

***Rapport annuel de la Commissaire
aux services en français 2020-2021 – 7 décembre 2021
Mot d'ouverture – Kelly Burke, Commissaire***

Je vous remercie chaleureusement de participer aujourd'hui, que ce soit en personne ou en ligne, au dépôt du deuxième Rapport annuel de la Commissaire aux services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

Tout d'abord reconnaissons qu'ici à Queen's Park, la terre sur laquelle nous nous réunissons est le territoire traditionnel de nombreuses nations, notamment les Mississaugas du Crédit, les Anishnab , les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et abrite maintenant de nombreux peuples diversifiés des Premiers Nations, des Inuits et des Métis. Nous reconnaissons également que Toronto est couvert par le Traité 13 avec les Mississaugas du Crédit.

La santé linguistique : C'est le thème central de ce rapport annuel.

Qu'est-ce que c'est la santé linguistique? Une bonne santé linguistique veut dire qu'on peut vivre et s'épanouir pleinement en français en Ontario. Qu'on assure, par nos actions, la vitalité de la francophonie de la province.

L'an dernier, j'ai recommandé que le gouvernement standardise et renforce la planification pour l'offre de services en français et rende compte devant l'Assemblée législative de cette planification et de ses progrès dès le mois d'avril 2022.

Parmi les huit recommandations que j'ai émises, je note un grand accomplissement de la part du ministre du Solliciteur général, qui a répondu à ma recommandation de travailler avec la police provinciale de l'Ontario pour garantir une offre de services en français équivalente et sans délai dans le cadre d'émission d'alertes d'urgence. Les alertes Amber sont maintenant disponibles simultanément dans les deux langues.

Nous remarquons également que le projet de loi du gouvernement pour moderniser la *Loi sur les services en français* contient des éléments qui suggèrent que le gouvernement a entendu l'ensemble de nos recommandations et les a incluses dans sa réflexion.

Par exemple, l'an dernier j'ai identifié que les communications, notamment les points de presse et les communications liées à la santé publique, devaient être disponibles en français. Le projet de loi donnerait le pouvoir au Conseil du Trésor d'émettre des directives pour encadrer les communications du gouvernement.

En ce qui concerne la planification pour la prestation de services, plusieurs dispositions du projet de loi s'y rattachent, mais celles que je retiens en particulier sont :

- L'obligation qu'auraient les ministres de rendre compte et de faire rapport sur la mise en application de la Loi sur les services en français et sur la qualité de services au conseil exécutif; et
- L'obligation de faire l'offre active de services en français, qui suggère une offre de services en français équivalente et sans délai.

Cette année, parmi les 351 cas que nous avons traités, nous remarquons que les communications du gouvernement et les services directs demeurent les enjeux principaux quant à l'accès à des services en français de qualité et sans délai.

- Le post-secondaire est le secteur le plus visé par les plaintes en raison des coupes à la programmation francophone à l'Université Laurentienne, sur lesquelles nous enquêtons formellement.
- Le ministère de la Santé est le ministère le plus touché par les plaintes, en particulier en ce qui concerne les services offerts par les hôpitaux.
- ServiceOntario demeure une source importante de plaintes par rapport aux services offerts en personne.

Cette année, en raison de la pandémie et de la vaccination contre la COVID-19, nous avons observé l'impact dévastateur des limites de la *Loi sur les services en français* sur l'expérience vécue par les francophones. L'exemple le plus frappant est celui des bureaux de santé publique locaux. Ces bureaux ne rencontrent pas la définition d'organisme gouvernemental et sont donc exempts de la *Loi sur les services en français*.

Nous avons reçu un nombre important de plaintes au sujet de la campagne de vaccination contre la COVID-19 visant les cliniques de vaccination administrées par les bureaux de santé publique locaux.

En travaillant avec le médecin hygiéniste en chef et le ministère de la Santé, et même avec certaines municipalités comme la Ville d'Ottawa, nous avons été en mesure de résoudre plusieurs enjeux. Mais notre incapacité de traiter directement les plaintes liées aux bureaux de santé publique limite notre action et la qualité des résolutions que nous pouvons obtenir.

Ces cas et plusieurs autres inclus dans le rapport démontrent que l'expérience des francophones qui utilisent les services du gouvernement et qui nous contactent est négative, voire très négative.

Les gens nous ont rapporté qu'ils et elles se sont senti(e)s inconfortables, humilié(e)s et souvent ont préféré ou ont dû continuer en anglais pour mettre fin à cette expérience négative.

Je vous donne un exemple qui se trouve dans le rapport : Un homme désirait obtenir un permis de pêche et s'est rendu dans une succursale de ServiceOntario. Même après avoir suivi les procédures pour recevoir un service en français, il a reçu un service qui n'était pas équivalent et a opté pour continuer en anglais.

Notre intervention a permis de résoudre les enjeux qui ont mené à cette situation pour l'avenir. Mais l'expérience de l'utilisation des services en français a été négative pour cette personne francophone. L'expérience des francophones doit être au contraire positive. Elle doit encourager les francophones à utiliser les services auxquels ils et elles ont droit.

Nos recommandations de l'an dernier demeurent donc toujours d'actualité et vitales. Dans ce rapport, nous offrons au gouvernement un outil pour le guider dans sa planification et pour lui permettre de s'auto-évaluer.

Il s'agit de la Boussole linguistique de la Commissaire aux services en français, ou la Boussole CSEF. L'outil est basé sur la définition d'offre active incluse dans le formulaire de désignation développé par le ministère des Affaires francophones. C'est ce qui a guidé nos travaux et notre réflexion pour ce rapport.

Il y a quatre critères essentiels qui doivent être remplis pour veiller à la bonne santé linguistique, que nous avons rassemblés sous l'acronyme CSEF pour en faciliter la compréhension :

- Communication : les services doivent être connus du public, évidents, faciles à identifier.
- Services : les services eux-mêmes doivent être disponibles et prêts à être utilisés en tout temps.
- Équivalence : les services doivent être équivalents à ceux offerts à la population générale.
- Facilité d'accès : ce qui veut dire que l'expérience de ceux et celles qui utilisent ces services doit être positive.

Avec cette boussole, le gouvernement peut développer ses indicateurs de performances et proactivement s'instruire sur sa performance quant à la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* et la qualité des services offerts par les ministères.

C'est la seule recommandation que j'émetts pour ce rapport : que le gouvernement évalue la performance de sa planification avec la Boussole de la Commissaire aux services en français. Au cours de la prochaine année, nous accorderons beaucoup d'attention à l'exercice de planification du gouvernement ainsi qu'à l'utilisation qu'il fera de la Boussole CSEF pour s'auto-évaluer.

Cet exercice nous permettra d'observer la manière dont le gouvernement s'est structuré pour veiller à l'application et à la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* et à la qualité des services offerts par les ministères.

Je vais également continuer à demander au gouvernement de mettre à jour le Règlement 398/93 qui liste les organismes désignés et l'Annexe de la Loi sur les services en français qui identifie des régions qui n'existent plus.

Comme vous le constatez, les cas que vous soulevez sont centraux et chaque cas est traité avec beaucoup de sérieux et de rigueur. Je vous encourage toutes et tous à continuer de communiquer avec nous et nous donner la chance de vous aider à obtenir les services auxquels vous avez droit.

Ce sont nos bonnes habitudes individuelles et collectives qui renforcent une bonne santé linguistique en Ontario.

L'allocution prononcée fait foi