l'immigration francophone, feront en sorte que les besoins des immigrants francophones et de la communauté franco-ontarienne soient pris en compte lors de la mise en œuvre de la Stratégie en matière d'immigration.

#### **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 public-privé 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*.**

#### **Réponse :**

- ❑ Le gouvernement de l'Ontario a fait preuve d'un engagement ferme à servir les Ontariens et Ontariennes de langue française dans leur langue de façon proactive.
- ❑ Pour cette raison, tout en gérant les défis économiques actuels auxquels fait face la province, notre gouvernement ne perdra pas de vue ses engagements envers la communauté franco-ontarienne et ses obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*, que le rôle du secteur privé dans la prestation des services gouvernementaux soit élargi ou non.
- ❑ En fait, en février 2012, le ministre des Finances a indiqué que dans des situations où le secteur privé est appelé à offrir une plus grande gamme de services gouvernementaux, la prestation de services en français demeurera afin de mieux desservir la communauté franco-ontarienne.
- ❑ Nous examinerons attentivement la recommandation du commissaire des services en français tout en continuant d'assurer la prestation de services efficaces et de haute qualité pour tous les Ontariens et Ontariennes.

## 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 délégataire ou toute entité s'y apparentant soit assujéti à l'intégralité des dispositions de la *Loi sur les services en français*.**

### Réponse :

- Le modèle des organismes d'application délégataires (OAD) garantit davantage d'indépendance relativement aux obligations législatives et non-législatives qui s'appliquent au gouvernement et aux organismes. Les OAD ne sont pas contrôlées par le gouvernement et ne fournissent pas de services au nom du gouvernement. Les OAD sont des autorités administratives déléguées qui administrent l'application de lois à la place du gouvernement.
- Pour cette raison, reconnaissant l'importance d'assurer le maintien des services en français lorsqu'il y a des changements dans les modèles de prestation de services, le gouvernement 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 délégataires* (annexe 11 du projet de loi traitant du budget) qui a suivi la deuxième lecture du projet de loi. Cette motion gouvernementale a été adoptée.
- En raison du nombre important de modifications faites lors de l'examen en comité de cette législation, le gouvernement est en train de déterminer la meilleure façon de procéder. Cependant, le gouvernement s'est engagé à inclure une clause sur les services en français dans la législation traitant des organismes d'application délégataires (OAD).