

# Notes de discours du commissaire François Boileau

Conférence de presse  
Dépôt du rapport annuel 2016-2017

***Prendre notre place***

Déclaration aux médias

Mardi 30 mai 2017

14 h

Assemblée législative Queen's Park

Studio média

Toronto, Ontario

Seule la version prononcée fait foi.



Mesdames et messieurs,  
Bonjour,

Merci d'être ici aujourd'hui pour la présentation de mon rapport annuel... C'est un rapport significatif pour mon équipe et moi. C'est mon 10<sup>e</sup> rapport annuel. Oui, cela fait déjà 10 ans que j'occupe les fonctions de commissaire aux services en français de l'Ontario. Je veux prendre le temps de souligner que la dernière décennie est passée très vite, mais combien intéressante et passionnante elle était.

Pourquoi ?

Parce que je travaille avec une équipe d'abord formidable qui s'est d'ailleurs agrandie cette année.

Parce que j'aime ce que je fais. Et je tiens d'ailleurs à remercier l'Assemblée législative de m'avoir accordé un renouvellement de mandat au cours de la dernière année, un beau geste de confiance envers le travail effectué au cours de toutes ces années.

Mais surtout, parce qu'en regardant en arrière, et du point d'où nous sommes partis en 2007, nous pouvons apprécier les avancées et les progrès réalisés.

J'en suis fier. **NOUS AVONS SU PRENDRE NOTRE PLACE.**

D'où le titre de mon 10<sup>e</sup> rapport annuel. Et, vous l'aurez deviné, il s'agit d'un clin d'œil au grand Paul Demers qui nous a quittés cette année.



Cette place que nous nous sommes taillée comme institution de langue française revient aux citoyens. Ce sont les citoyens qui en bénéficient le plus. Ils en bénéficient au quotidien lorsqu'ils demandent leurs services en français... Ou encore mieux, quand on leur offre leurs services gouvernementaux en français.

Il s'agit de progrès considérables réalisés dans la dernière décennie.

Je peux affirmer haut et fort que les interventions du Commissariat à la suite de plaintes de citoyens ont eu un impact positif sur les services en français.

Nous pouvons le mesurer. Je vous présente dans mon rapport annuel une série d'interventions du Commissariat qui ont porté leurs fruits en 10 ans.

Les progrès réalisés sont démontrés à 22 reprises sous les volets touchant la santé, la justice, les affaires civiques et l'immigration, l'éducation, les services à l'enfance et à la jeunesse, et enfin les services directs à la communauté.

À 22 reprises, je reviens sur notre impact sur le plan systémique et sur la valeur ajoutée que le Commissariat a apportée aux services aux citoyens.

C'est important de le répéter, on a littéralement pris notre place.

La création des entités de planification des services de santé en français en est un bel exemple. Les entités de planification ont vu le jour grâce en bonne partie aux démarches de notre bureau.



L'adoption de la DIF, définition inclusive de francophone, en 2009, en est un autre exemple. Ma toute première recommandation, au printemps 2008, incitait le gouvernement ontarien à remodeler la définition (désuète) de la population francophone de l'Ontario. Je suggérais que l'Ontario s'inspire de celle proposée par Statistique Canada dans son enquête postcensitaire. Depuis, le calcul de francophones est basé sur une méthode beaucoup plus inclusive. Une méthode qui tient compte de la diversité de nos origines francophones. C'est un progrès énorme.

En matière de communication, le gouvernement a mis en place une directive obligatoire sur les communications en français de la part de tous les ministères et autres organismes gouvernementaux. Vous ne verrez plus de dépliants unilingues distribués dans tous les foyers de la province. Vous ne verrez plus de documents en anglais seulement sur les sites des ministères. Existe-t-il encore des progrès à faire en matière de médias sociaux ? Absolument. Mais la base sur laquelle on peut travailler est maintenant beaucoup plus solide qu'il y a dix ans.

Du côté de l'immigration, j'ai traité de la question dans sept rapports depuis 2011. À la suite de mes recommandations de 2012 et 2014, le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration a mis sur pied un Groupe d'experts sur l'immigration francophone. Le Groupe a d'ailleurs publié un rapport qui fait état de ses observations, dont celle de consacrer aux francophones un volet dans les négociations d'un nouvel Accord Canada-Ontario sur l'immigration, souhait que j'ai déjà souligné par le passé et que je partage toujours.



En éducation, autant primaire, secondaire que postsecondaire, le Commissariat est demeuré très proactif. Nous avons publié des rapports d'enquête sur le manque apparent et réel d'écoles de langue française et de programmes postsecondaires dans le Centre et le Sud de la province. Depuis, les ministères chargés de l'éducation ont investi des sommes considérables dans le développement de programmes et la construction de nouvelles écoles.

En parallèle, nous avons conclu des protocoles d'entente sur le traitement des plaintes avec certaines universités bilingues désignées. Je souhaite bien sûr signer de telles ententes avec les autres institutions postsecondaires désignées en province.

Dans le domaine des services directs à la communauté, je ne peux passer sous silence l'adoption du Règlement (284/11) sur les tierces parties. Le gouvernement a adopté ce règlement à la suite d'une de mes recommandations. Ce Règlement s'applique à tout nouveau contrat de service entre le gouvernement et des tiers, suivant son entrée en vigueur. Depuis, la plupart des ministères ont modifié des clauses existantes à leur contrat de service avec des tierces parties portant sur l'offre de services en français.

J'ai aussi dû m'acharner au fil des ans auprès de la Société d'évaluation foncière des municipalités (mieux connue sous « MPAC »). Le versement des taxes scolaires attribuées par défaut aux conseils scolaires de langue anglaise et les données que recueille MPAC en étaient la source. Nous sommes parvenus à un protocole d'entente afin d'améliorer les services en français et de faciliter le processus de traitement des plaintes.

Un autre gain pour les citoyens.

Nos représentations sur le projet de loi 41 donnant la priorité aux patients et le projet de loi 89 sur une réforme des sociétés d'aide à l'enfance sont d'autres exemples concrets de notre travail en amont.



Dans le domaine de la justice, j'ai signé un protocole d'entente avec le Barreau du Haut-Canada, ce qui est une énorme percée pour les citoyens et avocats francophones qui défendent nos droits.

Nous avons œuvré sans relâche auprès du ministère du Procureur général et continuons de le faire. Il est mon devoir de répéter au ministère de cesser de trouver des justifications spécifiques à des problèmes de particuliers. Autrement dit, il faut mettre fin au cas par cas. Il faut une vision globale. Il faut viser des résolutions systémiques.

Ceci a mené au lancement du Projet pilote sur l'accès à la justice en français au palais de justice d'Ottawa. Je m'attends d'ailleurs à ce que l'évaluation de ce projet soit rendue publique, ce qui est l'une de mes recommandations.

Mais encore plus récemment, au moment de la rédaction de mon rapport annuel, j'ai reçu une bonne nouvelle...

Le bureau du Procureur général de l'Ontario vient de me confirmer son intention de créer un comité consultatif sur l'accès à la justice en français. Ce comité relèvera du bureau du procureur même. De toute évidence, je suis heureux d'entendre ce genre de nouvelle. Il s'agit d'un autre exemple concret d'un pas de plus en avant.

Même si l'expression « la politique des petits pas » y prend son sens, pour moi il en est autrement. C'est le début d'un plus grand pas que nous nous apprêtons de franchir ; celui de l'amélioration de l'accès aux services en français en matière de justice.



Soyez assurés que nous allons faire les suivis dans la prochaine année afin que le comité voie réellement le jour et qu'il en découle des pistes bénéfiques pour les citoyens francophones.

Bien sûr, en parcourant le rapport, vous aurez un bilan plus complet, notamment au niveau des plaintes. En 2016-2017, nous avons traité 301 plaintes, dont 214 étaient recevables. À plus grande échelle, nous avons constaté que près de 95 % des plaintes traitées recevables en 10 ans étaient fondées.

De plus, en lisant le rapport, vous aurez aussi une meilleure idée de l'impact de nos interventions comme celles que je viens de mentionner et des pratiques exemplaires que je soulève à la fin. Ces pratiques, ainsi que les mentions honorables, sont des initiatives gouvernementales que je salue en matière de services en français. Cette année, nous en avons un nombre record.

Peut-on donc conclure qu'au terme de 10 ans, la situation des services en français s'est améliorée ? OUI.

Mais tout n'est pas rose. Ce rapport met aussi en lumière une vingtaine d'enjeux toujours en suspens en matière de services gouvernementaux en français.

Voilà pourquoi j'émet 10 recommandations pour ce 10<sup>e</sup> rapport annuel. Ces recommandations offrent des solutions à long terme à des problèmes récurrents et systémiques.

Je recommande, entre autres, la modification du Règlement 515/09 sur le rôle des entités de planification. Il faut que l'on reconnaisse leur réel rôle de planification des services de santé en français. Surtout à l'égard des plans de services intégrés que produisent les RLISS.



Je 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 francophones sachent où et comment obtenir des services de santé en français.

D'ailleurs, le statut des RLISS en lien avec leurs fournisseurs de services demeure un point litigieux. Il y a clairement une perception à deux niveaux sur le statut des RLISS et leur rôle quant à exiger des services en français des fournisseurs du domaine de la santé. Je recommande donc d'émettre une directive claire engageant les RLISS à s'assurer que les contrats de service et les ententes de responsabilisation avec les fournisseurs de services désignés précisent leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.

En immigration, je recommande la création d'un comité consultatif francophone qui relèverait du sous-ministre. Le comité interministérielle et communautaire veillerait notamment à la mise en œuvre des recommandations du groupe d'experts. Du même coup, le gouvernement mise beaucoup sur sa cible de 5 % d'immigrants francophones. C'est louable, mais questionnable. C'est questionnable, car il n'y a pas de plan d'action. Voilà pourquoi je recommande aussi l'élaboration de stratégies complètes avec des échéanciers spécifiques sur la promotion, sélection, réception, intégration, formation et rétention en immigration francophone.

Une autre recommandation qui me tient à cœur porte sur le droit des enfants. Il s'agit ici en fait du projet de loi 89 comme mentionné tout à l'heure.

Je recommande de clarifier, dans la nouvelle *Loi de 2016 sur le soutien à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, les droits des enfants et adolescents, de leurs proches et de leur famille, de recevoir des services en français de la part des sociétés d'aide à l'enfance.





C'est inconcevable qu'en 2017 une loi fasse encore mention de services à l'enfance en français seulement que lorsque cela est approprié. Un tel libellé sous-entend que les services en français seraient offerts à la discrétion des sociétés d'aide à l'enfance et non selon les besoins des familles francophones. Heureusement, le ministre se montre à l'écoute et nous avons entamé un dialogue qui, je le souhaite, sera bénéfique pour les enfants francophones de la province.

Je termine mon rapport en soulignant que mon bureau d'ombudsman des services en français est devenu en dix ans un repère crédible. En tant que membre fondateur de l'Association internationale des commissaires linguistiques, notre Commissariat est un modèle pour les autres provinces, voire d'autres juridictions à l'international. L'Ontario l'est aussi avec le statut d'observateur à l'Organisation internationale de la Francophonie qu'elle a su décrocher. Ainsi, dans ma dixième recommandation, je prends la ministre au mot...

J'enjoins la ministre déléguée aux Affaires francophones d'honorer son engagement à réviser la *Loi sur les services en français* afin que l'Ontario demeure avant-gardiste en matière de services en français.

Merci beaucoup.