



Rapport annuel du Commissaire aux services en français Faits saillants 2022-2023

Cas reçus – En chiffres

386 cas (plaintes et demandes de renseignements) reçus entre le 1^{er} octobre 2022 et le 30 septembre 2023

Organisations les plus visées, par nombre de cas

Ministère des Collèges et Universités (35,8 %)

Ministère des Transports (6,7 %)

Ministère des Services au public et aux entreprises (6,1 %)

Metrolinx (5,5 %)

Principaux sujets de cas

Services en personne 48,2 %

Communications écrites 23,9 %

Services en ligne 7,6 %

Services au téléphone 7 %

Médias sociaux 5,5 %

Signalisation 3,9 %

Pour d'autres statistiques sur les cas, voir les pages 22-23, 55, et 58-59.

Principaux développements et tendances de cas

- Toutes les recommandations faites dans les Rapports annuels publiés depuis 2020 ont été acceptées, et de grands progrès ont été réalisés par le gouvernement dans leur mise en œuvre (p. 28).
- Des progrès ont été réalisés par rapport aux recommandations faites dans le rapport d'enquête de 2022 sur l'Université Laurentienne (p. 26).
- 115 cas concernant la décision relative au financement de l'Université de Sudbury sont toujours en cours (p. 24).
- Une nouvelle enquête est en cours sur la publicité extérieure du gouvernement (p. 25).
- L'examen d'une plainte concernant 600 panneaux de signalisation routière a donné lieu à plusieurs changements, et ce n'est qu'un début (p. 35).
- Un examen proactif des comptes de médias sociaux gouvernementaux a révélé que peu d'entre eux étaient en français, malgré le nouveau Règlement 544/22 sur les mesures prescrites de l'« offre active » (p. 31).
- Une analyse proactive des cas a révélé, de la part du personnel de première ligne, une méconnaissance de l'existence des obligations en matière de services en français (p. 49).

Nouvelles recommandations du Commissaire

- 1. Qu'au cours des 12 prochains mois, le ministère des Affaires francophones élabore et communique des lignes directrices à l'intention de tous les organismes gouvernementaux, tierces parties et institutions de la Législature, afin de garantir que tous les comptes de médias sociaux soient conformes au Règlement 544/22, et que le Ministère fournisse une copie de ces lignes directrices au Commissaire (p. 32).**
- 2. Que le Conseil du Trésor requière que chaque ministère et organisme gouvernemental relevant de son mandat fournisse une formation régulière et des rappels à tout le personnel de première ligne lorsqu'il existe une obligation de fournir des services en français (p. 51).**
- 3. Que, dans le cadre de ces exigences, le Conseil du Trésor requière de ces ministères et organismes gouvernementaux qu'ils attestent chaque année de leur conformité (p. 51).**
- 4. Que, dans les 12 prochains mois, le Conseil du Trésor fournisse au Commissaire une copie de ces exigences et une confirmation de leur mise en œuvre (p. 51).**

Liste de l'ensemble des recommandations formulées depuis 2020 : Annexe, pages 56-57

Comment nous avons aidé :

Faits saillants des cas individuels résolus par l'Unité des services en français

- Gestion des situations d'urgence Ontario a traduit un sondage à l'intention des 444 municipalités de la province sur la qualité des programmes de gestion des situations d'urgence municipaux et ministériels qui était uniquement en anglais, et envoyé une deuxième invitation bilingue à participer au sondage (p. 30).
- Le ministère des Services au public et aux entreprises s'est engagé à ce que les francophones aient accès aux documents pertinents en français lors de ses futures consultations publiques à propos de la réforme des règlements de l'industrie de l'immobilier (p. 30).
- La Société de la loterie interprovinciale (qui appartient en partie à la Société des loteries de l'Ontario) a rendu bilingues tous ses comptes de médias sociaux des loteries nationales (p. 32).
- Infrastructure Ontario a créé un compte X (twitter.com) en français à la suite d'une plainte déposée au sujet des gazouillis uniquement en anglais sur le réaménagement de la Place de l'Ontario (p. 32).
- Le ministère de la Santé s'est engagé à fournir une meilleure traduction en français d'un examen d'accréditation des préposé(e)s aux soins médicaux spécialisés d'urgence à la suite de plaintes concernant la mauvaise qualité du document, qui mettait en péril le cheminement professionnel des étudiant(e)s francophones (p. 33).

- Metrolinx a remplacé des panneaux en anglais seulement concernant la construction d'une station pour la future ligne Ontario par des panneaux avec du contenu dans les deux langues (p. 34).
- Le ministère des Transports a installé un panneau bilingue pour marquer l'emplacement de la Rivière des Français (p. 36).
- La Régie des alcools de l'Ontario a adopté un nouveau système d'aiguillage des appels en français vers les agent(e)s bilingues et embauché plus de personnel bilingue (p. 37).
- La Police provinciale de l'Ontario a créé, pour les appels 911, une plateforme téléphonique séparée spécialement réservée aux appels en français, à la suite d'une plainte déposée par une femme indiquant avoir subi de l'attente quand elle a demandé à avoir les services de la police en français (p. 39).
- Gestion des situations d'urgence Ontario a amélioré ses alertes d'urgence météo après qu'un automobiliste s'est plaint que les versions françaises étaient inintelligibles (p. 40).
- Un jeune francophone a pu avoir accès à des services en français dans un centre de traitement en milieu fermé sécurisé dirigé par un organisme désigné en vertu de la LSF (p. 40).
- Le ministère du Procureur général a ajouté l'option « Français » sur la page d'accueil de la plateforme CaseLines (utilisée par les tribunaux de l'Ontario) (p. 41).
- ServiceOntario a apporté un correctif à la carte photo d'une francophone en y ajoutant un accent qui avait disparu suite à une demande de remplacement de sa carte. ServiceOntario a aussi envoyé des instructions à toutes ses succursales concernant l'émission de cartes avec accents (p. 41-42).
- Un Centre Test au Volant s'est engagé à assurer l'offre de services en français durant toute la semaine et à embaucher davantage de personnel bilingue après qu'un homme s'est plaint de ne pas pouvoir être servi en français (p. 43).
- Le ministère des Transports a mis en place un nouveau système automatisé pour le 511 assorti d'un contrôle de la qualité garantissant l'exactitude et l'intelligibilité de l'information fournie en français (p. 43).
- Le Bureau de l'étude des dossiers médicaux des conducteurs du ministère des Transports envoie désormais des lettres bilingues expliquant comment se créer un compte sur son portail (p. 44).
- Un hôpital désigné en vertu de la LSF a amélioré son affichage, l'aiguillage des patient(e)s vers le personnel bilingue et d'autres services après qu'une femme s'est plainte de ne pas pouvoir obtenir des services en français (p. 45).
- Un autre hôpital désigné a corrigé des fautes sur des affiches en français et instauré une nouvelle politique visant à garantir la révision des communications de ce genre (p. 46).

- Un centre hospitalier partiellement désigné a confirmé qu'il ferait spécifier la langue de préférence des patient(e)s pour garantir que le suivi téléphonique auprès des francophones se fasse en français (p. 47).
- Un homme non voyant francophone a obtenu des services appropriés en français d'un centre de santé communautaire désigné après s'être plaint d'avoir reçu des documents confidentiels et encryptés concernant sa santé en anglais seulement (p. 47).
- Metrolinx produit désormais ses avis de construction et ses affiches en français et en anglais après qu'une femme s'est plainte d'avoir reçu en anglais seulement un avis concernant l'abattage d'arbres dans son quartier (p. 49).
- Une succursale de ServiceOntario à Toronto a ajouté du personnel et de l'affichage bilingues après qu'un homme s'est plaint qu'il n'y avait aucun(e) agent(e) bilingue pour le servir en français (p. 49-50).