

Rapport annuel du Commissaire aux services en français de l'Ontario *Faits saillants 2023-2024*

Cas reçus

395 cas (plaintes et demandes de renseignements) reçus entre le 1^{er} octobre 2023 et le 30 septembre 2024, soit une hausse de 2,3 % par rapport à l'an dernier.

Organisations les plus visées, par nombre de cas

Organismes désignés - en vertu du Règlement de l'Ontario 398/93 - dans le domaine des services à l'enfance et à la famille et services communautaires (41,3 %)

Ministère du Procureur général (6,2 %)

Ministère des Services au public et aux Entreprises et de l'Approvisionnement (5,9 %)

Principaux sujets de cas

Services en personne 62,5 %

Communications écrites 17,7 %

Services en ligne 5,0 %

Signalisation 3,5 %

Services au téléphone 3,0 %

Médias sociaux 1,2 %

Pour d'autres statistiques sur les cas, voir les pages 18-19, 56, et 59-60.

Résultats obtenus dans des cas individuels

- Les kiosques à écran tactile pour acheter les billets au Musée royal de l'Ontario sont maintenant bilingues, et le musée s'est engagé à déployer à l'avenir simultanément en anglais et en français ses technologies destinées aux visiteur(euse)s (p. 21).
- Le panneau uniquement en anglais à l'entrée du site touristique « Upper Canada Village » a été remplacé par un panneau qui indique « Upper Canada Village du Haut-Canada » (p. 23).
- L'Assemblée législative de l'Ontario a un nouveau système informatique qui permet d'imprimer les badges d'identification en français pour les visiteur(euse)s, et le personnel de sécurité a reçu une formation sur l'offre active afin d'accueillir les visiteur(euse)s en français et en anglais (p. 24).
- Une plaque historique en anglais à l'ancien hôtel de ville de Toronto a été remplacée par une plaque bilingue, et la Fiducie du patrimoine ontarien a entamé le remplacement de 900 plaques historiques unilingues semblables dans la province. Une version en français de toutes les plaques est également disponible sur son site Web (p. 25).

- La Société d'exploitation de la Place de l'Ontario a rendu bilingues les contenus de ses quatre comptes de médias sociaux (p. 26).
- Le département informatique du ministère du Procureur général a créé une nouvelle page d'accueil pour le portail sécurisé du Ministère utilisé pour préparer les audiences virtuelles du tribunal, qui permet aux usager(ère)s de choisir d'emblée leur langue de préférence (p. 27).
- Le ministère du Procureur général a veillé à ce que deux municipalités (qui traitent les contraventions pour excès de vitesse et les amendes similaires au nom du Ministère) mettent en œuvre des améliorations significatives dans les services qu'elles fournissent en français (y compris la traduction de sites Web et du portail de paiement des contraventions en français, et la fourniture de services bilingues par téléphone et en personne) (pp. 28-29).
- La Commission de révision des services à l'enfance et à la famille a mis à jour ses formulaires pour préciser de façon claire qu'elle offre des services en français, après qu'une francophone s'est plaint de n'avoir pas pu choisir sa langue de préférence (p. 29).
- Un centre Test au Volant d'Ottawa compte désormais trois examinateur(trice)s certifié(e)s bilingues pour les véhicules lourds, à la suite de la plainte d'un camionneur francophone qui a demandé sans succès à plusieurs reprises qu'un examinateur certifié bilingue soit présent pour qu'il passe l'examen dont il avait besoin pour remplir une condition d'embauche (p. 30).
- Metrolinx affiche désormais en format bilingue ses messages de relations publiques sur les panneaux électroniques des autobus GO Transit, et imprimera dorénavant des versions bilingues de tous ses supports marketing (pp. 32-33).
- Ontario Northland a entamé le processus d'embauche d'employé(e)s bilingues à temps plein pour son centre d'appels et a mis à jour son système téléphonique pour inclure des messages d'attente en français (p. 33).
- La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail a amélioré ses formations internes et ses procédures pour identifier la langue de préférence de ses client(e)s et assigner les cas des francophones à du personnel qui parle français (p.34).
- Une succursale privée de ServiceOntario (située en limite de deux régions désignées en vertu de la LSF) a embauché un(e) employé(e) bilingue à temps plein, formé du personnel à l'offre active de service en français, et installé des panneaux indiquant que le service en français est disponible, après qu'une francophone s'est plainte qu'elle ne pouvait pas obtenir de service dans sa langue (p. 35).

- Le ministère des Collèges et Universités a informé les bureaux d'aide financière de tous les collèges et toutes les universités qu'ils doivent accepter de servir en français les candidatures reçues en français liées au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, après que deux étudiantes se soient plaintes que le personnel de l'aide financière d'un collège de langue anglaise ne pouvait pas traiter leur demande en français (p.36).
- Le Programme ontarien des services en matière d'autisme envoie désormais des lettres en français ou bilingues selon la préférence enregistrée au dossier, après qu'un parent francophone se soit plaint de ne les recevoir qu'en anglais (p.37).
- Le Service d'éducation sur la sécurité des armes à feu de l'Ontario a fait traduire l'ensemble de son site Web en français (p. 39).
- Le Bureau du Conseil des ministres publie désormais des diffusions en direct en français séparément pour ses retransmissions en direct de l'Assemblée législative, garantissant que les discours en français à la Chambre ne soient pas rendus inaudibles par un interprète anglophone (p. 40).
- Le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences a élargi la liste des fournisseurs de services qui peuvent donner les formations en français exigées en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (p. 40).
- À la suite de la plainte d'une francophone, le ministère des Soins de longue durée s'engage à fournir des employé(e)s et du matériel bilingues pour les futurs webinaires organisés par un organisme à but non lucratif (p.41).
- Un ordre professionnel du domaine de l'éducation a corrigé la version française de son site Web et a mis à jour son système afin d'envoyer des courriels automatisés en anglais et en français (p. 42).

Tendances de cas, mises à jour sur les enquêtes et sur les précédents rapports annuels

- Tribunaux décisionnels Ontario a recruté davantage d'arbitres francophones (p. 27).
- En analysant les plaintes concernant la fermeture potentielle d'une garderie de langue française à Toronto en février 2024, le Commissaire a noté que la liste obsolète et peu claire des organismes désignés dans le Règlement de l'Ontario 398/93 confrontait le public et les organismes eux-mêmes à un manque d'informations fiables sur les services qui doivent être fournis en français et où (p. 38).
- Cinq des sept recommandations du rapport d'enquête du Commissaire de juillet 2024 sur la publicité extérieure du gouvernement ont été acceptées; deux sont « en cours d'examen » (p. 49).

- Des progrès ont été réalisés par rapport aux recommandations faites dans le rapport d'enquête de 2022 sur l'Université Laurentienne (p. 50).
- En date du 30 septembre 2024, le gouvernement a accepté la quasi-totalité des recommandations émises dans les Rapports annuels depuis 2020 et a démontré de grands progrès dans leur mise en œuvre (p. 53).
- L'Unité des services en français continue de suivre les progrès accomplis vers la conformité de l'Université de Sudbury à la LSF et la conformité des ministères des Affaires francophones et des Collèges et Universités à leurs obligations liées à la désignation de l'Université, à la lumière des plaintes reçues en 2023 (p. 54).
- Des progrès ont été réalisés à la suite des recommandations du Rapport annuel précédent, notamment concernant 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*.
- La traduction du Code des incendies est en cours et sera finalisée avant la fin mars 2025 (p.55).
- Bien que certains organismes gouvernementaux aient pris des mesures pour faciliter la détermination des endroits où les services sont disponibles en français, les francophones demandent régulièrement à l'Unité des services en français quels services ils et elles sont en droit de recevoir en français et où ces services sont disponibles (p. 42).

Recommandations du Commissaire

- 1. Que le ministère des Affaires francophones compile un répertoire numérique complet des services en français couverts par la Loi offerts directement à la population, ainsi que leur emplacement géographique, et que ce répertoire soit facilement accessible par le public (p. 47).**
- 2. Que le ministère des Affaires francophones fasse rapport au Commissaire, dans six mois, sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Recommandation 1, puis à intervalles de six mois, jusqu'à la satisfaction du Commissaire (p. 47).**

Liste de l'ensemble des recommandations formulées depuis 2020 : Annexe, pages 57-58.