

Le Commissaire aux services en français présente son Rapport annuel; il exhorte l'Ontario à créer un répertoire numérique des services au public assujettis à la *Loi sur les services en français*

Carl Bouchard : Un outil numérique aiderait les francophones à connaître et exercer leurs droits

(TORONTO, le 5 décembre 2024) – Dans son Rapport annuel 2023-2024 rendu public aujourd'hui, le Commissaire aux services en français Carl Bouchard demande au ministère des Affaires francophones de rendre public un répertoire numérique complet des services couverts par la *Loi sur les services en français (LSF)*, afin que les francophones puissent facilement les localiser et y accéder.

Un outil numérique s'appuierait sur les améliorations substantielles apportées aux services en français au cours des dernières années, souligne le Commissaire, qui surveille le respect de la Loi dans la prestation de ces services et recommande de nouvelles améliorations chaque année dans son rapport annuel, en vertu de la *LSF*.

« Lors de mes déplacements un peu partout en province, bien des gens m'ont dit qu'ils ne connaissaient pas l'existence de la *LSF*, » dit-il dans le rapport. « Même les personnes qui la connaissaient m'ont confié ne pas savoir quels sont les services du gouvernement de l'Ontario couverts par la Loi, ni où trouver ces services dans leurs communautés. »

Le rapport du Commissaire Bouchard fait état des résultats concrets obtenus par le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario et son Unité des services en français. Il présente une hausse de 2,3 % du nombre de cas reçus comparativement à l'an dernier, avec 395 cas entre le 1^{er} octobre 2023 et le 30 septembre 2024. Il s'agit du total annuel le plus élevé depuis que le Bureau de l'Ombudsman s'est vu confier la surveillance de l'application de la *Loi sur les services en français* en 2019.

Le rapport présente 27 exemples des cas traités cette année par l'Unité des services en français, ainsi que leurs résolutions qui ont mené à l'amélioration concrète des services en français en Ontario.

Au travers de chacun des cas, les francophones qui ont fait part de leurs expériences avec des sites Web gouvernementaux, de l'affichage ou des systèmes téléphoniques uniquement en anglais – ou encore avec un service de première ligne médiocre ou inexistant en français – ont obtenu des résultats concrets grâce à l'intervention de notre Bureau. Par exemple :

- Deux municipalités offrant des services au nom du ministre du Procureur général de l'Ontario se sont engagées à traduire en français les sites Web de leurs tribunaux des infractions provinciales, y compris un portail pour payer les contraventions pour excès de vitesse et autres amendes, et à améliorer les services en personne et téléphoniques connexes en français.
- Le ministère des Collèges et Universités a informé tous les bureaux d'aide financière de l'ensemble du secteur postsecondaire de la province qu'ils doivent accepter les demandes en français des étudiant(e)s pour le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.

- La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et le Programme ontarien des services en matière d'autisme se sont engagés à fournir des services aux client(e)s francophones dans leur langue.
- Le ministère du Procureur général et le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences se sont engagés à améliorer les versions françaises de leurs sites Web, tandis que la Place de l'Ontario et Metrolinx se sont tous deux engagés à créer des comptes de médias sociaux en français pour concorder avec les comptes existants en anglais.
- Des institutions culturelles comme le Musée royal de l'Ontario, le Village du Haut-Canada et le Centre des sciences de l'Ontario (maintenant fermé), ont rendu bilingues certains de leurs services destinés au public (soit par exemple leur billetterie automatique, leur signalisation ou leurs annonces publiques).

Le rapport du Commissaire fait également le point sur les deux enquêtes récentes et les quatre rapports annuels précédents de l'Unité des services en français, qui totalisaient 41 recommandations. La quasi-totalité des recommandations ont été acceptées par le gouvernement et elles sont en train d'être mises en œuvre.

Au cours de la dernière année, l'Unité des services en français a continué de surveiller les progrès accomplis vers la conformité de l'Université de Sudbury, du ministère des Affaires francophones et du ministère des Collèges et Universités à leurs obligations en vertu de la désignation de l'Université sous la *LSF*. L'Unité des services en français a également surveillé les progrès de l'Université Laurentienne et de ces deux mêmes ministères concernant les recommandations émises en 2022 pour améliorer leur conformité par rapport à la désignation de l'Université. Les travaux se poursuivent également sur les recommandations du Commissaire Bouchard de juillet 2024 visant à améliorer l'utilisation du français dans les campagnes publicitaires extérieures du gouvernement. Deux recommandations de cette enquête sont « en cours d'examen ».

Le rapport détaille les progrès réalisés à la suite des recommandations du rapport annuel précédent, notamment la formation de tou(te)s les employé(e)s provinciaux(ales) de première ligne sur leur obligation de fournir une « offre active » de services en français, l'assurance que les comptes de médias sociaux du gouvernement soient bilingues, l'affichage de toutes les offres d'emploi provinciales en anglais et en français, et la mise à jour du Règlement de l'Ontario 398/93, qui énumère les agences désignées offrant des « services publics » au sens de la *Loi sur les services en français*.

Cependant, dans un cas récent impliquant une garderie de langue française à Toronto qui a voulu fermer ses portes en février 2024 – le Commissaire a noté que la liste obsolète et peu claire des organismes désignés dans le règlement a exposé le public et les organismes eux-mêmes à un manque d'informations fiables sur les services qui doivent être fournis en français en vertu de la Loi et où ils doivent l'être.

« J’espère [que les recommandations dans ce rapport] vont paver la voie vers un avenir dans lequel les services en français de l’Ontario seront facilement connus par l’ensemble de ceux et celles qui veulent être servis en français en Ontario, qu’ils et elles soient en Ontario depuis longtemps ou nouvellement arrivé(e)s et que le français soit ou non leur langue maternelle » écrit-il.

Depuis son entrée en fonction en mars 2023, le Commissaire Bouchard a rencontré des milliers de francophones et près de 200 organisations à travers la province. Au cours de la dernière année seulement, il a participé à des événements à Sudbury, Ottawa, Sarnia, Windsor, London, Chatham-Kent, Hearst, Kapuskasing, Moonbeam, Timmins, Penetanguishene et Richmond Hill, ainsi qu’à Toronto. Lors de ces visites, il a cherché à entendre les préoccupations des francophones, à connecter avec la diversité de la francophonie ontarienne et à discuter avec les Ontariennes et les Ontariens de la façon dont ils et elles peuvent obtenir des services en français du gouvernement provincial.

À propos du Bureau de l’Ombudsman : L’Ombudsman est un officier indépendant et impartial de l’Assemblée législative de l’Ontario, nommé par toutes les parties, et dont le rôle est d’assurer que le gouvernement provincial et la fonction publique ontarienne servent la population d’une façon équitable, responsable et respectueuse de ses droits. Aux termes de la *Loi sur l’ombudsman*, l’Ombudsman examine et règle des plaintes et répond à des demandes de renseignements du public au sujet des organismes gouvernementaux provinciaux ainsi que des services en français, des services de protection de l’enfance, des municipalités, des universités et des conseils scolaires. Les recommandations de l’Ombudsman ont été massivement acceptées par le gouvernement, entraînant de nombreuses réformes menant notamment à un meilleur dépistage néonatal, à un système de loteries plus sûr, à un meilleur suivi des détenu(e)s en isolement et des améliorations à la Commission de la location immobilière.

À propos du Commissaire aux services en français et de l’Unité des services en français : Le rôle du Commissaire est de surveiller le respect de la *Loi sur les services en français (LSF)* par les organismes gouvernementaux et les institutions de l’Assemblée législative. Faisant partie du Bureau de l’Ombudsman, le Commissaire est totalement indépendant du gouvernement, des partis politiques, des plaignant(e)s individuel(le)s et des groupes d’intérêt. Le Commissaire a le pouvoir d’enquêter de sa propre initiative et de faire des recommandations pour améliorer la prestation des services en français. L’Unité des services en français est composée d’une équipe d’agent(e)s de règlement préventif et d’enquêteur(euse)s, appuyée par les équipes des services juridiques, des communications, des finances, de la technologie de l’information, et des talents et de la culture du Bureau de l’Ombudsman.

Pour plus d’informations, contactez :

Emmanuelle Bleytou
Gestionnaire des Communications – Unité des services en français
ebleytou@ombudsman.on.ca

Josée Laperrière
Agente des Communications – Unité des services en français
jlaperriere@ombudsman.on.ca