

Notes de discours du commissaire François Boileau

Conférence de presse

Dépôt du rapport annuel 2017-2018

SE PROJETER, SE PRÉPARER

Déclaration aux médias

Mercredi 18 juillet 2018

13 h 30

Assemblée législative, Queen's Park

Studio média

Toronto, Ontario

Seule la version prononcée fait foi.



Mesdames et messieurs, ladies and gentlemen,
Bonjour,

Merci d'être ici aujourd'hui pour le dépôt de mon onzième rapport annuel.

Permettez-moi de débiter avec une bonne nouvelle sur le bilan de 2017-2018. Mon équipe et moi sommes fiers d'avoir mis sur pied en 2017-2018 le Portail Client. Cette nouvelle plateforme permet aux citoyens et citoyennes de suivre et vérifier le progrès de leurs plaintes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, peu importe où ils se trouvent, ainsi que de communiquer avec les enquêteurs.

C'est une importante amélioration à notre processus de traitement des plaintes.

De plus, nous nous sommes dotés de nouvelles normes de services. Elles visent notamment à réduire le temps requis de traitement des dossiers, assurer la communication constante avec nos citoyens et citoyennes, et accroître leur satisfaction.

En 2017-2018, le Commissariat aux services en français a traité 315 plaintes et demandes de renseignements.

Plus des deux tiers étaient recevables.

Je vous invite à consulter le portrait complet des plaintes dans la section 11 du rapport.

Les bons coups, il faut aussi les souligner. Je dédie une section du rapport aux pratiques exemplaires en matière de services en français et d'offre active. J'en ai retenu 28, ce qui est excellent.



Je félicite aussi dans mon avant-propos le gouvernement précédent d'avoir jeté les bases de l'Université de l'Ontario français, mis sur place un projet réussi pour améliorer l'accès à la justice en français dans le palais de justice à Ottawa et accepté de revoir le processus de désignation d'organismes en vertu de la *Loi sur les services en français*.

L'un des rôles importants que m'attribue la *Loi* est celui de conseiller le gouvernement, et c'est ce devoir qui est le pilier central du rapport de cette année.

J'ai invité sept experts à rédiger sur des enjeux qui touchent l'offre de services en français en ayant comme idée centrale la projection démographique de la population francophone de l'Ontario en 2028.

Contrairement au rapport de l'an dernier qui faisait le bilan des dix dernières années, celui-ci projette la population francophone dans 10 ans, envisage les enjeux des communautés francophones et examine comment le gouvernement devra revoir la prestation de services publics en français en conséquence.

Soyons clair, faire une prospective démographique n'aide pas à prédire l'avenir. Mais plutôt à se l'imaginer.

J'ai donc invité ces spécialistes à s'imaginer l'offre de services en français en 2028.

Plusieurs scénarios démographiques sont mis de l'avant.

Même dans le meilleur des cas, les scénarios indiquent qu'en 2028, 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 constat est plutôt alarmant. Il faut se préparer à ce scénario où nous faisons face à un sérieux rattrapage de la population francophone.

J'interpelle donc le gouvernement à se préparer, d'où le titre de mon rapport **SE PROJETER, SE PRÉPARER**.

Par les conseils et recommandations que j'offre au gouvernement, je cherche avant tout à mobiliser les décideurs publics et à engager les communautés francophones en vue d'actions collectives.

J'é mets donc 14 recommandations pour le gouvernement, dont sept portent sur l'immigration, un enjeu-phare pour les communautés francophones dans la prochaine décennie.

D'ici 2028, la proportion de francophones en Ontario diminuerait pour s'établir entre 3,9 % et 4,0 %. Ceci représente une diminution du poids des francophones de 4,7 % en 2016 et à 4,8 % en 2011. Par contre, la proportion d'immigrants composant la communauté francophone augmentera sensiblement pour former entre 22 % et 26 % de sa population.

Les écarts régionaux, eux, persisteront. Cela ne fera probablement qu'accroître le déclin démographique de ces régions. Il faut le prévoir et agir.

Les communautés francophones vont perdre leur poids démographique dans la prochaine décennie – cela est évident considérant les projections émises par les experts. Mais sans une stratégie concertée et interministérielle sur l'augmentation de l'immigration francophone, en collaboration avec le gouvernement fédéral, cette perte de poids démographique sera plus sérieuse.



L'épanouissement des communautés francophones de l'Ontario repose en grande partie sur le courage des immigrants qui quittent leur pays natal, souvent pour améliorer les conditions de vie de leur famille, pour s'installer dans nos villes et villages.

C'est maintenant à notre tour de démontrer un peu de courage et de leadership et de s'assurer que le processus d'immigration soit le plus équitable et le plus transparent possible.

J'é mets aussi sept autres recommandations réparties selon les secteurs touchés par cette projection de la population francophone en 2028.

Le vieillissement de la population en est un qui est inévitable.

La combinaison des maladies associées au vieillissement, comme la démence, de l'isolement et du fait de vivre en français en Ontario octroie une importance particulière aux politiques publiques liées aux soins et aux services de santé 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.

Je recommande que la ministre de la Santé et des Soins de longue durée, de concert avec d'autres ministères, établisse des objectifs clairs et mesurables envers des moyens concrets à mettre en place quant au vieillissement de la population francophone de l'Ontario.

J'aborde aussi dans mon rapport les services numériques du gouvernement de l'Ontario et tous leurs potentiels pour les francophones.



Je reconnais que la restructuration des services en personne est un processus important, inévitable et presque irréversible. Mais le déploiement de systèmes numériques sans reconnaître les différences culturelles et linguistiques serait une approche vouée à l'échec.

L'absence d'un identifiant linguistique sur les pièces d'identité traditionnelles (comme le permis de conduire et la carte Santé) est un autre exemple d'obstacle éventuel. Je recommande une stratégie en ce sens.

En se projetant en 2028, il faut penser aux emplois de demain dans les services en français. L'évolution technologique, l'automatisation et l'intelligence artificielle auront des répercussions importantes sur les emplois et la prestation de services en français en Ontario en 2028.

Je recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, avec l'appui de ses collègues, de mettre en place une stratégie globale de ressources humaines pour les services en français, pour le bénéfice des francophones de l'Ontario.

Je reviens également sur les conclusions et recommandations de mon récent rapport d'enquête sur les défis des placements publicitaires dans les médias francophones en Ontario.

En Ontario, et au Canada, les entreprises médias d'ici subissent une perte d'audience et de revenus au profit de multinationales aux moyens financiers nettement supérieurs aux leurs.

De plus, les placements publicitaires des ministères et des organismes gouvernementaux dans les médias francophones de l'Ontario génèrent de nombreuses plaintes depuis l'ouverture du Commissariat.



Il faut atténuer cet impact négatif sur la viabilité des médias de langue française en l'Ontario. Mais bien plus encore... On parle d'impact sur la vitalité de nos communautés.

Je réitère donc les recommandations émises à ce sujet.

Je termine mon rapport annuel avec une solution globale en réponse aux scénarios démographiques présentés et aux prévisions des experts au sujet de la nécessité de prendre garde des nouvelles réalités des communautés francophones.

Je recommande au gouvernement d'entreprendre les démarches afin de se doter d'un Plan d'action sur le développement des communautés francophones et la promotion du français en Ontario.

Face aux projections démographiques, il est essentiel que le gouvernement adopte une stratégie intégrale et interministérielle, assortie de jalons et d'objectifs concrets. Cela fournirait un cadre de travail aux ministères et indiquerait où il importe de se diriger collectivement.

Et plus important encore, la communauté francophone doit être consultée – on ne pourra pas trouver de meilleurs experts que les Franco-Ontariens et les Franco-Ontariennes eux-mêmes.

Je vous invite donc à participer au Symposium **SE PROJETER, SE PRÉPARER**, le 26 novembre prochain à Toronto. Ce sera une occasion unique de mobiliser les décideurs publics, des experts et membres de la société civile, ainsi que les leaders francophones et francophiles, afin de renforcer la réflexion des enjeux clés et engager l'action pour adopter des mesures vigoureuses pouvant freiner le déclin démographique de la population franco-ontarienne.



La mise en place d'un Plan d'action est un projet ambitieux, oui. Mais plus que nécessaire, et il est visionnaire.

Voilà mon objectif pour le Plan d'action : comprendre les réalités des communautés francophones, leurs intérêts et leurs préoccupations, et mettre en place des politiques publiques en conséquence pour, comme le souligne le préambule de la *Loi sur les services en français*, sauvegarder le patrimoine culturel de la population francophone pour les générations à venir.

Le nouveau gouvernement est semble-t-il un gouvernement d'action. Les constats et les enjeux en matière de services en français que je soulève requièrent justement des actions.

D'ailleurs, il indiquait dans son discours du trône la semaine dernière « *Il nous faudra unir nos intentions, développer une vision claire et travailler fort. Mais l'Ontario a tout ce dont il a besoin pour réussir. C'est au gouvernement de travailler plus fort, plus judicieusement et plus efficacement pour vous faciliter la vie.* »

Ces promesses ne pouvaient tomber plus à point.

Je vais donc prendre le gouvernement au mot.

Merci beaucoup.

Je vais maintenant prendre vos questions dans la langue de votre choix.