



Une institution francophone s'enracine

rapport annuel 2013-2014

Commissariat aux services en français

www.csf.gouv.on.ca

En faisant du commissaire un officier relevant de la législature, chaque membre de l'Assemblée législative de l'Ontario assumera cette importante responsabilité au nom de tous les francophones et francophiles de la province.

Madeleine Meilleur,
ministre déléguée aux Affaires francophones

Je tiens à saluer le travail réalisé par les trois partis pour permettre l'adoption rapide et unanime de ce projet de loi. Ils ont su dépasser les clivages politiques pour prioriser l'intérêt général de la communauté franco-ontarienne et ses droits linguistiques. En adoptant cette loi, la province fait un pas de plus pour la reconnaissance de la contribution de ses citoyens francophones.

Denis Vaillancourt,
président, Assemblée de la francophonie de l'Ontario

Pour être à la hauteur de la promesse et l'idéal du bilinguisme, nous devons protéger les droits linguistiques des minorités francophones en Ontario. L'[adoption du projet de loi 106] sera une réussite durable dont tous les Ontariens peuvent être fiers et une source d'inspiration pour le reste du Canada qui verra que l'Ontario protège les droits linguistiques des citoyens francophones de façon exemplaire.

Mary Cruden,
présidente, Canadian Parents for French (Ontario)

Vous pouvez commander des exemplaires gratuits de ce rapport et de nos autres publications en communiquant avec nous.

Par la poste : Commissariat aux services
en français
700, rue Bay, bureau 2401
Toronto (Ontario)
M7A 2H8

Par courriel : flsc-csf@ontario.ca
Numéro sans frais : 1 866 246-5262
À Toronto : 416 314-8013
Télécopieur : 416 314-8331
ATS (téléimprimeur) : 416 314-0760

Ce document est également disponible en format accessible (HTML) et en format PDF au www.csf.gouv.on.ca, sous la rubrique « publications ».

NOTE : L'usage du masculin dans ce rapport vise uniquement à alléger le texte.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014
ISSN 1916-9175 (imprimé, print)
ISSN 1916-9191 (en ligne)

ISBN 978-1-4606-1904-9 (imprimé, print)
ISBN 978-1-4606-4206-1 (PDF)
ISBN 978-1-4606-4205-4 (HTML)

2014

LETTRE AU PRÉSIDENT

L'honorable Dave Levac
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 12.5 (1) de la *Loi sur les services en français*, j'ai le plaisir de vous présenter le septième rapport annuel du commissaire aux services en français de l'Ontario.

Ce rapport d'activités couvre la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

Je vous prie de bien vouloir déposer ce rapport à l'Assemblée législative, tel que le prévoit le paragraphe 12.5 (3) de la Loi.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire aux services en français,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Boileau', with a stylized flourish at the end.

François Boileau

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE AU PRÉSIDENT	1	PRIORITÉS STRATÉGIQUES	18
Sommaire des recommandations	3	Priorités globales	18
Avant-propos	4	Santé	20
UN COMMISSARIAT INDÉPENDANT.....	5	Immigration.....	22
— Recommandation 1	7	— Recommandation 3	24
UN MINISTRE INTERPELLÉ	7	Jeunesse et enfance	24
— Recommandation 2	10	Aînés	26
TROIS GROUPES INTERESSÉS	11	Justice	27
Les citoyennes et citoyens de l'Ontario	12	— Recommandation 4.....	29
Le gouvernement de l'Ontario	12	Francophiles	30
Les parlementaires	12	Tierces parties	32
QUELQUES MISES À JOUR	13	QUELQUES BONS COUPS	34
Éducation postsecondaire	13	Pratiques exemplaires	34
Justice	15	Initiatives encourageantes	37
Interventions nationales et internationales.....	17	Mentions honorables	37
		STATISTIQUES	38
		CONCLUSION	40

Sommaire des recommandations

Ce rapport couvre les activités du Commissariat aux services en français du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014. Il s'agit du septième rapport annuel du commissaire, M^e François Boileau. Il comporte quatre recommandations phares.

La première recommandation du commissaire apparaît dans le chapitre portant sur l'indépendance du Commissariat et s'adresse au président de l'Assemblée législative. Elle aborde la nécessité de se doter d'un interlocuteur actif à l'Assemblée législative. Le commissaire estime qu'il est nécessaire de (i) se nommer d'un comité permanent sur les services en français, (ii) d'inscrire au mandat de ce comité d'étudier les rapports du commissaire aux services en français et (iii) d'exiger du gouvernement qu'il réponde aux recommandations et autres requêtes officielles dans un délai de 90 jours.

La deuxième recommandation du commissaire est incluse dans le chapitre sur l'analyse de la réponse

du gouvernement et s'adresse à la ministre déléguée aux Affaires francophones. Elle met en lumière le besoin de prendre les mesures nécessaires pour respecter pleinement la lettre de la *Loi sur les services en français*. Pour ce faire, le commissaire croit que la ministre devrait (i) déposer un rapport annuel détaillé, engagé et pertinent sur les affaires de l'Office des affaires francophones et (ii) s'assurer que son rapport annuel fasse le point sur les actions entreprises à l'égard de chacune des fonctions que la Loi lui attribue ainsi qu'à l'Office des affaires francophones.

La troisième recommandation du commissaire se retrouve dans le chapitre sur les priorités stratégiques et porte sur le secteur de l'immigration et s'adresse au ministère des Affaires civiles et de l'immigration. De fait, le commissaire recommande à ce ministère de se doter, durant l'exercice financier 2014-2015, d'un groupe d'experts en matière d'immigration francophone. Ce groupe d'experts devra (i) élaborer une stratégie globale visant à favoriser l'accueil, l'intégration, le recrutement,

la promotion, la formation et la rétention des immigrants francophones, (ii) élaborer un plan stratégique pangouvernemental, assorti d'un échéancier précis, visant à atteindre la cible de 5 %, (iii) établir des mécanismes de responsabilisation et d'évaluation annuelle transparents et accessibles au public et (iv) comprendre certains acteurs de poids.

La quatrième recommandation du commissaire porte sur le secteur de la justice qui se retrouve dans le chapitre sur les priorités stratégiques et s'adresse à la Procureure générale. Ainsi, le commissaire recommande au Ministère de mettre en œuvre un projet pilote d'amélioration de l'accès à la justice en français. Ce projet devrait être (i) attribué à un cadre de haut niveau au sein du Ministère, (ii) réalisé en fonction d'un calendrier, (iii) circonscrit à une région reflétant la diversité de l'accès à la justice en français en Ontario et (iv) clairement animé par un objectif final d'élargissement à l'ensemble de la province.



Par le biais de l'indépendance du commissaire aux services en français, la francophonie ontarienne se voit attribuer une présence permanente à l'Assemblée législative de l'Ontario. Il s'agit d'une avancée historique en matière de reconnaissance et de protection des droits des citoyennes et citoyens francophones de l'Ontario.



François Boileau,
commissaire aux services en
français de l'Ontario

Avant-propos



Plantons des arbres et les racines de notre avenir s'enfonceront dans le sol et une canopée de l'espoir s'élèvera vers le ciel.



Wangari Muta Maathai,
Prix Nobel de la paix,
Celle qui plante des arbres

C'est une chance inouïe que de vivre dans sa carrière un moment si marquant qu'il laisse une trace indélébile non seulement dans sa mémoire, mais aussi dans sa communauté. C'est cette chance que j'ai eue quand, le 1^{er} janvier 2014, à la suite de l'adoption du [projet de loi 106](#), le Commissariat aux services en français de l'Ontario a quitté le giron gouvernemental pour devenir un organisme indépendant relevant de l'Assemblée législative.

Aujourd'hui, le Commissariat fait donc partie intégrante de l'Assemblée législative de l'Ontario. Aujourd'hui, les francophones ont une voix permanente au Parlement. Aujourd'hui pose ses racines sur les plus hautes terres de la province une institution qui œuvre en français pour le français. Une institution dont les francophones pourront être fiers pour les années, voire les générations, à venir.

Cela ne veut pas dire que l'arbre n'était pas déjà vigoureux — comme en témoigne l'abondante récolte de recommandations passées, de plaintes traitées et de changements systémiques entrepris par le gouvernement. Mais subsistait toujours le

risque qu'il devienne ni plus ni moins ornemental ou, pire encore, qu'il fasse les frais d'une coupe à blanc, au gré des alternances politiques.

Plus maintenant. Cette institution est solidement implantée, à l'image de la communauté francophone qu'elle représente et qui, faut-il le rappeler, s'apprête à célébrer le quadricentenaire de sa présence en Ontario.

La persistance de ce grand allié des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes qu'est le Commissariat est indispensable à l'épanouissement d'une [communauté francophone en pleine croissance](#). Car si la communauté augmente en chiffre et en diversité, car si le taux de transmission du français de parent à enfant ne cesse de grimper, car si les écoles de langue française ont aujourd'hui la cote, car si l'immigration francophone est plus que jamais encouragée, cette belle vigueur sera atténuée si les mécanismes destinés à accueillir et à appuyer ceux et celles qui souhaitent s'exprimer en français dans leurs rapports avec leur gouvernement — et les organismes qu'ils financent — sont déréglés.

En Ontario, les mécanismes officiels sont là pour donner au français la place qui lui revient en sa qualité de langue patrimoniale. Vient évidemment à l'esprit la *Loi sur les services en français*, mais il ne faut pas oublier la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, la *Loi sur l'éducation*, la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et plusieurs autres lois et règlements qui imposent à l'État des obligations en matière de prestation de services en français. Dans ce terreau législatif ont germé d'innombrables autres mécanismes — règlements, directives, politiques, programmes, rapports,

recommandations, etc. — visant à appuyer non seulement la prestation de services en français, mais aussi l'épanouissement de la communauté francophone en Ontario.

Alors que certains mécanismes sont dûment rodés, d'autres doivent cependant être peaufinés, remaniés, renforcés. D'autres encore, qui brillent par leur absence, doivent carrément être mis sur pied. C'est quand ces lacunes sont portées à mon attention, ou que moi ou mon équipe les pressentons, que j'interviens dans la mesure de mes moyens.

En ma qualité de commissaire aux services en français, il m'appartient de faire des enquêtes et de formuler des recommandations pour assurer, d'une part, la prestation adéquate de services en français en Ontario et, d'autre part, l'épanouissement de la communauté francophone dans notre province.

Ce n'est pas mon devoir de veiller à ce que tous les projets et toutes les communications du gouvernement tiennent compte, dès leur planification, des besoins des francophones. Mes fonctions ne consistent pas non plus à faire en sorte que les membres du public soient activement et systématiquement informés de leur droit à un service en français ni à ce qu'il y ait en poste, sur une base permanente, des employés gouvernementaux capables de servir respectueusement les Ontariens et Ontariennes qui parlent français.

Cette responsabilité revient au gouvernement. Plus encore, il incombe au gouvernement non seulement de s'acquitter de cette responsabilité de façon diligente, proactive et intelligente, mais aussi de dénoncer les obstacles à une prestation de services en français de qualité et à

l'épanouissement de la francophonie en Ontario, que ces obstacles soient explicites, implicites, procéduraux, réglementaires.

Les membres du gouvernement doivent activement participer à la résolution de situations ponctuelles telles que celles de cette maman qui n'arrive à obtenir aucun service en français de la part d'une société d'aide à l'enfance, de ce justiciable dont les droits linguistiques sont bafoués par le juge chargé d'entendre sa cause, de ces francophones âgés qui reçoivent des directives postopératoires de première nécessité en anglais seulement.

Le gouvernement doit aussi participer activement à l'édification d'un avenir prospère et durable pour la francophonie ontarienne. Il doit voir à ce que les patients francophones de l'Ontario reçoivent des soins intégrés et de qualité dans leur langue, à ce

que les organismes que finance le gouvernement aient des obligations incontournables en matière de services en français, à ce que les immigrants de langue française soient dûment encadrés après leur arrivée, à ce que les refontes de programmes gouvernementaux ne banalisent pas l'importance de la participation des francophones à leur propre prise en charge, à ce que les citoyens francophones qui dépendent du système ne soient pas marginalisés ou davantage fragilisés parce qu'ils parlent français.


C'est ce message de responsabilisation que j'entends continuer à transmettre au gouvernement par l'entremise de mes rapports annuels (y compris celui que vous lisez actuellement), de mes enquêtes, de mes recommandations, bref, de tout ce qui est à ma disposition pour améliorer le mieux-être

des francophones de l'Ontario, du printemps à l'hiver de leur vie.

Évidemment, je ne puis faire tout ceci seul. Aussi, je tiens à souligner l'appui indispensable des membres de mon équipe qui ont décidé de suivre le nouveau Commissariat. Je suis profondément touché de cet engagement hors du commun des employés et je les remercie du fond du cœur en promettant que je tâcherai d'être à la hauteur de leurs attentes. À titre de commissaire indépendant, je compte bâtir cette nouvelle institution franco-ontarienne en collaboration avec cette équipe extraordinaire.

Et j'ai bon espoir que la nouvelle terre d'accueil du Commissariat, à l'Assemblée législative, facilitera l'assimilation de ce message dont les résultats, je le maintiens, ne peuvent être que bénéfiques pour l'ensemble de la société ontarienne.

UN COMMISSARIAT INDÉPENDANT

 **En modifiant la *Loi sur les services en français* pour faire du Commissaire un officier de l'Assemblée législative, nous allons reconnaître officiellement, ensemble, mesdames et messieurs les députés, notre responsabilité collective dans l'application et le respect de l'intégrité de la *Loi sur les services en français*.**



L'honorable Madeleine Meilleur,
ministre déléguée aux Affaires francophones

Le 1^{er} janvier 2014 sera un jour à marquer d'une pierre blanche dans l'histoire de la francophonie ontarienne : c'est à cette date que le **Commissariat aux services en français est devenu un organisme indépendant** relevant non plus d'un ministre mais plutôt de l'Assemblée législative de l'Ontario. Un moment à la fois critique et exaltant.

Dans une [lettre à la ministre](#), le commissaire a profondément remercié l'honorable Madeleine Meilleur, ministre déléguée aux affaires francophones, pour avoir piloté le projet de loi 106, pour son leadership, sa vision et son appui si essentiel et crucial.

Un moment exaltant

Si quiconque estime que cette indépendance du gouvernement n'est qu'un geste « pour la forme », qu'il se détrompe! Les retombées sont à la fois majeures et extrêmement bénéfiques¹ : la francophonie ontarienne jouit maintenant d'une présence permanente à l'[Assemblée législative de l'Ontario](#).

Le moment est exaltant, puisque les citoyennes et citoyens de l'Ontario ont aujourd'hui à l'avant-poste une institution prémunie contre les aléas politiques, qui veille non seulement à une prestation de services en français équitable à leur endroit, mais aussi — et de fait, surtout — à l'épanouissement de la communauté francophone.

Certes, les citoyens francophones seront les premiers à bénéficier du fruit de cette transition, mais il ne faut pas en oublier les répercussions pour l'ensemble de la société ontarienne, notamment pour les francophiles, ces importants citoyens qui associent la valeur d'une langue non pas à son nombre de locuteurs mais plutôt à son apport sociétal.

Un moment critique

Bien entendu, cette indépendance du gouvernement ne signifie pas du tout que le commissaire n'a plus de patrons. Bien au contraire, il doit maintenant rendre des comptes à 107 d'entre eux, à savoir tous les parlementaires de l'Assemblée législative, le commissaire n'a plus comme interlocuteur principal qu'un seul ministre, mais

quelques-uns des membres les plus influents de la société ontarienne : les parlementaires.

Les difficultés qu'éprouvent les citoyennes et citoyens francophones à faire valoir leur droit à un gouvernement réceptif à leurs besoins devraient donc être exprimées en leur nom dans les plus hautes sphères de la province. Elles devraient être entendues par des élus qui ont l'obligation de s'assurer que le gouvernement s'acquitte de ses responsabilités de façon appropriée, et ceux-ci devraient être appelés à répondre des mesures prises par le gouvernement pour remédier à ces difficultés.

Cependant, si la Loi prévoit que le commissaire présente, au président de l'Assemblée législative, les rapports annuels et autres rapports dans lesquels il formule ses recommandations à l'appui du respect de l'esprit et de la lettre de la Loi, c'est là où elle s'arrête.

Or, le dépôt d'un rapport n'est pas, aux yeux du commissaire, l'aboutissement d'un exercice bureaucratique visant à le délivrer d'une servitude légale. Il s'agit plutôt d'une partie d'un processus indispensable de responsabilisation bidirectionnelle entre son organisme et les parlementaires. Les rapports du commissaire ne sont pas des écrits intouchables.

Bref, le commissaire, en sa qualité d'officier de l'Assemblée législative, ne peut pas prêcher dans le désert : il doit trouver au Parlement un interlocuteur actif et engagé, appelé à réagir à ses propos dans des délais raisonnables.

Idéalement, l'interlocuteur en question serait un [comité parlementaire permanent](#) sur les services en français, exclusivement mandaté pour, entre autres, répondre des efforts faits par les différentes parties interpellées. Ce comité pourrait ainsi s'assurer qu'il y ait un suivi aux recommandations et préoccupations du commissaire. Au vu des importantes questions et vastes enjeux liés à l'application de cette loi quasi constitutionnelle qu'est la *Loi sur les services en français* et de la nécessité, pour la province, de voir à l'épanouissement de la francophonie pour l'intégrité de la trame socioculturelle de l'Ontario, un comité permanent spécialisé ne chômerait pas.

Une autre incarnation possible de cet interlocuteur serait un comité parlementaire exclusivement mandaté pour dialoguer avec les officiers de l'Assemblée législative. Bien qu'ils jouent un rôle si fondamental pour la société qu'on a crû bon de les hisser aux plus hautes sphères d'influence de la province, on ne procure véritablement à ces officiers aucune tribune au sein du Parlement où s'engager dans un dialogue bilatéral, ouvert au public. Compte tenu de la [récente proposition d'élargir les pouvoirs de certains de ces officiers](#), le commissaire estime que la constitution d'un comité parlementaire chargé d'entendre les propos des officiers de l'Assemblée législative serait un geste éminemment responsable.

Une chose est certaine, le commissaire ne peut pas se passer d'un interlocuteur actif à l'Assemblée législative et, les questions dont il traite étant si vastes et importantes pour la société ontarienne, cet interlocuteur ne devrait pas être un comité permanent déjà chargé de portefeuilles aussi nombreux que disparates.

¹ Commissariat aux services en français, *Droits devant*, Rapport annuel 2011-2012, Toronto, 2012.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande au président de l'Assemblée législative :

- a. De nommer, d'ici l'exercice financier 2015-2016, un comité permanent sur les services en français, chargé notamment de traiter des questions liées au bien-être et à l'épanouissement de la communauté francophone de l'Ontario;
- b. D'inscrire au mandat de ce comité d'étudier les rapports du commissaire aux services en français;
- c. D'inscrire au mandat de ce comité d'exiger du gouvernement qu'il réponde aux recommandations et autres requêtes officielles du commissaire aux services en français dans un délai de 90 jours.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

UN MINISTRE INTERPELLÉ



Pour lire la version intégrale de la réponse du gouvernement, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Comme le commissaire le mentionne dans la section précédente, la protection et l'essor du français en Ontario commence par la responsabilisation du gouvernement à l'égard des citoyens. Voilà pourquoi le gouvernement doit non seulement se montrer proactif dans son offre de services en français mais aussi fournir des réponses exhaustives et prendre des mesures concrètes à la lumière des recommandations du commissaire.

Si, au fil des ans, plusieurs recommandations du commissaire ont été suivies et se sont traduites par des améliorations tangibles de la prestation de

services en français en Ontario et, par conséquent, de la situation des francophones dans la province, d'autres recommandations ont connu moins de succès.

L'exemple par excellence est celui de l'an dernier.

Dans son rapport annuel 2012-2013, *Une nouvelle approche*, le commissaire avait formulé — et solidement justifié — trois recommandations cruciales au gouvernement de l'Ontario : élaborer un plan d'action permettant l'accès réel aux services en français aux populations vulnérables, mettre en œuvre une directive en matière d'offre active des services en français, et, enfin, mettre en œuvre une directive pour la création d'un plan de ressources humaines pour les services en français. Le

commissaire a reçu des réponses loin d'être convaincantes.

Plan d'action pour les populations précarisées

La réponse du gouvernement à la première recommandation du dernier rapport annuel est à la fois décevante et incompréhensible, quand on sait que celle-ci avait pour but de donner la voix aux sans-voix en demandant qu'un plan d'action soit élaboré pour que les populations les plus fragiles de notre société aient facilement accès aux services en français dont elles ont besoin.

Le commissaire reconnaît que « l'élaboration d'outils et de ressources destinés au personnel de première ligne et au personnel responsable des

politiques et des programmes » — pour citer la réponse gouvernementale — constitue des initiatives louables. Cependant, un tel énoncé, vague et dénué de tout engagement concret est loin d'être suffisant pour répondre aux besoins d'une catégorie de population silencieuse. De fait, les exemples ne manquent pas au sujet des intervenants qui ont fait appel directement au Commissariat au nom de leurs usagers pour des manquements flagrants aux services en français.

Le commissaire considère que chaque cas rapporté illustre la pointe de l'iceberg, surtout lorsqu'il est question des ministères offrant des services aux plus vulnérables.

Le Commissariat s'engage à regarder de plus près ce qui se cache sous la pointe de l'iceberg et à se pencher sur ce dossier de première importance pour les populations précarisées. De fait, le commissaire entend même demander que la ministre déléguée aux Affaires francophones exige des plans d'action pour la prestation des services en français, comme la Loi le lui permet, de la part de certains ministères identifiés comme étant prioritaires par le Commissariat, l'idée étant que chaque ministère évalue et comprenne les besoins propres de sa clientèle francophone en situation de vulnérabilité pour concevoir et planifier des programmes et services adaptés.

Il est difficile de comprendre qu'en dépit du caractère évident de l'enjeu, le commissaire doive revenir à la charge.

Directive sur l'offre active des services en français

Le commissaire est stupéfait de la réponse du gouvernement concernant sa recommandation portant sur une directive claire en matière d'offre active des services en français.

D'une part, cette réponse invoque le [nouveau règlement 284/11](#), qui vise les organismes gouvernementaux utilisant des tierces parties pour offrir des services à leur place. Bien que le concept de l'offre active peut être vu comme faisant partie intégrante de la Loi, ce n'est pas encore assez clair. Le règlement 284/11 ne règle pas ce besoin de clarté en ce qui touche les organismes gouvernementaux.

D'autre part, le gouvernement propose de développer une stratégie pour sensibiliser davantage les employés de la fonction publique à l'importance de l'offre active des services en français. Cette initiative, qui peut de prime abord paraître intéressante, demeure, en réalité, dérisoire dans la mesure où elle ne représente qu'un remède homéopathique à une problématique systémique.

En effet, la valeur d'une « directive » au gouvernement est qu'elle est *obligatoire* : les fonctionnaires sont tenus de s'y conformer. Les conseils, pratiques exemplaires, procédures, outils, etc. ne sont, au final, que des *incitatifs* à mettre en œuvre certaines mesures. Bref, ils restent totalement optionnels et dépendent de la bonne volonté de chaque institution gouvernementale voire de chaque direction ministérielle.

Pourtant, en adoptant sa [Directive sur les communications en français](#), le gouvernement a agit adéquatement et clairement. Le

gouvernement pourrait s'en inspirer et faire de même en ce qui a trait à l'important concept de l'offre active.

Sinon, la situation actuelle ne crée pas un environnement propice pour atteindre ceux et celles qui hésitent encore quotidiennement à utiliser les services en français et à contribuer à conjurer le danger permanent de l'assimilation.

Le commissaire estime que bon nombre de manquements à la Loi auraient pu être évités avec une prestation résolument active des services en français. Des manquements qui pourraient prendre parfois une tournure dramatique comme dans le domaine de la santé ou de l'accès à la justice.

Resté sur sa faim, le commissaire devra, encore ici, revenir sur cette question capitale.

Directive sur un plan de ressources humaines pour les services en français

Nul ne peut nier que le gouvernement a, au cours des dernières années, fourni des outils et des ressources aux organismes gouvernementaux afin de leur permettre de mieux respecter la *Loi sur les services en français* (p. ex., une politique concernant les postes désignés bilingues et un guide sur la dotation de postes désignés à l'intention des gestionnaires). Certes, depuis 2012, la politique globale du gouvernement en matière de dotation de la fonction publique de l'Ontario comprend des principes et exigences à suivre par les gestionnaires pour la désignation, dotation et désignation de postes désignés bilingues. C'est un pas dans la bonne direction, mais force est de

constater que ces outils et mesures n'ont pas permis de doter les ministères et organismes gouvernementaux de véritables plans de ressources humaines pour les services en français à ce jour.

En effet, chaque direction ministérielle a sa propre culture interne. C'est donc dire qu'au sein d'un même ministère, l'approche et le degré d'adhésion aux pratiques en matière des postes désignés bilingues, par exemple, est toujours tributaire de la bonne volonté des gestionnaires en fonction. De fait, tout le poids de la responsabilité repose sur les épaules des gestionnaires et des coordonnateurs des services en français pour déterminer s'il faut garder un poste désigné et le combler ou non par une personne bilingue en cas de dotation.

Une telle pratique a montré ses limites : certains ministères ont vu le nombre des postes désignés bilingues diminuer au fil des années; des postes sont parfois désignés bilingues en fonction du personnel déjà en place ou disponible, plutôt qu'en fonction des responsabilités rattachées au poste; la rétention du personnel occupant des postes désignés bilingues demeure un problème récurrent.

En somme, l'importance d'avoir un plan de ressources humaines obligatoire et spécifique pour les services en français va au-delà de la question de la dotation, désignation et de désignation de postes désignés bilingues. Il permettrait d'abord de procéder à l'inventaire des programmes et services offerts par les ministères et organismes gouvernementaux afin de déterminer leur capacité de les offrir en français là où la Loi l'impose y compris au niveau des postes de direction pour assurer la prestation des services plus complexes. S'ensuivrait ensuite de la constitution d'un répertoire des postes

désignés ainsi que le nombre d'employés bilingues tout en s'assurant que les nombres et les compétences disponibles satisfassent aux exigences des postes. Dans le cas où un ministère ou un organisme gouvernemental n'aurait pas suffisamment d'employés bilingues pour pourvoir tous les postes désignés, un plan d'action serait élaboré pour corriger la situation à court et à long terme. Ce plan inclurait la formation de personnel, l'embauche de nouveaux employés, leur rétention ou un transfert de responsabilités.

Au risque de se répéter, le commissaire insiste sur le fait que, quels que soient les outils et autres ressources déjà élaborés et adoptés, ceux-ci ne peuvent atteindre véritablement leurs objectifs que s'ils sont d'abord conçus de façon homogène par tous les acteurs concernés et qu'ils sont ensuite mis en œuvre systématiquement avec un mode d'emploi précis. Ce que seule une directive gouvernementale mise en place par le Conseil de gestion peut non seulement garantir, mais aussi consolider les initiatives en cours contrairement à ce que soutient le gouvernement.

Le commissaire ne démord pas : une directive portant sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de ressources humaines pangouvernemental pour les services en français constitue un des piliers fondamentaux de la mise en œuvre efficace et intégrée de la Loi. Stipuler des principes directeurs obligatoires à l'intérieur d'une politique globale des ressources humaines est une chose. Se doter d'une directive émise par le Conseil de gestion exigeant la mise sur pied d'un plan de ressources humaines propre à la prestation des services en français en est une autre.

Enfin, à l'heure de la transparence et des données ouvertes, il serait opportun que chaque institution gouvernementale publie annuellement le nombre des postes désignés bilingues vacants et ceux comblés par un personnel ayant les compétences linguistiques requises. Un exercice qui permettrait de suivre les tendances en matière de dotation des postes désignés bilingues et d'apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant.

Le leadership commence au sommet

Demander au commissaire de toujours reprendre le bâton de pèlerin n'est pas une approche viable. Non, la solution se trouve ailleurs. De fait, elle saute aux yeux... puisqu'elle figure noir sur blanc dans *Loi sur les services en français*.

Le commissaire n'est pas responsable de l'application de la Loi. Cette tâche est celle de la ministre déléguée aux Affaires francophones. Et cette tâche prévoit des éléments tels que la présentation d'un rapport annuel, la préparation et la recommandation de projets et priorités en matière de prestation de services en français, la surveillance de la mise sur pied de programmes visant la prestation de services en français et l'emploi de la langue française... et la demande expresse que soit élaborés et présentés des projets gouvernementaux visant la mise en œuvre de la Loi. Ce dernier élément est fondamental puisque la mise en œuvre de la Loi implique la mise en œuvre des recommandations du commissaire découlant de l'exercice de ses fonctions.

Le commissaire ne cherche aucunement à dénigrer l'admirable travail réalisé dans le passé

et qui continue à se faire grâce à l'apport de la ministre déléguée aux Affaires francophones et à l'Office des affaires francophones. Loin de là. Mais la fadeur de certaines réponses du gouvernement à des recommandations pourtant déterminants pour la communauté francophone le convainc qu'une telle situation serait rare et que les avancées seraient bien plus nombreuses si le gouvernement prenait les mesures nécessaires pour respecter pleinement la lettre de la *Loi sur les services en français* et faisaient montre de l'aplomb requis pour en respecter l'esprit.

Par ailleurs, le comité permanent actuellement chargé d'analyser les actions entreprises par l'Office des affaires francophones est le Comité permanent de la justice de l'Assemblée législative. Or, à la connaissance du commissaire, l'Office n'a jamais été

convoqué à cet important comité permanent pour discuter d'enjeux relevant directement de la *Loi sur les services français*. Il serait pour le moins pertinent que le comité mandaté à cette fin soit plus au fait des enjeux relevant des services en français ainsi que du rôle essentiel que joue et que doit continuer de jouer l'Office des affaires francophones.

Dans cette nouvelle ère de dialogue plus direct entre les gouvernements et le public, la transparence devient absolument critique. Les citoyens de l'Ontario ont besoin de se voir présenter, au moins une fois par année, la vision du gouvernement en matière de prestation de services en français, notamment en ce qui touche les initiatives de la Ministre et de celles de l'Office des affaires francophones. La communauté mérite mieux que les rapports annuels actuels qui, enfouis

quelque part sur un site internet, ne contiennent principalement que du réchauffé. Dans leur incarnation actuelle, ces rapports sont rédigés dans une optique purement administrative, à la seule fin de s'acquitter d'une obligation juridique. Dénués de vision, d'inspiration et de dynamisme, les rapports annuels actuels sont autant d'occasions ratées d'engager un véritable dialogue avec la communauté franco-ontarienne et l'ensemble de la société. L'excuse de manque de temps et de ressources ne tient pas la route. Il est impératif que la Ministre tire parti des mécanismes et moments prévus par les parlementaires pour exposer ses réflexions stratégiques sur le statut de la francophonie en Ontario en fonction de l'actualité, des enjeux et circonstances propres à chaque année, tout en gardant un cap sur des cibles à atteindre pour les années à venir.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones :

- a. De déposer à l'Assemblée législative, conformément au paragraphe 11(3) de la *Loi sur les services en français*, un rapport annuel détaillé, engagé et pertinent sur les affaires de l'Office des affaires francophones;
- b. De s'assurer que ce rapport annuel fasse le point sur les actions entreprises à l'égard de chacune des fonctions que la Loi lui attribue, notamment les alinéas 11 (2) a), b), c) et e), et que la Loi attribue à l'Office des affaires francophones, notamment les alinéas 12 (2) a), b), c) d) et e).

Le commissaire recommande aussi à la ministre déléguée aux Affaires francophones de tenter de rencontrer, au minimum annuellement, le comité permanent attiré à l'Office des affaires francophones pour y discuter des enjeux en matière d'affaires francophones ainsi que de prestation de services en français.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

TROIS GROUPES INTÉRESSÉS

Comment le Commissariat communique avec les acteurs concernés

Citoyennes et citoyens de l'Ontario :

- Médias sociaux
- Consultations
- Allocutions
- Rencontre avec les groupes communautaires

Gouvernement de l'Ontario :

- Contacts coopératifs avec les fonctionnaires
- Contacts officiels avec les hauts représentants
- Rapports d'enquête et rapports annuels
- Communiqués

Parlementaires :

- Recommandations du commissaire
- Dialogue avec le comité parlementaire attiré
- Rencontres des officiers
- Dialogue constant avec les ministres et les parlementaires

Vision

« Le Commissariat aux services en français agit pour assurer une prestation active et intégrée des services en français, en appui au développement de la communauté francophone, et du coup, de la société ontarienne. »

Bien que son rôle officiel soit d'aider les citoyennes et citoyens à recevoir les services auxquels ils ont droit, l'objectif ultime est de faire en sorte qu'un jour, en Ontario, il soit tout naturel d'offrir et d'obtenir des services en français.

Pour un francophone, pouvoir s'exprimer dans sa langue maternelle est plus qu'un droit, c'est un besoin. Même le plus bilingue d'entre nous préfère obtenir des services dans la langue qu'il maîtrise le mieux quand il aborde un sujet délicat, comme la santé ou la justice, ou quand il se sent diminué, que ce soit à cause d'une situation sociale, de la maladie

ou de la vieillesse. Cependant, il ne pourra le faire que si le service est disponible et activement offert.

Les francophiles qui essaient de préserver leur langue seconde, apprises activement en classe, ont également besoin de soutien et de services. Même s'ils n'ont pas à vivre comme une minorité en Ontario, ils doivent relever les mêmes difficultés quand ils veulent avoir accès à des services ou à une éducation en langue française.

Le Commissariat se montre plus empathique à l'égard des citoyennes et citoyens les plus vulnérables de l'Ontario, ceux qui ont le plus besoin des services gouvernementaux, et pourtant ceux qui sont le moins susceptibles de se faire entendre par crainte de représailles. Le Commissariat croit que le « test moral d'un gouvernement se reflète dans la façon dont il traite les enfants, les aînés, les malades, les indigents et les personnes handicapées² ».

Mission

« Le Commissariat aux services en français veille à ce que la population reçoive, en français, des services de qualité du gouvernement de l'Ontario. Il surveille l'application de la *Loi sur les services en français* grâce à son pouvoir d'enquête. Il exhorte les ministères et organismes gouvernementaux à concevoir de façon proactive des politiques et des programmes adaptés à leur clientèle francophone. Il y parvient notamment au moyen de son pouvoir de recommandation. »

En abordant sa mission en vertu de cette nouvelle perspective d'indépendance du gouvernement, le Commissariat a identifié trois groupes dont le soutien est essentiel pour mener à bien son mandat; ce sont l'ensemble des citoyennes et citoyens de l'Ontario, le gouvernement de l'Ontario et les parlementaires.

² Déclaration d'Hubert H. Humphrey. Disponible en ligne: <http://www.hhh.umn.edu/about/HHHquotes.html> (page consultée en mai 2014).

Les citoyennes et citoyens de l'Ontario

Le Commissariat invite toutes les citoyennes et tous les citoyens de à communiquer avec son bureau pour lui faire part de leurs préoccupations

au sujet des manquements observés dans l'application de la *Loi sur les services en français*. Les signalements ne se limitent pas à la qualité douteuse des services directs, mais incluent aussi des questions plus générales comme les barrières systémiques qui limitent l'offre de programmes et

de services en français aux personnes qui souhaitent vivre en français en Ontario.

Le Commissariat se penche rapidement sur les cas les plus urgents, sans toutefois sous-estimer l'importance des signalements n'exigeant pas une intervention immédiate.

Le gouvernement de l'Ontario

Le Commissariat travaille d'arrache-pied pour entretenir des relations suivies avec ses partenaires gouvernementaux qui doivent s'assurer d'offrir des services de qualité en français.

De manière générale, le Commissariat est interpellé principalement quand il reçoit des plaintes du public ou soupçonne des manquements dans la prestation de services en français. Les représentantes et représentants du gouvernement

doivent considérer les interventions du Commissariat comme autant d'occasions de bonifier leurs services et leurs programmes.

Le gouvernement est responsable d'offrir des services directs et indirects au public et, de ce fait, il doit assumer la responsabilité de tout manquement relatif à la prestation de services en français porté à l'attention du Commissariat. Après tout, les plaignants qui s'adressent au Commissariat sont en fait ses plaignants.

Le gouvernement doit se montrer aussi proactif dans son offre de services en français qu'il l'est pour assurer la prévention et les modifications à son offre de services. En fait, le gouvernement est indispensable à la mise en œuvre des recommandations faites par le commissaire dans ses rapports annuels et ses rapports d'enquête; cela signifie qu'il doit fournir des réponses exhaustives et prendre des mesures concrètes à cet égard. C'est pourquoi le commissaire s'attend à une collaboration active du gouvernement de l'Ontario pour poursuivre sa mission.

Les parlementaires

À titre de tout récent fonctionnaire de l'Assemblée, dont il relève, le commissaire a pour rôle d'aider les parlementaires élus à faire en sorte que le gouvernement et ses fonctionnaires soient tenus responsables de l'intendance, de la mise en œuvre

et de la prestation des services en français, dans le respect des dispositions et de l'esprit de la Loi.

De ce fait, le commissaire s'attend à une écoute attentive, à des ressources suffisantes et à un engagement ferme de la part des parlementaires de l'Ontario pour poursuivre sa mission, ainsi que

pour s'assurer que le gouvernement s'acquitte de ses obligations législatives et réglementaires.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

QUELQUES MISES À JOUR

Avec ses centaines de nouveaux signalements d'écart chaque année, qui viennent s'ajouter aux centaines de dossiers sur lesquels son équipe continue de travailler, le Commissariat ne chôme pas.

La présente section propose des mises à jour sur quelques-uns des projets entrepris par le Commissariat.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gov.on.ca/rapports/ra1314

Éducation postsecondaire

En juin 2012, le commissaire a publié un rapport spécial d'enquête intitulé *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*³, dans lequel il avait conclu que les possibilités limitées d'études postsecondaires en français, les longues distances et l'autonomie fragile de certains établissements affaiblissent les efforts de recrutement et de rétention, entraînant dès lors une perte pour la communauté franco-ontarienne.

Malgré le fait que le commissaire soit toujours en attente d'une réponse aux quatre recommandations formulées dans le rapport, il est évident que le gouvernement déploie des efforts afin d'améliorer l'accès à l'éducation postsecondaire en langue française dans ce secteur géographique insuffisamment servi.

Tout au long de la dernière année, de nombreux accomplissements visant à améliorer l'accessibilité de l'éducation postsecondaire en langue française ont été réalisés, notamment du [financement](#)

[additionnel essentiel pour l'enrichissement des programmes](#). En voici d'autres dignes de mention :

- L'Université de Hearst est devenue le premier établissement universitaire à être désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*;
- La Cité collégiale est devenue le troisième établissement postsecondaire de l'Ontario à être désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*;
- Le Collège universitaire Glendon (Université York) a élargi son campus avec un centre d'excellence pour l'éducation postsecondaire en langue française et bilingue.

En outre, en vue d'aborder et d'améliorer l'accès aux programmes de langue française au palier postsecondaire dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario, le gouvernement a mis en place un comité consultatif composé d'experts de la région au sein de la communauté francophone. Il s'agit d'une mesure progressiste, laquelle découle de l'une des recommandations du commissaire⁴. Ce nouveau comité consultatif représente une étape essentielle pour veiller à ce que les responsables des

décisions appropriés au sein du gouvernement soient conseillés en fonction d'une vue d'ensemble en ce qui a trait à l'amélioration de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario. En vue de cette tâche importante, le gouvernement a fait un excellent travail dans le recrutement de ce groupe de personnes chevronnées. Le commissaire prévoit des améliorations positives du paysage postsecondaire favorisées par ce groupe en collaboration avec le gouvernement.

Une autre réalisation, bien qu'à une échelle beaucoup plus petite, est celle de l'élargissement des critères d'admissibilité pour les Subventions aux étudiantes et étudiants des régions éloignées (Subvention pour frais de navettage et Subvention pour frais de transport). Cette mesure a été mise en place dans le but de remédier à l'annulation du programme de bourses pour étudier en français, qui a surpris la communauté francophone en 2012. Bien que cette solution symbolique permette d'offrir un maigre incitatif financier visant à encourager les francophones et les francophiles à poursuivre leurs études postsecondaires en

³ Commissariat aux services en français, *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, Rapport d'enquête, Toronto, 2012.

⁴ *Ibid.*

français, elle est loin de représenter une solution équitable comparativement au programme de bourses pour étudier en français. Néanmoins, le commissaire est heureux de constater ce résultat, une retombée de son rapport d'enquête intitulé *Abolition de la Bourse pour étudier en français : L'importance de bien faire ses devoirs*⁵.

À l'extérieur des allées du pouvoir, la communauté francophone s'est ralliée pour veiller à ce que sa voix soit entendue à tous les échelons avec la mise en place des États généraux sur le postsecondaire en Ontario français.

Compte tenu de l'ensemble de ces réalisations, le commissaire souhaite continuer d'observer une dynamique fertile au cours de l'année 2014-2015 et espère que le gouvernement ontarien appuiera les priorités suivantes en vue de façonner un paysage plus équitable de l'éducation postsecondaire en langue française :

1. Travailler avec les Universités d'Ottawa et Laurentienne ainsi que possiblement le Collège universitaire Glendon afin d'apporter un appui dans le cadre du processus de désignation;
2. Veiller à ce que le nouveau comité consultatif n'ait pas seulement l'occasion de présenter ses conclusions et ses recommandations au bureau du sous-ministre, mais que celles-ci soient en outre intégrées au plan d'action du gouvernement;
3. Fournir aux États généraux le soutien et les ressources nécessaires pour la réalisation de leur mandat.

Malgré les perspectives favorables liées à l'éducation postsecondaire, le commissaire souhaite néanmoins mettre l'accent sur une importante recommandation formulée dans le rapport d'enquête *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-*

*Sud-Ouest de l'Ontario: Pas d'avenir sans accès*⁶ à laquelle une réponse du gouvernement est attendue :

4. Enrichir la méthode actuelle de collecte de données, laquelle est fondée sur une compréhension incomplète de l'éducation en langue française en Ontario, qui ne tient compte que des ayants droit.

 Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

⁵ Commissariat aux services en français, *Abolition de la bourse pour étudier en français: L'importance de bien faire ses devoirs*, Rapport d'enquête, Toronto, 2013.

⁶ Commissariat aux services en français, *L'état de l'éducation postsecondaire en langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario : Pas d'avenir sans accès*, Rapport d'enquête, Toronto, 2012.

Justice

CAS VÉCUS

Le Commissariat constate un manque de connaissance des droits linguistiques même chez ceux et celles chargés d'administrer et d'exécuter la justice, comme en font foi quelques plaintes reçues dans le passé :

« Dans un dossier de la Cour divisionnaire, un avocat qui représente un ministère dit « qu'il était prêt à procéder en anglais à n'importe quel moment, mais que si l'on insistait pour procéder en français, il n'y

aurait pas d'avocat bilingue de disponible. » Suite à l'intervention du commissaire, l'avocat bilingue est devenu disponible. »

« Un citoyen qui souhaite adopter le fils de sa nouvelle conjointe remplit toute la documentation à cet effet. Alors que ce type d'adoption ne nécessite normalement qu'une semaine ou deux à traiter, le dossier stagne pendant plus de trois mois, parce que le dossier a été déposé au greffe en français. »

« Un juge du tribunal de la famille refuse un procès bilingue à un justiciable en dépit d'une demande en bonne et due forme. Le justiciable embauche alors un avocat, qui doit aller jusqu'à dire au juge qu'il entend s'adresser à la Cour supérieure pour forcer le juge à respecter les droits linguistiques de son client avant que le juge en question ne reconnaisse finalement le droit du justiciable de se faire entendre en français. »

La *Loi sur les services en français* souligne le statut de langue officielle du français dans les tribunaux de l'Ontario. Combinée à la *Loi sur les tribunaux judiciaires* et au *Code criminel*, la Loi garantit le droit à des services en français aux justiciables de l'Ontario, y compris le droit de faire entendre leur cause par un juge qui maîtrise le français, et ce, partout en Ontario. Or, les plaintes que continue de recevoir le Commissariat montrent que l'on doit encore faire mieux. Beaucoup mieux.

L'accès à la justice en français est un dossier phare du Commissariat : rien d'étonnant compte tenu de l'omniprésence de la justice dans notre vie (pensons notamment aux contrats, aux amendes, aux successions, aux divorces, aux procès) et des profondes répercussions de son exécution.

Règlements

Au risque de simplifier à l'excès, disons que les lois reflètent l'intention générale du législateur, alors que les règlements reflètent le détail de la mise en œuvre des lois. C'est donc dire que les règlements sont souvent plus utiles au simple citoyen, puisque c'est souvent dans ceux-ci qu'il trouvera des renseignements concrets sur la façon pour lui de se conformer à la loi. Or, en Ontario, si les lois doivent être bilingues pour être valides, les règlements, eux, sont valides même s'ils ne sont qu'en anglais. C'est par exemple le cas pour le code du bâtiment de l'Ontario. Alors que la loi qui entérine le code et qui jette les bases d'une saine industrie de la construction en Ontario est bilingue, le code, lui-même, est unilingue anglais. Bref, le francophone de l'Ontario qui ne maîtrise pas bien l'anglais n'a pas accès à un corpus réglementaire aussi complet que son compatriote anglophone.

C'est cette iniquité qui a poussé le commissaire à demander à la procureure générale de voir à la traduction des règlements particulièrement utiles pour les citoyennes et citoyens.

Depuis 2009, le commissaire n'a cessé de recevoir des rapports positifs sur ce plan, et cette année n'a pas fait exception : en 2013-2014, le ministère de la Procureure générale a continué d'investir des ressources humaines et financières importantes dans la traduction des règlements, ce qui a produit des résultats notables à cet égard, et 43 % des règlements ont maintenant une version française officielle. Certes, l'objectif initial de 50 % n'a pas été atteint, mais, au moment de la rédaction du présent rapport, 40 % des règlements encore unilingues étaient en voie d'être rendus bilingues. Selon le ministère, ce n'est qu'une question de temps pour que 65 % du nombre total de règlements soient bilingues.

Par ailleurs, un certain nombre de ministères devraient sous peu voir la presque totalité de leurs règlements être en français comme en anglais, et des progrès auraient été accomplis dans un éventail de domaines qui touchent directement la vie professionnelle et la santé des citoyennes et citoyens de l'Ontario.

Résultats des travaux du comité de spécialistes du droit

Sous les conseils du commissaire, le [Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français](#) a été formé en 2010, et celui-ci a publié, en 2012, [un rapport déterminant sur l'accès à la justice en français](#) proposant des pistes de solution nombreuses et variées « afin que l'accès à la justice en français soit efficace et soit d'une valeur réelle en Ontario⁷ ». Les recommandations touchaient à de nombreuses facettes de l'accès à la justice en français, depuis l'offre active jusqu'à la sensibilisation du personnel aux droits linguistiques, en passant par la capacité bilingue des juges, et le commissaire a **abondamment traité** de chacune de celles-ci sur son blogue en 2012 et 2013.

Depuis, un comité directeur de mise en œuvre de ces recommandations a été créé et certaines des avancées qu'il a faites ont été présentées au commissaire en février 2013, notamment en matière de promotion de l'offre active chez le personnel des tribunaux, et la sensibilisation des magistrats aux droits linguistiques. Le commissaire applaudit ces efforts et la volonté évidente du

ministère de remédier aux écarts relevés dans le rapport sur l'accès à la justice en français.

Ceci étant dit, le Commissariat continue de recevoir des plaintes malheureusement nécessaires concernant les services en français dans les palais de justice de l'Ontario. Quand celles-ci sont urgentes (p. ex., si l'absence de services en français risque d'entraver le cours de la justice), le personnel du Commissariat tente d'intervenir aussi rapidement que possible, ce qui mobilise beaucoup de ressources. Quand les problèmes soulevés sont de nature plus systémique, il invite les plaignants à la patience en expliquant l'approche étagée du ministère, mais ce type de réponse ne peut et ne doit pas perdurer.

Bilinguisme des juges

L'impulsion originale de la recommandation de 2008-2009 à l'appui de la formation d'un comité chargé d'examiner l'accès à la justice en français était en fait l'inquiétude du commissaire à l'égard de l'apparent manque de juges bilingues en Ontario. Bien qu'au final, faute de données précises, le Comité n'ait pas pu confirmer qu'il y avait un nombre insuffisant de juges bilingues en Ontario, il a toutefois conclu que « le processus de détermination des compétences linguistiques des juges dans certains tribunaux de l'Ontario [n'est] pas adéquat⁸ ». En effet, l'évaluation linguistique des juges nommés à la Cour de justice de l'Ontario est, actuellement, un processus informel. Le comité directeur de mise en œuvre s'affaire à corriger la situation.

La [Cour de justice n'est toutefois pas la seule à intervenir](#) dans le règlement des litiges en Ontario. Deux autres acteurs importants sont la [Cour supérieure de justice](#) et la [Cour d'appel de l'Ontario](#). Or, les nominations de juges à ces deux cours sont du ressort fédéral. Cette division des compétences aurait pu compliquer les efforts en matière d'amélioration des capacités linguistiques des juges et des juges de paix en Ontario si le commissaire aux langues officielles du Canada n'avait pas lui-même entamé une importante étude sur la capacité bilingue des magistrats des cours supérieures du Canada.

De fait, en août 2013, le commissaire aux langues officielles a rendu publics [les résultats d'un examen approfondi et systématique de la question](#), réalisé conjointement avec le commissaire aux services en français de l'Ontario et le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. L'étude, intitulée [L'accès à la justice dans les deux langues officielles](#), met de l'avant dix recommandations pour améliorer le processus de nomination et pour améliorer la formation linguistique et en droits linguistiques des magistrats des cours supérieures.

L'une de ces recommandations est particulièrement importante pour l'accès à la justice en français en Ontario : la ratification d'un protocole d'entente entre le ministre de la Justice du Canada et la procureure générale de l'Ontario pour définir clairement les compétences linguistiques que devrait avoir un juge bilingue et pour définir le nombre approprié de postes désignés bilingues au

⁷ Disponible en ligne : http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/bench_bar_advisory_committee/full_report.pdf (page consultée en mai 2014).

⁸ *Ibid.*

sein de la magistrature des cours supérieures (recommandation 2). À la lumière du remarquable engagement démontré par le ministère du

Procureur général pour améliorer l'accès à la justice en français en Ontario, le commissaire a bon espoir que cette recommandation ne restera pas lettre

morte et qu'un tel protocole sera ratifié en 2014. À suivre.

Interventions nationales et internationales

Relations nationales

La signature de protocoles d'entente avec les commissaires aux langues officielles du Canada et du Nouveau-Brunswick, en 2012 et en 2013, a permis de donner un coup d'accélérateur à la collaboration et aux échanges de renseignements avec ces deux institutions.

Par ailleurs, les trois Commissariats ont défini le dossier de l'immigration francophone comme un secteur prioritaire qui mériterait de s'y attarder. Ainsi, ils se sont entendus pour unir leurs efforts et explorent la possibilité de travailler sur une action commune portant sur la question de l'immigration francophone dans leur champ de compétence respectif.

De plus, en prévision de la tenue des Jeux panaméricains et parapanaméricains à Toronto, en 2015, le Commissariat collabore avec son homologue fédéral afin d'amorcer un dialogue en vue que les organisateurs s'assurent que la communauté francophone soit pleinement

associée et participe activement à une manifestation sportive de niveau international reflétant la dualité linguistique. D'autant que l'événement coïncide avec la célébration des 400 ans de présence francophone en Ontario.

Enfin, le commissaire continue de cultiver ses relations avec ses homologues nouvellement nommés ailleurs au pays. Ainsi, il a fait parvenir une lettre de félicitations à Mme Snookie Catholique, commissaire aux langues officielles aux Territoires du Nord-Ouest, de même qu'à M. Jean-Paul Arsenault, agent aux plaintes à l'Île-du-Prince-Édouard. En plus de consolider sa collaboration avec ses collègues au plan national, le commissaire a multiplié ses échanges à l'échelle internationale.

Association internationale des commissaires linguistiques

En mai 2013, le commissaire a participé à la Conférence internationale sur les droits linguistiques qui a eu lieu à Dublin, en Irlande.

Sous le thème « partager les meilleures pratiques », cette conférence a été l'occasion de discuter des politiques langagières et de la mise en œuvre des lois respectives de chaque juridiction en matière de

protection des minorités ainsi que de la préservation de leur héritage linguistique.

La participation du commissaire à cette conférence a permis de présenter les pratiques exemplaires du gouvernement de l'Ontario en matière des droits linguistiques des francophones. C'était l'occasion notamment de se pencher sur le concept de minorité et de définition de francophone en Ontario. En mars 2014 s'est tenue la première conférence annuelle de l'Association internationale des commissaires linguistiques à Barcelone, en Espagne.

À titre de membre fondateur, le commissaire a été invité au lancement officiel de l'Association au cours duquel il a donné une conférence lors d'un panel portant sur l'impact des enquêtes. C'était l'occasion de souligner l'importance d'utiliser les pouvoirs d'enquête et de recommandation que lui confère la Loi sur les services en français pour améliorer la qualité et la disponibilité des services en français offerts par le gouvernement de l'Ontario.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Priorités globales

Les 3 R du Commissariat — Nos axes stratégiques

Renforcer :

- Transition post-indépendance
- Gestion de l'information et du capital intellectuel
- Gestion des plaintes
- Financement et budgets
- Perfectionnement du personnel
- Relève

Rejoindre :

- Détermination des groupes cibles
- Élargissement de la présence du Commissariat
- Médias sociaux
- Relations communautaires
- Relations gouvernementales
- Relations parlementaires

Réaliser :

- Plaintes urgentes (interventions immédiates)
- Plainte de longue haleine (interventions globales)
- Rapports annuels
- Enquêtes formelles
- Rapports spéciaux
- Évaluation externe du Commissariat

Les priorités d'avenir du Commissariat

Ce moment charnière pour l'avenir du Commissariat qu'a constitué la déclaration de son indépendance du gouvernement représentait une occasion par excellence de se pencher sur ce à quoi devrait justement ressembler cet avenir. Le Commissariat s'est donc consacré, en automne 2013, à un exercice de planification stratégique dont les résultats serviront à guider ses actions au cours des prochaines années.

Les grands axes d'orientation stratégique du Commissariat pour les années à venir sont ce qu'on appelle les « 3 R du Commissariat » puisqu'ils se résument à trois verbes d'action : *renforcer*, *rejoindre* et *réaliser*.

Secteurs prioritaires

Voici des secteurs sur lesquels le Commissariat estime que son équipe gagnerait à se pencher de façon plus poussée au cours des prochaines

années. Étant donné qu'au moment de rédiger le présent rapport, les ressources exactes dont disposerait le Commissariat nouvellement indépendant du gouvernement demeuraient inconnues, ces secteurs prioritaires sont échelonnés en fonction d'une chronologie souple plutôt qu'en fonction d'un calendrier précis.

⁹ Selon les ressources sur lesquelles il espérait pouvoir compter, le Commissariat nouvellement indépendant a établi, purement pour ses besoins de planification, que le « court terme » était une période de 1 à 2 ans; le « moyen terme », une période de 3 à 4 ans; la « longue haleine » regroupait ces deux périodes, soit de 1 à 4 ans.

Court terme

- Amélioration du régime d'acquisition des écoles et modification de la réglementation applicable — Suivi au rapport d'enquête du Commissariat *Quand le plus élémentaire devient secondaire*.
- **Services aux enfants et aux jeunes** — En accordant une attention particulière aux sociétés d'aide à l'enfance.
- **Services aux aînés** — Notamment dans l'optique d'une augmentation des services à domicile.
- **Jeux panaméricains et parapanaméricains** — Des jeux de grande portée qui auront lieu à Toronto en juillet et en août 2015, où le français doit avoir sa place.
- **Traduction des règlements de l'Ontario** — Suivi d'une recommandation du **rapport annuel 2008-2009**.
- Désignation des régions — Poursuite des discussions sur les paramètres de désignation (cf. section 2.4 du **rapport annuel 2011-2012**).
- Ville d'Ottawa — En sa double qualité de municipalité dotée d'un règlement sur la prestation de services en français et de capitale nationale.
- **Tierses parties** — Suivi de **la mise en œuvre du Règlement 284/11** régissant la prestation de services en français par les tiers.

Moyen terme

- **Droit de la famille** — Capacité de prise en charge des dossiers où au moins une partie est francophone par les tribunaux de la famille de l'Ontario.
- **Tribunaux administratifs** — Plus de 230 tribunaux règlent des différends en Ontario, en vertu de procédures parfois peu compatibles avec les principes admis de prestation de services en français.
- **Personnes vivant avec le VIH/sida** — Accès équitable aux services sociaux et de santé pour cette population souvent marginalisée.
- Aide sociale — Notamment compte tenu du rôle des municipalités dans la prestation de ces services.
- Santé et sécurité au travail — Formation, prévention des accidents de travail, capacité bilingue de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.
- Éducation spécialisée — **Littératie et formation de base; éducation des francophones ayant un handicap visuel et/ou auditif**.
- Francophiles — Mise à profit de la convergence de vision des citoyennes et citoyens qui appuient l'épanouissement de la francophonie en Ontario, qu'ils parlent français ou non.

Longue haleine

- **Immigration** — L'application de la définition inclusive de francophone dans les initiatives de **promotion de l'immigration francophone**, l'accueil des nouveaux arrivants, etc.
- Santé — Capacité structurelle de ce très vaste secteur d'assurer une prise en charge adéquate des patients francophones.
- **Accès à la justice en français** — Mise en œuvre des recommandations du rapport **Accès à la justice en français** de portée provinciale.
- Municipalités — Adoption et mise en œuvre de règlements et arrêtés municipaux en matière de services en français.
- Suivi des recommandations du Commissariat — Le commissaire formule chaque année des recommandations à l'appui de l'amélioration de la prestation des services en français en Ontario. Il lui faut périodiquement voir où en est la progression de chacune de celles-ci.

La liste qui précède n'est évidemment pas exhaustive et est appelée à se transformer au rythme du climat politico-socio-économique de l'heure. Par ailleurs, les projets énumérés sont très ambitieux compte tenu de la petitesse de l'équipe — six personnes, le commissaire inclus, parmi lesquelles seuls trois employés se consacrent

aux enquêtes. Une condition sine qua non de la réalisation de ces projets est que les ressources consenties au Commissariat soient à la hauteur de son mandat.

Les pages suivantes proposent une analyse détaillée de certains enjeux en matière de prestation de services en français dans des secteurs prioritaires spécifiques.

 Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Santé

Des travaux en cours

Le secteur des soins de santé est l'un des plus importants portefeuilles du gouvernement, auquel ont largement recours les Ontariennes et Ontariens. Il n'est donc pas surprenant que le Commissariat reçoive chaque année un nombre important de plaintes liées aux soins de santé. Cela dit, des progrès ont été réalisés dans la prestation de services en français dans ce secteur au cours des cinq dernières années.


La prestation des soins de santé en Ontario est complexe.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ne fournit pas de services de soins de santé en soi. Il assure la supervision du plan d'action stratégique de la province, ce qui comprend le financement des services de santé et la dissémination de leurs politiques. Le ministère impartit la responsabilité de la prestation comme telle des soins de santé aux Réseaux locaux d'intégration de services de santé (RLISS).

À la suite d'une recommandation du commissaire formulée dans son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario*, en mai 2009, six entités de planification de services de santé en français ont été mises en

place pour engager la collectivité francophone et fournir aux RLISS des recommandations relatives à la planification stratégique visant à assurer la prestation de services en français. Bien que cela signifie l'ajout d'une nouvelle dimension au modèle déjà fort complexe de prestation des services de soins de santé, il s'agissait d'une mesure nécessaire pour la prestation active de services en français. Avec la création de ces nouvelles entités, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée devait définir et communiquer les rôles et les responsabilités des RLISS et des entités.

Cette dernière année, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a fait un excellent travail pour y arriver. Un forum très réussi a permis de réunir les responsables des équipes des RLISS, des entités et du ministère pour une journée complète à l'occasion de laquelle le ministère a pu réaffirmer ses directives générales, ses attentes et les rôles des parties prenantes. Plus important encore, ce forum a représenté une occasion incontournable de réseautage et de collaboration entre les entités et les RLISS.

 Le Commissariat a commencé à recevoir une rétroaction positive au cours du dernier trimestre de 2013 de la part des leaders francophones du secteur de la santé faisant l'éloge de l'appui du ministère, ce qui a permis de favoriser des améliorations marquées relativement à l'engagement des RLISS avec les entités.



Ce forum s'est avéré un tel succès qu'il doit y avoir des suivis. Le commissaire ne peut qu'espérer qu'il devienne un événement semestriel afin d'assurer une communication et une collaboration continues entre les RLISS et les entités, ce qui est important pour la prestation à la communauté francophone de services de soins de santé qui répondent à ses besoins.

VIH/sida : Aider les plus vulnérables quand ils en ont le plus besoin

Les francophones qui doivent composer avec cette maladie limitant l'espérance de vie qu'est le VIH/sida sont souvent confrontés à des choix de soins dans un établissement de soins spécialisés qui se concentre sur le VIH/sida (en anglais), ou à la prise en charge dans un établissement qui s'adresse au public francophone en général, perdant ainsi toutes



les sensibilités culturelles que représente cette maladie.

 **Les anglophones qui vivent avec cette maladie limitant l'espérance de vie n'ont pas ce choix compliqué et difficile à faire.** 

Le Commissariat continue de recevoir des plaintes de la part de membres de cette communauté vulnérable, laquelle constitue une minorité au sein d'une minorité. Étant donné qu'il s'agit d'un domaine dont la nature est si délicate, et qui touche à plusieurs populations vulnérables (LGBT, immigrants, femmes, jeunes, les aînés, personnes vivant avec des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie), le Commissariat verra à poursuivre sa démarche là où s'est terminé son rapport annuel 2011-2012, à la recherche d'une stratégie du ministère qui permettra d'intégrer pleinement les services en français pour toutes les personnes qui vivent avec le VIH/sida tout au long de leur parcours médical.

Pour obtenir une vue en profondeur du contexte actuel des francophones vivant avec le VIH/sida, le commissaire se penchera sur le lancement d'une enquête approfondie à l'échelle provinciale en vue de formuler à l'intention du ministère de la Santé et des Soins de longue durée des recommandations étudiées et bien documentées dans le but d'améliorer la qualité de vie de ces francophones de tous les horizons.

Prendre le pouls de la communauté au moyen des soins de santé

 **De quelle façon la prestation de soins de santé permet-elle de réaliser des économies en matière de soins de santé?** 

Les gens demandent souvent au commissaire d'expliquer l'importance de fournir des services en français dans le domaine de la santé, et le questionnent ensuite sur ce qu'il en est des coûts associés à la prestation des services en français. Le commissaire ne se lassera jamais d'expliquer que tous les francophones ne sont pas bilingues et que, même pour ceux qui le sont pleinement, lorsque sont nécessaires des services de nature plus personnelle et délicate, la possibilité de parler dans leur langue maternelle et celle qu'ils maîtrisent le mieux revêt une grande importance. La possibilité de s'exprimer dans sa langue maternelle est essentielle quand il s'agit de la communication de renseignements relatifs aux médicaments, aux allergies, à l'état de santé, et ainsi de suite. Loin de coûter plus d'argent, fournir au point d'entrée initial le bon service en matière de soins de santé se traduit à long terme par des économies.

Le commissaire a récemment entendu parler d'une nouvelle immigrante qui était bilingue, mais pas en anglais; la langue d'attache de cette femme au Canada était le français. Lors d'une consultation avec un médecin anglophone, elle n'a pas été en mesure de bien comprendre quel était son état de santé et, par conséquent, n'a pas pris correctement ses médicaments sous ordonnance.

En conséquence directe, elle est de nouveau tombée malade ce qui a nécessité un traitement médical additionnel, doublant ainsi le coût des soins de santé. Si elle avait reçu ses services en français au point d'entrée, elle n'aurait pas eu besoin d'une aide médicale supplémentaire.

Malheureusement, cette histoire est commune à bon nombre de personnes d'un bout à l'autre de l'Ontario chaque jour. Bien qu'il serait impossible d'assurer en tout temps la présence de personnel bilingue partout dans la province, il existe des façons de mieux comprendre les besoins spécifiques de la clientèle francophone et de réaffecter de manière plus efficace les ressources limitées qui sont disponibles.

- **Offre active** — Bon nombre de francophones ignorent qu'ils peuvent avoir accès à des services de santé en français auprès de nombreux fournisseurs de soins de santé, simplement parce que cette information n'est pas communiquée par écrit ou verbalement. Voilà pourquoi il est essentiel de communiquer la disponibilité de services en français au moyen d'une offre active systématique.
- **Ressources humaines** — Il est tout simplement impossible de fournir des services de soins de santé efficaces en français si le personnel ne possède pas de connaissances pratiques du français. Les fournisseurs de services de santé doivent se doter d'un plan en ressources humaines afin d'assurer la disponibilité d'un personnel bilingue.

La prestation de meilleurs soins de santé à la population francophone et, en fait, à toute la population, est importante pour la création de

collectivités durables, saines et fortes, particulièrement à une époque où s'amorce une transition vers un modèle de soins de santé plus globale, centrée sur la prévention.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Immigration

La cible de 5 %

En 2012, le gouvernement de l'Ontario a annoncé l'élaboration de sa toute première stratégie sur l'immigration afin d'attirer davantage de main-d'œuvre hautement qualifiée permettant d'appuyer le développement et l'enrichissement de la société ontarienne y compris celui de la communauté francophone. Cette volonté claire et ce leadership de la part du gouvernement se sont manifestés par l'annonce d'une cible à atteindre de 5 % pour l'immigration francophone, qui contribuera assurément à la vitalité et au développement social, économique et culturel de la communauté francophone si elle est atteinte.

Un pourcentage que le ministre des Affaires civiles et de l'Immigration s'est engagé à intégrer à toutes les catégories de programmes fédéraux et provinciaux d'immigration. De fait, la province copréside avec le gouvernement fédéral le travail de l'élaboration du nouveau système de la déclaration d'intérêt qui entrera en vigueur au cours de l'année 2015. Une telle opportunité devrait indubitablement permettre au gouvernement de

l'Ontario de faire valoir son objectif de 5 % à atteindre et d'intégrer la spécificité de l'immigration francophone au sein des communautés francophones en situation minoritaire dans ce nouveau système.

L'équipe du Commissariat a identifié, lors de son dernier exercice de planification stratégique, le dossier de l'immigration francophone comme un enjeu prioritaire dans lequel il entend s'impliquer et intervenir activement. Un intérêt partagé par les trois commissaires linguistiques du Canada, du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario qui collaborent actuellement et unissent leurs efforts pour une action commune dans les prochains mois en respectant leur champ de compétence respectif.

Les actions entreprises

Depuis la publication de la première stratégie ontarienne en matière d'immigration en 2012, le gouvernement a entrepris un certain nombre d'actions. De fait, un groupe de travail interministériel a été mis sur pied pour élaborer des mesures permettant d'atteindre la cible de 5 % sous la houlette du ministre des Affaires civiles et de l'Immigration. Le groupe de travail a déterminé

plusieurs domaines d'action jugés prioritaires comme le recrutement et la rétention des candidats francophones qualifiés à l'étranger et ceux se trouvant déjà sur le territoire ontarien. Ce groupe de travail a également établi d'autres actions prioritaires comme le renforcement du partenariat avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) ou encore l'amélioration de l'accessibilité des programmes d'établissement provinciaux. À ce sujet, le ministère a modifié, en novembre 2013¹⁰, les critères d'admissibilité de ses programmes de formation linguistique pour permettre aux francophones ayant le français comme langue maternelle de bénéficier des cours d'anglais langue seconde.

En outre, en février 2014, le ministère a déposé le projet de loi 161¹¹ qui vise notamment à attirer plus d'immigrants qualifiés dans le cadre du Programme de désignation des candidats de la province¹² tout en remaniant ce dernier pour mieux répondre aux besoins de la collectivité. Ce projet de loi, s'il est adopté, permettra au gouvernement de s'engager à ce que la communauté franco-ontarienne bénéficie également de ce programme pour attirer, accueillir et intégrer de nouveaux immigrants.

¹⁰ Pour plus de détails : <http://news.ontario.ca/mci/fr/2013/11/ontario-aide-un-plus-grand-nombre-dimmigrants-francophones-a-reussir.html> (page consultée en mai 2014).

¹¹ Pour plus de détails : http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=fr&Intranet=6&BillID=2938 (page consultée en mai 2014).

¹² Pour plus de détails : <http://www.ontarioimmigration.ca/OI/fr/pnp/index.htm> (page consultée en mai 2014).

De plus, le gouvernement de l'Ontario peut se targuer d'être le seul membre du palier provincial et territorial à siéger au sein du tout nouveau comité CIC-Communautés francophones en situation minoritaire chargé de relancer l'effort national visant à accroître l'immigration francophone en milieu minoritaire.

L'importance des mécanismes de responsabilisation et d'un groupe d'experts

Dans son [dernier rapport annuel](#), le commissaire a exprimé son souhait de voir le gouvernement se doter de [mécanismes de responsabilisation transparents](#) en matière d'immigration francophone afin de rapporter les résultats tangibles atteints en fonction des objectifs fixés. Un souhait réitéré [l'année dernière](#).

Ainsi, le ministère a récemment informé le commissaire qu'il allait rendre public son premier rapport d'étape sur ses efforts pangouvernementaux pour atteindre l'objectif de 5 % au printemps 2014, une période dont ce dernier entend profiter pour tenir des consultations auprès des intervenants francophones dans ce dossier.

Le commissaire reconnaît les différentes initiatives ministérielles à ce chapitre, dont la mise sur pied du groupe de travail interministériel. Nul besoin aussi de mentionner les efforts constants du ministère pour continuer de côtoyer les représentants de la communauté francophone dans le cadre de différents événements et forums d'intervenants intergouvernementaux et communautaires.

Autant de pas dans la bonne direction. Néanmoins, le gouvernement de l'Ontario ne dispose, pour

l'heure, d'aucun mécanisme de reddition de comptes et d'évaluation transparent qui lui soit propre pour rapporter les résultats réalisés en fonction de la cible qu'il s'est fixée.

Il est vrai que le gouvernement fédéral publie chaque année les données sur le nombre des personnes admises au pays selon la province d'accueil et leurs connaissances linguistiques. Des données qui peuvent, aux dires mêmes du ministère, représenter un certain défi dès lors que le gouvernement fédéral utilise une définition de francophone et une méthode de calcul aux antipodes de celle qui prévaut en Ontario.

Le commissaire voit mal comment le gouvernement souhaite mettre en place une stratégie gagnante visant à atteindre sa cible de 5 % sans que les principaux acteurs — que ce soit les intervenants du secteur, les municipalités ou encore les employeurs — ne soient impliqués en amont. Des consultations ponctuelles, même utiles, ne peuvent pallier la nécessité de travailler étroitement et en continu avec les partenaires qui non seulement connaissent intimement le terrain, mais qui en plus sont voués à jouer un plus grand rôle dans l'édification du nouveau système canadien d'immigration. Un exercice qui ne peut non plus se substituer à l'importance de répondre à la fois aux besoins et priorités des nouveaux arrivants francophones, mais aussi à ceux des communautés d'accueil.

Il est donc important que le gouvernement privilégie une approche holistique qui consisterait à conjuguer plusieurs outils et initiatives appuyant une mise en œuvre efficace d'une stratégie de promotion, de recrutement, d'accueil, de

formation, d'intégration et de rétention des immigrants francophones. Parmi ces outils, la mise sur pied d'un groupe d'experts sur l'immigration francophone de même que des mécanismes de responsabilisation transparents et d'évaluation annuelle afin d'effectuer les ajustements nécessaires en fonction des résultats obtenus demeure cruciale. Ce groupe d'experts aurait la tâche de développer un plan stratégique pangouvernemental pour atteindre la cible de 5 % dans un délai raisonnable et réaliste. Un plan qui prendrait également en compte les réalités régionales de principaux pôles d'attraction des nouveaux arrivants francophones.

Soit dit en passant, la mise sur pied de telles structures contribuant à la vitalité et au développement de la francophonie ontarienne ne sont pas totalement étrangère au sein du gouvernement. C'est particulièrement le cas du Comité consultatif provincial sur les affaires francophones de la ministre déléguée aux Affaires francophones, du Conseil consultatif des services de santé en français de la ministre de la Santé et des Soins de longue durée ou encore du Groupe de travail permanent du ministre de l'Éducation. Il s'agit d'une structure d'autant plus cruciale que le ministre des Affaires civiles et de l'Immigration ne dispose pas de division ou d'une direction responsable des programmes et services en français contrairement au ministère de l'Éducation ou encore à celui de la Santé et des Soins de longue durée.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande au ministère des Affaires civiles et de l'Immigration (MACI) de se doter, durant l'exercice financier 2014-2015, d'un groupe d'experts en matière d'immigration francophone. Ce groupe d'experts devrait :

- a. Élaborer une stratégie globale visant à favoriser l'accueil, l'intégration, le recrutement, la promotion, la formation et la rétention des immigrants francophones;
- b. Élaborer un plan stratégique pangouvernemental, assorti d'un échéancier précis, visant à atteindre la cible de 5 %;
- c. Établir des mécanismes de responsabilité et d'évaluation annuelle transparents et accessibles au public.
- d. Comprendre, au moins, les acteurs suivants :
 - Représentants des ministères concernés
 - Intervenants du secteur de l'immigration francophone
 - Administrateurs ou professionnels des collèges et universités
 - Professionnels ou administrateurs des conseils scolaires
 - Chefs de file de chambres de commerce et d'entreprises
 - Représentants des municipalités



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gov.on.ca/rapports/ra1314

Jeunesse et enfance



Pour [les élèves francophones], montrer de la fierté implique de nous réveiller le matin, de nous rendre à l'école en sachant que des défis nous y attendent et aussi, si nous sommes chanceux, de poursuivre nos études postsecondaires en français. Ce n'est que plus tard dans la vie que nous apprécions vraiment la chance que nous avons. Mais, que puis-je dire? C'est la vie!¹³



Tout organisme qui se soucie des populations précarisées verra un incontournable dans la filière des services destinés aux enfants et aux jeunes. Le Commissariat ne fait pas exception : les enfants et les jeunes ne sont évidemment pas ceux qui réclameront des services en français et encore moins ceux qui porteront plainte en l'absence de tels services. Le commissaire ne serait jamais assez naïf pour assimiler ce silence à la reconfortante conclusion d'un travail parfaitement accompli. Au même titre que les fournisseurs de services destinés aux enfants et aux jeunes, il a le devoir d'aller au-delà de la facilité et au-devant de cette population.

Enfants

Les sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario font un remarquable travail en assurant la protection de quelques-uns des êtres les plus vulnérables de notre société. Le commissaire est ravi des excellents rapports qu'il entretient avec celles-ci (comme l'illustre sa [visite](#) de septembre 2013 à la Société d'aide à l'enfance des districts de Sudbury et de Manitoulin) et des efforts faits pour y améliorer la prestation de services en français (p. ex., [les événements réunissant divers spécialistes francophones des services à l'enfance](#)).

Si le commissaire n'a jamais eu et n'a toujours aucune intention de dénigrer l'essentielle contribution des sociétés d'aide à l'enfance, celles-ci sont néanmoins au premier rang de la

¹³ Justin Dallaire, "Challenges of French youth", *St Catharines Standard*, le 5 janvier, 2010.

prestation de services sociaux aux enfants. Il est donc bien naturel qu'un commissaire soucieux du mieux-être des populations francophones précarisées leur porte une attention particulière. L'importance de rester vigilant lui est périodiquement rappelée par des plaintes telles que celle d'une mère francophone logée dans un refuge, qui avait demandé de l'aide en français pour elle et sa petite fille, en été 2013, et qui, en hiver 2014, n'avait encore réussi qu'à obtenir l'aide de travailleurs sociaux bredouillant à peine le français.

On est donc encore loin de la pleine intégration de l'offre active dans la prestation des services des sociétés d'aide à l'enfance partout en province, telle que préconisée par le commissaire dans son [rapport annuel 2009-2010](#)¹⁴. Plus encore, certains signalements reçus au cours des dernières années laissent entrevoir des enjeux fondamentaux pour une prestation de services en français de qualité dans le secteur de l'aide à l'enfance : le constant (et éreintant) message de « faire plus avec moins », le fardeau accru imposé aux travailleurs sociaux bilingues (traduction de documents, rédaction de rapports dans les deux langues, recherche de ressources en français pour la clientèle, déplacements supérieurs, etc.), et la large dépendance du secteur de l'aide à l'enfance sur l'apport de bénévoles (sur qui il est évidemment impossible d'imposer des exigences linguistiques), pour ne nommer que ceux-ci.

Il est donc clair que le commissaire devra continuer à garder le secteur de l'aide à l'enfance dans sa mire pour les années à venir, cela afin d'aider toutes les

parties prenantes à bonifier leurs services à l'appui de l'intérêt supérieur de l'enfant.

Jeunes

S'il y a un secteur qui illustre combien il est essentiel de penser aux services en français dans un contexte beaucoup plus large — soit celui de l'épanouissement de la société ontarienne dans son ensemble — c'est bien celui des services aux jeunes.

En effet, les jeunes, en tant que « citoyens adultes en formation », ont déjà besoin d'un encadrement qui leur est propre. Ajoutez à cela la réalité d'un jeune francophone en plein parcours identitaire, avec un puissant besoin d'appartenance, appelé à prendre des décisions qui influenceront sur son avenir linguistique et culturel, et vous voyez qu'une prise en compte *a priori* des besoins des francophones dans la planification des programmes et services destinés aux jeunes est absolument essentielle.

Le gouvernement [fait beaucoup pour assurer l'épanouissement des jeunes](#). Bravo! Mais qui dit grand nombre de programmes dit aussi grand nombre de questionnements. Voici quelques exemples :

- A-t-on modifié les critères d'évaluation des [organismes communautaires francophones offrant des interventions auprès des jeunes](#) pour tenir compte, par exemple, du fait que ces organismes ne peuvent pas joindre le même nombre de jeunes que leurs homologues

anglophones, en raison du caractère minoritaire de leur clientèle?

- Le [système de justice pour la jeunesse](#) et les autres [programmes d'appui aux jeunes](#) offrent-ils les mêmes ressources ou des ressources équivalentes pour les jeunes francophones?
- A-t-on prévu un parcours qui permet de prendre en charge, de bout en bout, un jeune francophone en [crise](#), [atteint d'un trouble mental](#), ou encore [aux prises avec la toxicomanie](#)?
- L'atout que constitue la maîtrise du français pour les jeunes est-il valorisé et pleinement exploité dans le cadre des [programmes d'aide à l'emploi visant les jeunes](#)?

Au fil des ans, le Commissariat s'est penché sur des dossiers d'importance pour les jeunes, notamment le manque d'[options en français au postsecondaire](#), l'[élimination d'une bourse incitative pour étudier en français](#) et les [programmes éducatifs pour les jeunes en établissement de jour](#). Mais, comme on peut le constater, il ne s'agit là que de la pointe de l'iceberg.

Comme le commissaire l'a mentionné dès son [premier rapport annuel](#), les enfants et les jeunes représentent l'avenir de l'Ontario français et la clientèle du [Commissariat](#)¹⁵. C'est pourquoi les services à l'enfance et à la jeunesse font partie des priorités stratégiques du Commissariat, et le commissaire espère pouvoir continuer à poser des gestes utiles non seulement pour améliorer la prestation des services en français dans ces secteurs, mais aussi pour appuyer l'épanouissement de cette communauté francophone en devenir.

¹⁴ Commissariat aux services en français, *L'accès aux solutions*, Rapport annuel 2009-2010, Toronto, 2010.

¹⁵ Commissariat aux services en français, *Ouvrir la voie*, Rapport annuel 2007-2008, Toronto, 2008.

Aînés



Ma mère a 92 ans; elle est aveugle et en perte d'autonomie. Elle se fait parler anglais presque tous les jours, tant par le personnel infirmier (qui l'aide à prendre ses médicaments, lui ôte son appareil auditif) que par les employés de soutien (qui l'habillent, lui donnent son bain), et ce, dans une communauté très francophone. Comment peut-on parler d'un service de qualité quand celui-ci n'est pas offert dans la langue de la personne, surtout quand il s'agit d'une personne âgée?



Une plaignante

Les enfants et les jeunes ne constituent pas le seul groupe d'âge qui capte l'attention du Commissariat. Les aînés forment eux aussi un groupe qui mérite une attention particulière lorsqu'il s'agit des services en français. Les aînés francophones, tout comme leurs compatriotes anglophones, ont le droit de bénéficier, dans leur langue, de programmes qui leur permettront de vivre une vie saine et active et, si leur état le nécessite, d'obtenir des soins et des services de soutien dans le respect et la dignité.

Comme c'est le cas pour les enfants et les jeunes, le [gouvernement propose de nombreux services](#) pour assurer la meilleure qualité de vie qui soit aux personnes âgées de la province. Et, comme c'est le cas pour les enfants et les jeunes, plus le nombre de programmes est élevé, plus le risque de ratés en matière de services en français est élevé. Chez une

population vieillissante, ces ratés peuvent avoir des effets dramatiques.

Il est naturel qu'un groupe dont le mieux-être, voire la survie, dépend de programmes de soutien craigne de porter plainte à propos de ces services. Si le gouvernement ne semble pas reconnaître le caractère essentiel d'une approche proactive, le Commissariat, lui, brosse lentement mais sûrement un tableau du redressement requis des difficultés que connaissent les aînés en matière d'accès aux services en français, en se fondant non seulement sur les plaintes officielles, mais aussi sur les signalements officieux, sur une surveillance active du secteur, sur ses rapports avec les groupes visés, et... sur le gros bon sens.

Voici quelques situations qui illustrent la nécessité d'interventions actives en matière de services en français destinés aux aînés :

- Dans son [rapport annuel 2008-2009](#), le commissaire parlait de l'absence de soins spécialisés de longue durée en français à Toronto. Depuis, grâce aux efforts des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) du [Centre](#) et du [Centre-Est](#), [la situation semble avoir été corrigée à Toronto](#). Il a toutefois fallu une mobilisation considérable, dont une large couverture médiatique et des pétitions, pour faire valoir son importance. Une telle mobilisation ne devrait pas être nécessaire dans les autres régions de l'Ontario pour que les lits de soins de longue durée soient gérés en tenant compte des besoins des francophones.
- Un citoyen francophone a téléphoné à quelques reprises à la [ligne ACTION des soins de longue durée](#) du gouvernement afin d'exprimer ses vives

préoccupations quant à la façon dont un parent était traité dans une résidence pour personnes âgées. Chaque fois, le service en français était absent. Or, les difficultés qu'éprouvait le parent âgé étaient justement liées au fait qu'il était marginalisé parce qu'il était francophone. Difficile d'imaginer que le plaignant trouverait une oreille bienveillante dans de telles circonstances. Ce cas illustre la nécessité non seulement d'offrir des services en français, mais aussi d'avoir du personnel — peu importe sa langue — qui soit sensible à la réalité du francophone âgé en milieu minoritaire.

- Animé par la louable intention de fournir des soins coordonnés, efficaces et aux aînés et aux personnes ayant des besoins complexes, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a créé les [maillons santé communautaires](#), qui réunissent divers intervenants, dont les fournisseurs de soins de santé familiale, les spécialistes, les hôpitaux ainsi que les organismes offrant des soins de longue durée, des soins à domicile et d'autres services de soutien communautaire. Or, des doutes subsistent quant à la prise en compte des besoins des francophones dans l'élaboration d'un tel système et la capacité du système en question de prendre en charge, en français, des aînés et autres citoyens francophones ayant des besoins de santé spécifiques.
- Dans le cadre de la réalisation de sa [Stratégie pour le bien-être des personnes âgées](#), le gouvernement a investi des sommes considérables dans [l'augmentation de la prestation de soins à domicile et de la prestation de soins personnels par les organismes de soutien](#)

communautaire. Or, encore ici, un questionnement s'impose sur la prise en compte des besoins des francophones *a priori*.

Compte tenu de la croissance prévue du nombre d'aînés au cours des prochaines années, il sera nécessaire pour les intervenants du secteur du

soutien aux aînés de faire des efforts proactifs pour incorporer la prise en compte des besoins des francophones dans leurs services. Certes, le commissaire entend garder l'œil sur la situation, mais il rappelle que, en fin de compte, cette responsabilité revient au gouvernement même.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Justice

CAS VÉCU

Une résidente d'Ottawa est l'une des 70 locataires d'un complexe immobilier à recevoir un avis d'audience unilingue anglais de la part de la Commission de la location immobilière, un tribunal administratif de l'Ontario. L'audience vise à examiner une hausse de loyer supérieure à la normale demandée par le locateur.

La résidente téléphone à la Commission pour demander une version française de la documentation. On lui dit que ce serait fait et, du coup, on l'invite à témoigner à l'audience. La citoyenne exprime verbalement un certain intérêt dans le dossier, sans toutefois penser que, ce faisant, elle

s'engageait de quelque façon à se présenter à l'audience.

N'ayant reçu aucun document ou rappel indiquant que son témoignage était impératif et ayant déterminé de toute façon qu'il n'était pas souhaitable pour elle de témoigner contre son locateur, la citoyenne met la question de côté et retourne à son train-train quotidien.

Quelques mois plus tard, la citoyenne reçoit par la poste la décision de la Commission dans cette affaire. Quelle n'est pas sa surprise de constater que non seulement elle est pointée spécifiquement du doigt pour avoir demandé des services en français, mais aussi qu'on lui

impose des frais de 300 \$ sous prétexte que la Commission aurait retenu les services d'un interprète pour l'accommoder! Comble de malheur, la décision en question est distribuée aux 70 autres locataires de son complexe.

Contrevenant de manière aussi flagrante aux lignes directrices à l'intention des tribunaux administratifs de l'Ontario, la décision d'imposer des dépens à la citoyenne est rapidement corrigée. Ce qui ne peut toutefois être corrigé est le fait que l'on aura humilié la citoyenne dans son voisinage pour avoir simplement demandé des services en français de la part d'un organisme chargé de rendre la justice¹⁶.

Certains secteurs, en raison de leur ampleur et de leur incidence sur les citoyennes et citoyens, sont voués à rester dans la mire du commissaire pour

un avenir indéterminé. La justice est l'un de ces secteurs. Voici quelques questions liées à la justice sur lesquelles le Commissariat compte se pencher

afin d'appuyer l'amélioration de la qualité des services en français dans ce secteur et, donc, son équité pour les francophones de l'Ontario.

¹⁶ La teneur de ces lignes directrices fait d'ailleurs l'objet de controverse puisque le recours à des interprètes dans des dossiers mettant en cause des francophones en Ontario va à l'encontre d'une interprétation moderne des droits linguistiques.

Accès holistique à la justice en français

Dans la section du présent rapport sur les [suivis des grands dossiers](#), le commissaire félicite, à juste titre, le comité directeur de mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport [Accès à la justice en français](#) pour son énergie et ses avancées. Bien que le commissaire reconnaisse qu'il est nécessaire pour lui — et donc pour les citoyens — de patienter avant de voir des résultats systémiques concrets, il ne croit pas pour autant que patience soit synonyme de passivité.

En février 2014, le commissaire a eu un entretien très constructif avec le procureur général de l'Ontario. À cette réunion, le commissaire a indiqué que les mesures prometteuses décrites par le comité directeur gagneraient à être combinées à un geste concret de la part du ministère de la Procureure générale, cela pour redonner un véritable élan aux services en français dans le secteur de la justice. Le commissaire a d'ailleurs souligné que le dernier geste de ce genre remontait à la fin des années 1970, tout juste avant l'adoption, en 1984, de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* avec ses articles garantissant le droit d'être entendu en français devant les tribunaux.

Le geste tonifiant entrevu serait la réalisation d'un projet pilote destiné à mettre en œuvre, dans une région donnée, toutes les recommandations contenues dans le rapport [Accès à la justice en français](#), en d'autres termes, la création d'un « laboratoire » dont l'expérience principale consisterait à développer et roder des

mesures pour assurer un accès holistique à la justice aux francophones.

Il appartiendrait au ministère de la Procureure générale de définir la région en question, laquelle, pour refléter le plus possible l'ensemble de l'Ontario, devrait probablement comprendre à la fois des régions désignées et des régions non désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*, de même que de grands centres urbains et des milieux plus ruraux. Quelle que soit la région choisie, il serait impératif que l'on accorde au projet le leadership, les ressources et le temps nécessaires pour garantir sa réussite, de sorte que toutes les régions de l'Ontario puissent constater *de visu* ce à quoi ressemble un système de justice équitable pour les francophones en milieu minoritaire et, surtout, pour disposer d'une feuille de route afin d'en faire une réalité.

Droit de la famille

Bien qu'il reconnaisse que les efforts de mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport [Accès à la justice en français](#) de même que le projet pilote holistique décrit ci-dessus auront indubitablement des répercussions positives sur l'ensemble du système judiciaire, le commissaire restera particulièrement à l'affût d'améliorations sensibles dans la prestation de services en français dans les affaires de droit de la famille.

En effet, compte tenu de l'existence de parties souvent vulnérables, des situations de crise en cause et de risques concrets pour le bien-être des personnes dans ce type de dossiers, des

signalements tels que l'absence de personnel capable d'évaluer le contenu des formulaires remplis en français et le recours précipité à des interprètes improvisés, sont extrêmement inquiétants pour le commissaire et, s'il le faut, celui-ci investira des ressources spécifiques pour faire en sorte que les parents et les enfants francophones de l'Ontario ne fassent pas les frais d'un système insuffisamment réceptif à leur endroit.

Tribunaux administratifs

Les tribunaux administratifs sont des organismes autonomes qui ont pour rôle de prendre des décisions dans des domaines spécialisés quand les citoyens n'arrivent pas à régler un problème eux-mêmes. Ces tribunaux sont nombreux (on en recense plus de 230 en Ontario)¹⁷; parmi les plus connus figurent le [Tribunal de l'aide sociale](#), la [Commission de la location immobilière](#) et la [Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail](#).

Comme l'indiquait le commissaire dans son [rapport annuel 2008-2009](#), créés pour répondre à des besoins spécifiques nécessitant des connaissances spécialisées ou tout simplement pour alléger le fardeau des tribunaux judiciaires, les tribunaux administratifs sont des organismes gouvernementaux au sens de la *Loi sur les services en français*. C'est donc dire que tous les services qu'ils offrent au public doivent être disponibles en français dans les régions désignées de la province et que leurs règles de preuve et de procédure doivent être compatibles avec l'esprit et la lettre de la Loi.

¹⁷ Pour plus de détails: http://sciencessociales.uottawa.ca/crffpp/pdf/annexes_10-2005.pdf (page consultée en mai 2013)

Or, les plaintes reçues par le commissariat révèlent des manques évidents à cet égard, depuis la correspondance unilingue anglaise jusqu'aux retards indus pour les causes destinées à être entendues en français.

Le nombre des problématiques dans l'administration et l'exécution de la justice

administrative est proportionnel à l'ampleur du secteur et, si le Commissariat doit actuellement se contenter de voir au plus urgent — c'est-à-dire la résolution au cas par cas des difficultés que connaissent les citoyennes et citoyens — il espère mobiliser les intervenants et les ressources nécessaires au cours des prochaines années pour trouver des solutions systémiques aux lacunes en

matière de services en français dans les tribunaux administratifs de l'Ontario.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à la Procureure générale de mettre en œuvre un projet pilote d'amélioration de l'accès à la justice en français s'articulant sur les recommandations et les intentions du rapport *Accès à la justice en français*. Ce projet pilote devrait être :

- a. Attribué à un cadre de haut niveau et d'influence au sein du ministère de la Procureure générale;
- b. Réalisé en fonction d'un calendrier prévoyant à tout le moins des étapes de planification et de mise en œuvre;
- c. Circonsrit à une région reflétant le plus possible la diversité de l'accès à la justice en français en Ontario, qui incorporerait notamment des régions désignées sous la *Loi sur les services en français*, des régions non désignées, des centres urbains et des milieux ruraux;
- d. Clairement animé par un objectif final d'élargissement à l'ensemble de la province, comme en témoigneraient la priorité et les ressources accordées au projet, le caractère diligent de ses échéances et la recherche active de solutions aux enjeux soulevés par le rapport *Accès à la justice en français*.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Francophiles

La puissance du nombre

La fondation démocratique de ce pays repose sur l'application des droits des minorités de manière égale à ceux de la majorité. Tout en tentant d'obtenir des services en français pour un citoyen, on rappelle très souvent au Commissariat que les francophones ne représentent que 5 % de la population de l'Ontario. Cette statistique ne tient pas compte des nombreuses personnes qui choisissent de vivre et de travailler en français. Cette statistique exclut également les personnes qui cherchent activement à assurer la continuité du riche patrimoine franco-ontarien en s'appliquant à être bilingue : les francophiles. Tout comme le terme « francophone », le terme « francophile » peut signifier tant de choses différentes. Dans le cadre de la présente publication, un francophile est une personne qui « s'intéresse à la langue française et aux communautés de langue française du Canada ». Dans de nombreux cas, les enfants ont appris à parler français et recherchent activement les activités culturelles, les groupes et les produits de langue française.

Cela dit, l'union des forces entre les communautés francophones et francophiles aidera à favoriser la croissance de la population franco-ontarienne. Il existe déjà des résultats positifs d'un tel partenariat. En effet, c'est en partie grâce à l'énorme soutien de la communauté francophile, notamment de l'organisme Canadian Parents for French, que l'Assemblée législative a voté en faveur de la modification de la *Loi sur les services en français* et de l'indépendance accordée au Commissariat.

Une collaboration entre les deux communautés ne peut qu'être profitable, puisqu'elles sont touchées par des enjeux similaires en ce qui a trait à tous les paliers de l'éducation :

Question de la rétention des élèves à l'école secondaire :

- Seulement 36 %¹⁸ des élèves de la cohorte initiale de première année en immersion française¹⁹ (la meilleure solution pour atteindre un niveau supérieur de compétence en français menant vers le bilinguisme) se trouvent encore au sein du programme au moment où les élèves atteignent

leur 12^e année. Devant la perspective de choisir leurs études postsecondaires et constatant que peu de programmes sont offerts en français, surtout dans le Centre Sud-Ouest de l'Ontario, les étudiantes et étudiants en immersion française (ainsi que les étudiantes et étudiants francophones confondus) décident de se concentrer sur des études en anglais.

Manque d'accès à un soutien et à des ressources :

- Malgré une demande toujours croissante pour des programmes d'immersion, les conseils scolaires sont lents à offrir des solutions, et rapides à suggérer que les coûts et le manque de personnel enseignant de langue française qualifié sont des obstacles les empêchant d'offrir plus de programmes de langue française. Par conséquent, inscrire son enfant en immersion française reste souvent un système de loterie. Littéralement.
- Bien qu'ils reçoivent des subventions du ministère de l'Éducation pour offrir des programmes de français langue seconde, les conseils scolaires ont

¹⁸ Pour plus de détails : <http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/State-of-FSL-Education-in-Ontario-August-20132.pdf> (page consultée en mai 2014). Article disponible en anglais seulement.

¹⁹ Le taux d'abandon est beaucoup plus élevé chez les élèves inscrits dans les programmes de base et intensifs en français qui sont moins soutenus. Il faut souligner que tous les élèves ontariens doivent suivre le programme de base en français de la 4^e à la 9^e année.

l'entière discrétion de la façon dont ils dépensent ces subventions et, qui plus est, ils ne sont pas tenus d'en faire rapport.

- Les programmes de français langue seconde dans les écoles ne reçoivent pas toujours le même soutien et les mêmes ressources que les programmes réguliers d'anglais, laissant le personnel enseignant et les familles en assumer la charge.
- Distance — Inscrire son enfant soit dans une école de langue française ou dans un programme de français langue seconde comporte généralement un engagement supplémentaire de la part des parents en ce qui a trait aux déplacements sur une plus grande distance. Le transport gratuit (par autobus) pour se rendre aux programmes d'immersion en français n'est pas offert par tous les conseils scolaires.

Manque de données adéquates pour le suivi des parcours scolaires :

- Bien que l'on retrouve près de 165 000 élèves en immersion en Ontario²⁰, le gouvernement ontarien ne recueille pas de données concernant leurs parcours vers l'éducation postsecondaire.

Une augmentation des partenariats et de la collaboration entre francophones et francophiles ne peut qu'être avantageuse pour toutes celles et tous ceux qui cherchent à réaliser de solides études en français, que ce soit auprès d'un établissement d'enseignement de langue française ou dans le cadre d'un programme de français langue seconde. En fait, le gouvernement a souligné dans son plan d'action : « Afin de favoriser le rapprochement entre les collectivités d'expression française et anglaise et de promouvoir le bilinguisme en Ontario, les programmes

d'éducation en langue française et de français langue seconde des paliers élémentaire, secondaire et postsecondaire sont maintenant sous la tutelle d'une même division²¹ ».

Le commissaire souhaite réitérer l'idée exprimée dans son rapport annuel du dernier exercice financier : « Les francophones et les francophiles ont ainsi plus que jamais avantage à travailler ensemble plutôt qu'en silos²² », et il tient à ajouter que la croissance du nombre de personnes qui déploient des efforts pour faire avancer une cause commune ne peut que porter des fruits.

²⁰ Pour plus de détails : <http://on.cpf.ca/wp-content/blogs.dir/1/files/State-of-FSL-Education-in-Ontario-August-20132.pdf> (page consultée en mai 2014). Article disponible en anglais seulement.

²¹ Entente Canada-Ontario relative à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la seconde langue officielle 2009-2010 à 2012-2013. Disponible en ligne : <http://www.edu.gov.on.ca>.

²² Commissariat aux services en français, *Une nouvelle approche*, Rapport annuel 2012-2013, Toronto, 2013.

Tierces parties

Lorsqu'il est question de services gouvernementaux offerts par un tiers, l'application de la Loi peut laisser à désirer.

Rapport annuel 2007-2008

Lorsqu'une entreprise privée ou une organisation sans but lucratif propose à un ministère de participer financièrement à un projet, le service à la population qui en découle tombe dans la lettre et l'esprit de la Loi.

Rapport annuel 2008-2009

Le gouvernement se doit de prendre des décisions importantes au cours des prochains mois afin de mettre fin aux échappatoires dans la façon dont les ministères s'acquittaient de leurs obligations linguistiques lorsqu'ils font affaire avec des tiers.

Rapport annuel 2009-2010

[Il y a une] nécessité absolue de mettre fin aux échappatoires concernant les services au public offerts par des fournisseurs de services privés pour le compte du gouvernement.

Rapport annuel 2010-2011

Lorsqu'un ministère ou un organisme gouvernemental utilise une tierce partie pour offrir au public ses services, les obligations en matière de prestation de services en français doivent suivre.

Rapport annuel 2011-2012

Le commissaire est préoccupé par la question à un point tel qu'il a recommandé au gouvernement de s'assurer que tout partenariat public-privé compte des services en français.

Rapport annuel 2012-2013

Ce n'est pas simplement parce qu'il a de la suite dans les idées que le commissaire a traité chaque année de la prestation de services en français par des fournisseurs retenus et financés par le gouvernement de l'Ontario : son acharnement est à la mesure de l'importance — et de la persistance — du problème.

En Ontario, le gouvernement confie l'exécution de certaines fonctions qui relèveraient normalement de lui à des organismes qu'il paie à cette fin. Sous divers prétextes, cependant, nombre de ces tierces parties sont arrivées à se soustraire aux obligations des organismes gouvernementaux contenues dans la *Loi sur les services en français*. Et, en dépit de réglementation visant à régler le problème, il semble que la partie ne soit pas encore gagnée.

C'est pour cette raison que le commissaire a recommandé, dès [son premier rapport](#), en 2007-2008, que soit adoptée « une réglementation claire pour régir la prestation des services en français soit aux termes d'un contrat conclu avec un tiers qui a convenu de fournir des services pour le compte d'un organisme gouvernemental ou encore aux termes d'un nouveau partenariat public-privé ». C'est également pour cette raison qu'il est revenu à la charge dans son [rapport annuel 2008-2009](#) en enjoignant fortement de « donner suite à sa recommandation et de mettre en place [...] un cadre réglementaire sur les services offerts par des tiers ».

L'appel a été entendu et le gouvernement a adopté [un règlement concernant la prestation de services par de tierces parties pour le compte de ministères et autres organismes gouvernementaux](#). Le commissaire a [publiquement applaudi](#) le fait que le règlement imposait non seulement une prestation de services conforme à la *Loi sur les services en français*, mais aussi une offre active de services en français (ce que le commissaire continue d'ailleurs de prôner, et ce, non seulement pour les tiers, mais également pour [les ministères et organismes gouvernementaux](#)).

Alors que le règlement s'appliquait dès le 1^{er} juillet 2011 à tout nouveau contrat, une période de grâce de trois ans était accordée aux contrats déjà ratifiés entre les ministères et leurs tierces parties. C'est donc dire que les organismes gouvernementaux devaient se conformer au règlement à compter du 1^{er} juillet 2014.

Au moment de rédiger le présent rapport, l'échéance arrivait à grands pas, et le Commissariat était heureux de pouvoir dire que le travail allait bon train.

Ainsi, l'Office des affaires francophones avait dirigé un groupe de travail interministériel afin d'appuyer les organismes gouvernementaux tout au long du processus de mise en œuvre et d'élaborer les ressources nécessaires pour guider et pour soutenir le processus de présentation de rapports dont il est question dans le règlement, démarche qui aurait permis aux ministères et aux organismes de régler des problèmes relatifs à la mise en œuvre de façon coopérative et coordonnée.

Par ailleurs, il semble que la majeure partie des organismes gouvernementaux aient mis en place des mécanismes et des processus pour assurer l'adoption d'une démarche systématique et le respect de mécanismes de responsabilisation tout au long de la période de mise en œuvre.

Enfin, la plupart des ministères auraient modifié les clauses existantes relatives à la prestation de services en français ou auraient ajouté une ou plusieurs nouvelles clauses à insérer dans les nouvelles ententes de prestation de services en français avec les tierces parties offrant des services en français pour le compte des ministères afin d'assurer la conformité aux exigences du nouveau

règlement. Malgré cela, une sérieuse menace pointe à l'horizon.

Une sérieuse menace

Au cours de l'année, le commissaire a appris qu'on avait déterminé que les fournisseurs de services de santé n'étaient pas assujettis au règlement sur les tiers en raison de leur relation particulière avec [les réseaux locaux d'intégration des services de santé \(RLISS\)](#). Réduit à sa plus simple expression, l'argument est le suivant : les fournisseurs de services de santé, bien que financés par le gouvernement, ont des ententes avec les RLISS. Comme les RLISS n'ont aucune responsabilité en matière d'exécution de la prestation de services en tant que telle, ils ne peuvent pas « déléguer » une telle responsabilité aux fournisseurs de services de santé. Ces derniers ne fourniraient donc pas de services « pour le compte » du gouvernement, d'où, à leurs yeux, la non-application du règlement.

Évidemment, le commissaire n'est pas de cet avis. De fait, il avance même que cette haute voltige juridique contredit la volonté du législateur. Après tout, ne parle-t-on pas dans les lois de « services de santé publics »?

L'écueil est de taille puisque, en raison de sa nature et de son ampleur, le domaine de la santé est l'un où l'on trouve le plus grand nombre de tierces parties. Il suffit de penser aux secteurs hospitalier, psychiatrique, de soins de longue durée, de soins à domicile, de santé communautaire, de lutte contre la toxicomanie, etc.

En somme, le règlement sur les tierces parties, bien qu'encore utile, ne rejoindrait pas la majorité des fournisseurs de services que finance le gouvernement.

C'est une pilule que le commissaire ne pouvait absolument pas avaler et, sans attendre, il a fait part de ses vives préoccupations aux plus hautes autorités du gouvernement, qui ont semblé réceptives à son plaidoyer. Au moment de rédiger le présent rapport, les négociations étaient relativement prometteuses et laissaient entrevoir

la possibilité d'interventions réglementaires visant explicitement certains fournisseurs de santé et destinées à définir, noir sur blanc, les responsabilités de ceux-ci en matière de prestation de services en français. Mais ces initiatives à la pièce prendront bien du temps, des ressources et des efforts qui risquent au final d'avorter.

Chat échaudé craint l'eau froide, et il y a, pour l'instant, trop peu de mouvement en matière de clarification réglementaire des obligations des fournisseurs de santé pour que le commissaire se

réjouisse. Bien au contraire, tout ce qu'il peut faire pour l'instant est de féliciter les organismes gouvernementaux qui ont compris le message véhiculé par le règlement sur les tierces parties et de garder l'œil ouvert, et le bon, en ce qui concerne ceux qui finissent.

 Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

QUELQUES BONS COUPS

Dans ce rapport, le commissaire poursuit la tradition de souligner les pratiques exemplaires, les initiatives encourageantes et l'innovation au sein des ministères et des organismes gouvernementaux dans la prestation des services en français.

Pratiques exemplaires

Le commissaire a opté pour des pratiques exemplaires parce qu'elles ont été élaborées en partenariat avec la communauté franco-ontarienne, ou parce qu'elles ont permis d'améliorer de façon concrète la vitalité des populations francophones désavantagées.

Comité Citoyenneté et Immigration Canada — Communautés francophones en situation minoritaire

Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada a mis sur pied le Comité sur les communautés francophones en situation minoritaire, un nouveau comité qui vise à accroître l'immigration francophone au sein des



Les aînés et les retraités franco-ontariens comprennent le rôle du commissaire aux services en français, mais le fait qu'il soit maintenant un officier indépendant les rassure davantage sur cette importante responsabilité : Aider le gouvernement à améliorer la prestation et la qualité des services en français, c'est encourageant et réconfortant pour l'avenir de nos petits-enfants!



Élizabeth Allard, présidente,
Fédération des aînés et des
retraités francophones de l'Ontario

communautés francophones en situation minoritaire à l'échelle nationale. Le gouvernement de l'Ontario a pris les devants en acceptant de devenir le seul représentant provincial ou territorial au sein du comité. En prenant part à ce comité, le gouvernement ontarien collabore avec le gouvernement fédéral et des parties prenantes en vue d'atteindre une immigration francophone de 5 % comme il a été énoncé dans la Stratégie ontarienne en matière d'immigration.

Consultation auprès des entreprises sociales francophones

Le Bureau pour l'entrepreneuriat social a formé un partenariat avec le Centre canadien pour le renouveau communautaire et le Conseil de la coopération de l'Ontario en vue de mener une séance de consultation qui s'est tenue à Ottawa entièrement en français. La séance avait pour but d'obtenir les avis des membres francophones du secteur ontarien des entreprises sociales sur la façon de réduire ou d'éliminer les obstacles réglementaires et administratifs qui pourraient entraver la croissance du secteur en Ontario. Plus d'une soixantaine de personnes ont participé à l'événement, y compris la ministre déléguée aux Affaires francophones.

Initiative pour un gouvernement ouvert : le catalogue des données ouvertes

L'initiative pour un gouvernement ouvert est un engagement envers les Ontariennes et Ontariens dans le but de favoriser la participation du public, la collaboration et l'innovation. L'équipe pour la participation au gouvernement ouvert a travaillé

avec les ministères de la fonction publique de l'Ontario (FPO) et les partenaires stratégiques afin de définir, évaluer, préparer et publier les données du gouvernement dans un catalogue lisible par machine, sans frais pour l'utilisateur. Le catalogue de données a été produit simultanément dans les deux langues officielles à l'exception des ensembles de données numériques brutes et a tenu compte dès le départ des besoins des francophones de l'Ontario.

Diriger vers l'excellence — Améliorer la qualité et les résultats

Le 28 février et le 1^{er} mars 2013, l'Institut Valor en collaboration avec le Centre jeunesse de Québec — Institut universitaire (Québec) et Valoris pour enfant et adultes de Prescott-Russell ont organisé un symposium intitulé *Diriger vers l'excellence — Améliorer la qualité et les résultats*.

Les organisations partenaires ont partagé divers systèmes et outils qui pourraient appuyer les initiatives d'amélioration de la qualité relativement aux services à la clientèle dans de multiples secteurs. Cet événement a fait appel à des ressources culturelles et linguistiques appropriées du Québec et de l'Ontario afin de soutenir des organismes ontariens dans leur prestation de services en français.

Forum RLISS-entités-ministère

Le 17 janvier 2014 a eu lieu un forum regroupant des représentantes et représentants des Réseaux locaux d'intégration des services de la santé (RLISS), des Entités de planification des services de santé en français (les Entités) et du ministère de la Santé et

des Soins de longue durée afin de discuter des importants travaux et efforts de collaboration entrepris par les RLISS à ce jour.

Les participantes et participants ont pu présenter et partager leur expérience concrète de mobilisation et de collaboration à l'échelle locale. Voilà une initiative sur laquelle se penche le Ministère en collaboration avec le Conseil consultatif des services de santé en français.

Coalition pour des communautés francophones en santé de Scarborough

La Coalition pour des communautés francophones en santé de Scarborough (CCFSS) est le résultat de l'engagement du RLISS du Centre-Est qui vise à établir de solides relations avec les fournisseurs de services de santé et à donner le ton pour une collaboration plus étroite entre le RLISS du Centre-Est et le Centre de santé communautaire TAIBU de Scarborough en vue de répondre aux besoins des francophones et d'améliorer l'offre active des services à l'intention de la clientèle francophone de Scarborough.

Au moyen d'une action concertée, le RLISS du Centre-Est continuera de travailler avec les organismes afin de bâtir leur capacité collective à mettre en œuvre des services en langue française grâce à la collaboration et le partage des connaissances et des ressources qui vise à offrir un accès en français à la vaste gamme de services de santé afin d'améliorer la santé et le mieux-être.

Programme de jour pour adultes francophones dans la région de Durham : investissements 2014-2015 dans le secteur communautaire

Le RLISS du Centre-Est a eu le plaisir d'accorder du financement aux Centres d'Accueil Héritage dans le but de mettre en place un programme de jour pour adultes francophones dans la région de Durham. Grâce à cette subvention, Centres d'Accueil Héritage devient le premier fournisseur de services francophone à conclure une entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels avec le RLISS du Centre-Est.

La démocratie au bout des doigts : tondroit.ca

Le Regroupement ethnoculturel des parents francophones de l'Ontario (REPFO) et l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) offrent à la population francophone, laquelle provient de divers milieux culturels, un programme de sensibilisation concernant l'engagement communautaire et la formation en matière de politique municipale et de politique scolaire.

Le portail tondroit.ca offre aux citoyennes et citoyens les réponses à de nombreuses questions et les invite à soumettre leurs interrogations concernant les élections à l'échelle municipale et scolaire.

Détachement de Hawkesbury de la Police provinciale de l'Ontario

Le détachement de Hawkesbury de la Police provinciale de l'Ontario est le premier détachement de la province à être pleinement opérationnel en anglais et en français.

Tous les postes du détachement de Hawkesbury de la Police provinciale de l'Ontario, tant pour le personnel en uniforme que pour le personnel civil, ont été désignés comme étant bilingues depuis le 1^{er} décembre 2012. On compte au détachement 58 membres du personnel en uniforme et huit membres du personnel civil à temps plein.

La Police provinciale de l'Ontario est engagée à améliorer l'accès aux services en français pour la communauté francophone de l'Ontario étant donné que 83 % des résidentes et résidents de Hawkesbury sont francophones.

Aide juridique Ontario : portrait des besoins juridiques des femmes francophones de l'Ontario

En février 2014, Aide juridique Ontario a publié une étude intitulée *Portrait des besoins juridiques des femmes francophones de l'Ontario*.

L'étude s'est composée d'une revue exhaustive et d'une analyse de la documentation et des études pertinentes, d'une analyse environnementale des services en français dans le secteur judiciaire en Ontario et de consultations approfondies auprès de la communauté francophone.

L'objectif principal de l'étude était de recommander des solutions réalisables à court et à moyen terme pour améliorer l'accès à la justice pour les femmes francophones dans les domaines du droit étant du ressort d'AJO.



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Initiatives encourageantes

Les initiatives encourageantes retenues par le commissaire ont été choisies parce qu'elles ont contribué à maintenir des services de qualité en français ou parce qu'elles se sont démarquées par des résultats supérieurs à la simple conformité aux normes imposées par la Loi. Les initiatives suivantes sont détaillées

dans la version interactive de ce [rapport](#) :

- Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants
- Connexions Théâtres
- Protocole d'entente : exigences relatives à la traduction des publications inhérentes au processus d'évaluation environnementale

- Groupe consultatif sur la langue française
- Initiatives communautaires encouragées par la recherche-action communautaire
- Centre Passerelle



Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

Mentions honorables

Les mentions honorables soulignent le leadership exercé par des ministères et des organismes gouvernementaux pour favoriser une plus grande offre de services de qualité en français. Chacune de ces initiatives a reçu une mention honorable et fera l'objet d'un billet de blogue du Commissaire au cours de l'année à venir.

- Engagement envers les élèves des programmes de français de base, de français intensif et d'immersion française en Ontario
- Groupe consultatif francophone de London : Partenariats pour la création d'emplois

- Campagne de sensibilisation au port de la ceinture de sécurité, défi de la sécurité routière et programme de partenariat communautaire sur la sécurité routière
- Enseignement du français pour les directrices et directeurs et les directrices adjointes et directeurs adjoints des communications
- Le français au travail : journée de perfectionnement professionnel pour le personnel bilingue de la FPO et des organismes gouvernementaux
- Projet de soins axés sur la collaboration pour permettre aux aînés francophones de vivre plus longtemps à la maison et engagement communautaire à l'égard d'une stratégie pour les aînés

- Trousse d'outils sur les services en français
- Améliorer l'accès en santé mentale
- Groupe de fournisseurs de services de santé identifiés
- Seconde phase du plan stratégique — Évolution des services de justice en français
- OLG soutient neuf événements dédiés aux francophones à travers la province



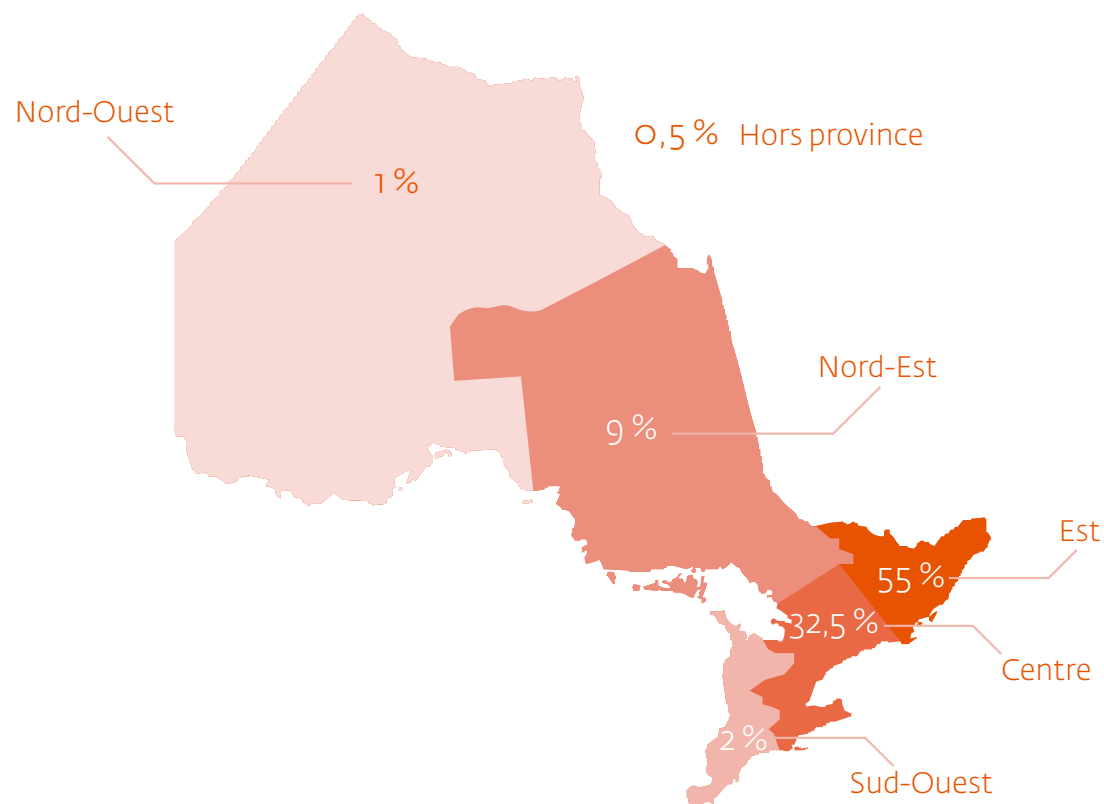
Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

1
plainte reçue
par jour en
2013-2014

Durant l'exercice financier 2013-2014, le Commissariat a reçu 280 plaintes. Cette année encore, il a reçu un grand nombre de plaintes individuelles portant sur des problématiques très diverses et sur des préoccupations réelles allant de l'absence de services en français à un comptoir à des consultations publiques unilingues en anglais, en passant par des services disponibles, mais non équivalents.

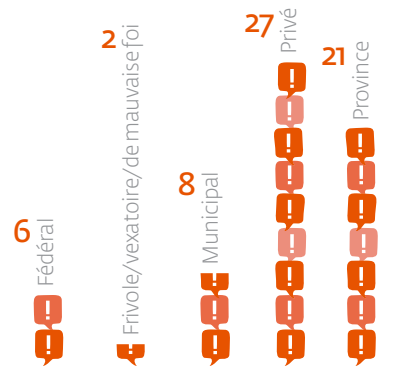
STATISTIQUES

Répartition géographique des plaintes 2013-2014



Assemblée législative*	7
Ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi	1
Ministère du Développement du Nord et des Mines	2
Ministère de l'Éducation	7
Ministère de l'Énergie	3
Ministère de l'Environnement	1
Ministère des Finances	15
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	9
Ministère de l'Infrastructure	1
Ministère du Procureur général	11
Ministère de la Recherche et de l'Innovation	1
Ministère des Richesses naturelles	4
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	43
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	4
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	7
Ministère des Services gouvernementaux	26
Ministère des Services sociaux et communautaires	7
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	11
Ministère des Transports	9
Ministère du Travail	4
Municipalités**	9
Organismes désignés***	8

Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous au www.csf.gouv.on.ca/rapports/ra1314

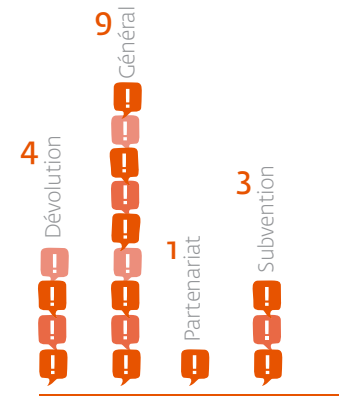


Plaintes non recevables

64

Nombre de plaintes recevables par institution visée

190



Autres types de plaintes****

17

9 Impact mineur

* Il s'agit ici des plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.
 ** Ces plaintes jugées recevables sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français.
 *** Il s'agit ici des plaintes visant les organismes et établissements désignés en vertu de la Loi sur les services en français.
 **** Ces plaintes se situent dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles se rapportent à des organismes qui ont été créés ou mandatés par des ministères pour offrir des programmes et services qui, dans les cas de transfert de responsabilités, relevaient antérieurement de la province.

CONCLUSION

Avec la déclaration de son indépendance au cours de sa septième année d'activité, le Commissariat a vécu un moment charnière de son histoire. Cette indépendance veut dire que l'organisme doit maintenant voler de ses propres ailes puisqu'il ne profite plus du soutien du gouvernement. Le Commissariat étant maintenant distinct du gouvernement, il devra investir temps et ressources considérables dans son renforcement au cours des prochaines années. Cette transition est un moment critique : le commissaire doit voir à ce que le Commissariat dispose de toutes les ressources nécessaires pour qu'il puisse s'acquitter de ses tâches, tant aujourd'hui que demain. Cette transition est nécessaire pour mener tout droit vers la création de cette nouvelle institution. Si l'indépendance du Commissariat a modifiée sa position, sa permanence et son influence, sa vision et sa mission n'ont pas été altérées.

Bien au contraire, en se préparant à déclarer son indépendance, le Commissariat a réexaminé et

confirmé son engagement envers le public et ses intervenants.

En effet, afin de guider ses actions au cours des prochaines années, le Commissariat s'est donc consacré, à l'automne 2013, à un exercice de planification stratégique pour définir de « grands axes d'orientation stratégiques ». Ainsi, le Commissariat a pu déterminer des objectifs à court, moyen et long terme qui demeureront pertinents pour l'organisation, peu importe les circonstances. Cette réflexion a également permis de dégager des « secteurs prioritaires », qu'il s'agisse de domaines où on soupçonne des lacunes en matière de services en français ou encore des dossiers que l'on souhaite garder à l'esprit compte tenu de leur importance pour l'avancement de la communauté francophone.

Il n'y aurait pas pu y avoir meilleure nouvelle en matière d'affaires francophones que l'adoption du projet de loi 106, la *Loi de 2013 modifiant la Loi sur les services en français (commissaire aux services en français)* puisqu'il est si important à plusieurs

égards que le poste de commissaire relève de l'Assemblée législative, notamment pour garantir la non-ingérence politique, obtenir un engagement des parlementaires, avoir une indépendance au plan juridique, assurer une de responsabilisation financière et détenir une capacité d'action et une indépendance administrative.

Avec la création d'une institution permanente pour les francophones au moyen de [l'indépendance du commissaire aux services en français](#), l'année 2013-2014 a été marquée par une avancée importante pour le développement et l'épanouissement de la francophonie ontarienne. En effet, une présence permanente à [l'Assemblée législative de l'Ontario](#) représente une avancée historique en matière de reconnaissance et de protection des droits des francophones en Ontario et, du coup, de la société ontarienne dans son ensemble.



Le commissaire joue un rôle clef pour assurer l'interprétation large et téléologique des droits assurés par la Loi et il se doit d'être pleinement indépendant pour assurer ce rôle de façon robuste et efficace.



M^e Paul LeVay,
président de l'AJEFO

