



# RÉSUMÉ

## **PRENDRE** *notre place*

RAPPORT ANNUEL 2016/17



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

Par la poste :

Commissariat aux services en français de l'Ontario  
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, 2017  
ISSN 2371-2260 (imprimé)  
ISSN 2560-8177 (en ligne)  
ISBN 978-1-4868-0245-6 (imprimé)  
ISBN 978-1-4868-0249-4 (PDF)  
ISBN 978-1-4868-0248-7 (HTML)

2017

Ce document est un résumé du rapport annuel 2016-2017 du Commissariat aux services en français de l'Ontario. Il synthétise les principaux éléments clés du rapport portant sur les avancées et les enjeux des dix dernières années.

# 1. Sommaire

Ce rapport annuel 2016-2017 est le dixième du commissaire aux services en français de l'Ontario, M<sup>e</sup> François Boileau, depuis son entrée en fonction en 2007. À l'occasion, le commissaire effectue un bref retour historique et aborde les premiers pas du Commissariat.

Les progrès réalisés et l'impact concret des nombreuses interventions du Commissariat sont démontrés sous les volets touchant la santé, la justice, les affaires civiles et l'immigration, l'éducation, les services à l'enfance et à la jeunesse, ainsi que les services directs à la communauté. Ce rapport met également en lumière une vingtaine d'enjeux toujours en suspens en matière de services gouvernementaux en français. À cet égard, le commissaire émet 10 recommandations puis démontre en conclusion que le Commissariat est devenu au fil du temps une référence crédible en Ontario et un modèle pour les autres provinces.

# 2. Recommandations

Les recommandations du commissaire sont réparties ainsi : trois en santé et aux affaires francophones, puis une visant chacun des ministères suivants : le Procureur général, les services à l'enfance et à la jeunesse, Affaires civiles et Immigration et, le Conseil des ministres.

## SANTÉ

En 2011, le ministère a procédé à la mise en place de six entités de planification. Avec le processus d'adoption du Projet de loi 41, *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients*, le commissaire souhaitait que le rôle de ces entités puisse évoluer vers un véritable partenariat avec les RLISS. Malheureusement, le projet de loi a été adopté sans changements législatifs.



### *Recommandation 1*

*Le commissaire recommande au ministre de la Santé et des Soins de longue durée, de modifier le Règlement 515/09, afin d'accorder aux entités de planification des services de santé en français, un rôle accru dans la planification des services de santé en français, notamment à l'égard des plans de services de santé intégrés que doivent produire les RLISS.*

La base de données du ministère de la Santé et des Soins de longue durée permet d'identifier les praticiens ayant la capacité d'offrir des services de santé en français, mais son utilité repose sur la qualité et la mise à jour des données. Or, les dernières données entrées remontent à 2013. Sans données à jour, il est impossible de planifier adéquatement les besoins en professionnels de la santé en français dans chaque région selon les professions réglementées.



### *Recommandation 3*

*Le commissaire recommande au ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'élaborer des stratégies novatrices visant à faire en sorte que les citoyens sachent où et comment obtenir des services de santé en français. À cette fin, le ministre s'assure de :*

- (a) rendre public un portrait précis des praticiens qui peuvent oeuvrer en français partout en Ontario ;*
- (b) collecter annuellement, mettre à jour et rendre facilement accessibles les données publiées sur son site Web dans la Base de données des professions de la santé ; et*
- (c) produire des rapports sur mesure facilement accessibles.*

En vertu de la loi qui les crée, les RLISS ont l'obligation de s'assurer d'une prestation adéquate de services de santé dans leur zone, tant en anglais qu'en français, de la part des fournisseurs de services. Mais selon les RLISS et leur ministère, bien que ces fournisseurs de services aient été identifiés pour offrir des services de santé en français et qu'ils concluent des ententes pour la prestation de services, ils ne seraient pas des tiers en vertu du Règlement 284/11. Donc, les RLISS n'auraient pas d'obligation juridique de vérification des fournisseurs dûment identifiés pour offrir des services de santé en français. Cette interprétation est problématique et les conséquences de cette perception à deux niveaux sont réelles pour les clients et les patients du système de santé.



### *Recommandation 7*

*Le commissaire recommande au ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'émettre une directive claire engageant les RLISS à :*

- (a) vérifier la prestation de services de santé par les fournisseurs dont certains services sont ciblés pour être offerts en français ; et*
- (b) faire en sorte que les contrats de service et les ententes de responsabilisation signés avec ces fournisseurs de services comportent des obligations claires en matière de services en français.*

## AFFAIRES FRANCOPHONES

L'Office des affaires francophones a révisé les critères de désignation d'organismes et adopté un nouveau plan de désignation qui comprend un formulaire de demande de désignation et d'attestation de conformité, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014<sup>1</sup>. Les organismes désignés doivent maintenant faire rapport auprès du ministère responsable et cela tous les trois ans. Toutefois, aucune directive, aucun processus ni aucune politique n'ont encore été élaborés pour assurer le respect de cette nouvelle exigence. Les organismes désignés qui n'honorent pas leurs engagements au regard de leur désignation se défilent de leurs obligations.



### Recommandation 2

*Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, pour l'année financière 2017-2018, de rédiger et de mettre en oeuvre une directive qui appuiera le nouveau plan de désignation d'organisme élaboré par l'Office des affaires francophones, comprenant des critères simplifiés, une évaluation triennale obligatoire et indépendante, ainsi que des mécanismes d'imputabilité transparents et des rapports d'évaluation accessibles, suite à la désignation.*

L'offre active est un gage de qualité des services gouvernementaux offerts aux citoyens.

En 2017, plus de 30 ans après l'adoption de la *Loi*, l'offre de services en français en Ontario reste en deçà des objectifs de la *Loi*, et ce, même dans les régions désignées. Le temps passe et les progrès sont lents. Le commissaire enjoint au gouvernement à donner suite à son rapport spécial sur l'offre active, afin de faire inscrire le concept de l'offre active dans la *LSF*.



### Recommandation 8

*Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de donner suite à son rapport spécial de 2016 sur l'offre active dans le but d'amorcer, d'ici le printemps 2018, une modification à la Loi sur les services en français, afin d'y inclure, notamment, une ou des dispositions relatives à l'obligation d'offre active, incluant une définition du concept.*

<sup>1</sup> Pour plus de détails : [https://files.ontario.ca/formulaire\\_designation\\_francais.pdf](https://files.ontario.ca/formulaire_designation_francais.pdf) (page consultée en avril 2017).

La fin de 2016 a fait place à de profondes réflexions sur la francophonie ontarienne. Le Colloque sur le 30<sup>e</sup> anniversaire de la *Loi*<sup>2</sup> portait d'ailleurs sur l'objectif du dernier rapport annuel du Commissariat, *LSF 2.0*, quant à sa refonte.<sup>3</sup> Les discussions audacieuses y ont alimenté les réflexions sur les horizons et le potentiel d'une *Loi* remodelée. Le commissaire a bien pris note de l'engagement de la ministre déléguée aux Affaires francophones, l'honorable Marie-France Lalonde, d'entreprendre une révision complète de la *Loi*. Il lui enjoint à honorer son engagement afin que l'Ontario demeure avant-gardiste en matière de services en français.



### *Recommandation 10*

*Au terme de dix ans de résultats et d'impact réel pour la communauté francophone, le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de saisir cette occasion en donnant le coup d'envoi sans tarder, et tel qu'énoncé dans son dernier rapport annuel, à une consultation de la population, en particulier francophone, servant ainsi d'amorce au chantier de refonte de la Loi sur les services en français.*

---

<sup>2</sup> Supra note 24.

<sup>3</sup> Pour plus de détails : <https://commonlaw.uottawa.ca/fr/events/l5f30> (page consultée en mars 2017).



## JUSTICE

Le Projet pilote pour un accès fluide à la justice en français a officiellement démarré en 2015 au palais de justice d'Ottawa. Le projet pilote étant terminé depuis novembre 2016, l'évaluation suit son cours et fera l'objet d'un rapport. La priorité sera ensuite de rendre publique cette évaluation pour pouvoir l'exporter, dans la mesure du possible, aux autres régions en Ontario.



### *Recommandation 4*

*Le commissaire recommande au Procureur général de l'Ontario :*

- (a) de rendre publique, sans délai, l'évaluation du Projet pilote pour un accès fluide à la justice en français à Ottawa, de faire les suivis nécessaires afin de rendre permanentes les initiatives adoptées pour le Palais de justice d'Ottawa et d'appliquer sans tarder ce modèle dans d'autres régions de l'Ontario afin d'améliorer l'accès à la justice en français ;*
- (b) de mandater le comité consultatif sur l'accès à la justice en français d'établir un calendrier de mise en oeuvre des mesures de suivi au Projet pilote.*

## AUTRES SECTEURS

L'Office des affaires francophones a créé un nouvel outil de sensibilisation et de formation en novembre 2016 : la Lentille francophone. Cet outil aide les ministères à intégrer les services en français, et cela dès le début de la planification des politiques et programmes. Cette nouvelle plateforme interactive comprend un guide de l'utilisateur, une trousse d'outils fournissant de nombreuses ressources qui ont été produites au fil des années, ainsi qu'un cours en ligne interactif. Il est crucial que la Lentille francophone fasse l'objet d'une formation exemplaire pour les employés responsables de l'élaboration de politiques, programmes et cadres législatifs, afin que le gouvernement s'acquitte de ses obligations législatives et réglementaires.



### *Recommandation 9*

*Le commissaire recommande au secrétaire du Conseil des ministres et greffier du Conseil exécutif, veille à ce que la Lentille francophone, développée par l'OAF, soit promue et mise en oeuvre comme un outil de formation exemplaire pour les employés de la fonction publique, incluant ceux qui travaillent dans la planification et la livraison des services, l'élaboration de politiques et de programmes, ainsi que les communications. Il est également recommandé que l'OAF prépare annuellement les progrès réalisés par le nombre de fonctionnaires qui ont complété la formation.*

Le commissaire a souligné à maintes reprises l'absence d'un plan d'action concret en matière d'immigration francophone en Ontario. Les possibilités d'immigration et d'apport économique d'immigrants potentiels provenant du continent africain sont de plus en plus grandes. C'est tout l'Ontario, y compris l'Ontario français, qui peut en bénéficier. Bien que le gouvernement ait mis sur pied un Groupe d'experts sur l'immigration francophone en 2015 et que celui-ci ait formulé de nouvelles recommandations en 2016, peu de retombées concrètes en ont découlé. La situation est d'autant plus urgente avec l'objectif, très loin d'être atteint, de 5 % d'immigration francophone.



## *Recommandation 5*

*Le commissaire recommande à la ministre des Affaires civiques et de l'Immigration :*

- (a) d'établir, au début de l'exercice financier 2017-2018, un comité consultatif sur l'immigration francophone qui relèverait directement du sous-ministre, qui aura pour mandat de faciliter la mise en œuvre des recommandations du Groupe d'experts et dont les membres seraient
  - a. La sous-ministre aux Affaires francophones, en tant que co-présidente ;*
  - b. Les hauts fonctionnaires d'autres ministères, tels que l'Éducation, les Affaires municipales, l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle et le Commerce international ;*
  - c. Représentants de Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ;*
  - d. Les experts communautaires et les intervenants du secteur de l'immigration francophone ;**
- (b) d'élaborer des stratégies globales, avec des objectifs et échéanciers spécifiques, pour chacun des éléments suivants : promotion, sélection, établissement, intégration, formation et rétention ;*
- (c) de mettre en place une stratégie interministérielle et intergouvernementale avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada afin d'assurer la mise en œuvre systématique des recommandations du Groupe d'experts ;*
- (d) de publier un rapport annuel sur les progrès et les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.*

Le projet de loi 89<sup>4</sup> présente une occasion en or pour le gouvernement de faire preuve de leadership et de corriger ce que dénonce le commissaire depuis des années en matière de services à la petite enfance en français. Tel que présenté, le projet de loi 89 stipule au paragraphe 15 que « **Lorsque cela est approprié**, les fournisseurs de services offrent leurs services aux enfants et aux adolescents, ainsi qu'à leur famille, en français. » Le commissaire est d'avis que les SAE devraient être mandatées pour offrir des services en français aux enfants, aux adolescents et aux familles, et ce, de manière active, et non uniquement lorsque cela est approprié.



### *Recommandation 6*

*Le commissaire recommande au ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse de proposer des amendements législatifs pour garantir les droits des enfants, des adolescents et de leur famille de recevoir des services en français de la part de toutes les sociétés d'aide à l'enfance.*

<sup>4</sup> Si adopté, il deviendra la Loi de 2017 sur le soutien à l'enfance, à la jeunesse et à la famille. Pour plus de détails : [http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills\\_detail.do?locale=fr&BillID=4479&detailPage=bills\\_detail\\_the\\_bill](http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=fr&BillID=4479&detailPage=bills_detail_the_bill) (page consultée en mars 2017).

# 3. Statistiques sur les plaintes

Durant l'exercice 2016-2017, le Commissariat a reçu 301 plaintes. Parmi celles-ci, on compte un grand nombre de plaintes individuelles portant sur des problématiques très diverses et sur des préoccupations réelles allant de l'absence de services en français à un comptoir à des communications et correspondances unilingues en anglais, en passant par des services disponibles, mais non équivalents, à ceux offerts en anglais.

CATÉGORIE	TOTAL
Impact mineur	3
Non recevables	84
Recevables	214
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>

PLAINTES NON RECEVABLES	TOTAL
Province*	37
Privé	19
Municipal	12
Fédéral	9
Frivole/vexatoire/de mauvaise foi	7
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

\* Plaintes qui portent sur des services dans les régions qui ne sont pas désignées.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES, 2016-2017	%
Est	48,5%
Centre	31,6%
Nord-Est	8%
Hors régions désignées	7,6%
Sud-Ouest	3%
Nord-Ouest	1,3%

PLAINTES RECEVABLES PAR INSTITUTION	TOTAL
Assemblée législative*	4
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle	18
Ministère du Procureur général	23
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	6
Ministère des Affaires civiles et de l'Immigration	1
Ministère des Services sociaux et communautaires	1
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	2
Ministère de l'Éducation	14
Ministère de l'Énergie	6
Ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique	1
Ministère des Finances	6
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs	14
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	27
Ministère de l'Infrastructure	1
Ministère du Travail	2
Ministère des Richesses naturelles et des Forêts	2
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	5
Ministère des transports	11
Municipalités**	4
Autres institutions***	65
Secrétariat du Conseil du Trésor	1
<b>TOTAL</b>	<b>214</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 portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français.*

Commissariat aux  
services en français  
de l'Ontario



Office of the  
French Language Services  
Commissioner of Ontario