

Commissariat aux
services en français
de l'Ontario



Office of the
French Language Services
Commissioner of Ontario

2017
2018

**SE PROJETER
SE PRÉPARER**
RAPPORT ANNUEL



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
800, rue Bay, bureau 402
Toronto (Ontario) M5S 3A9

Par courriel : flsc-csf@csfontario.ca

Numéro sans frais : 1 866 246-5262

À Toronto : (416) 847-1515

Télécopieur : (416) 847-1520

ATS (téléimprimeur) : (416) 640-0093

Ce document est également disponible en format accessible (HTML) et en format PDF au csfontario.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, 2018

ISSN 1916-9175 (imprimé)

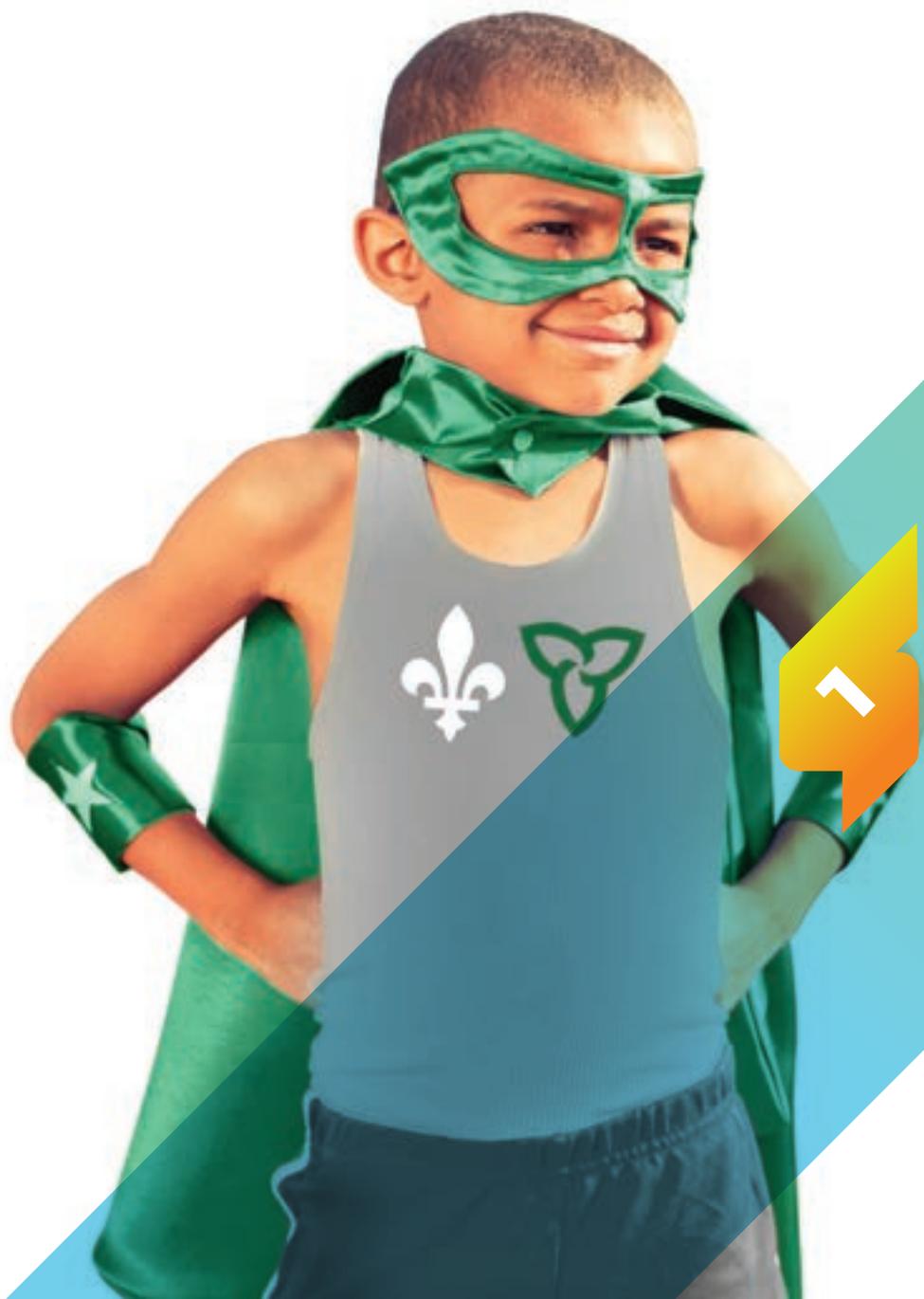
ISSN 1916-9191 (en ligne)

ISBN 978-1-4868-2446-5 (imprimé)

ISBN 978-1-4868-2450-2 (PDF)

ISBN 978-1-4868-2449-6 (HTML)

2018



LETTRE AU PRÉSIDENT

Le 18 juillet 2018

L'honorable Ted Arnott
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 mon onzième rapport annuel à titre de commissaire aux services en français de l'Ontario.

Ce rapport d'activités couvre la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018. 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*.

Veuillez agréer, monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Boileau', written in a cursive style.

M^e François Boileau,
Le commissaire aux services en français de l'Ontario



2

TABLE DES MATIÈRES

1	LETTRE AU PRÉSIDENT	1		
2	TABLE DES MATIÈRES	2		
3	AVANT-PROPOS	5		
4	PROSPECTIVE DÉMOGRAPHIQUE DE LA FRANCOPHONIE ONTARIENNE EN 2028	8		
	4.1 Diminution du poids des francophones	10		
	4.2 Continuité linguistique déficitaire	12		
	4.3 Population vieillissante	14		
	4.4 Immigration comme moteur de la francophonie	15		
	4.5 Écoles, lieux d'accueil	17		
	Recommandation 1	20		
5	IMMIGRATION FRANCOPHONE EN ONTARIO	22		
	5.1 Portrait statistique	24		
	5.2 Études et diplômes	27		
	5.3 Gouvernance	27		
	Recommandation 2	29		
	5.4 Stratégies à raffiner	31		
	5.5 Accueil	34		
	5.6 Intégration	35		
	5.7 Rétention	36		
	5.8 Une stratégie concertée	37		
	Recommandation 3	39		
	Recommandation 4	40		
	Recommandation 5	41		
	Recommandation 6	42		
	Recommandation 7	42		
	Recommandation 8	43		
6	VIEILLIR EN FRANÇAIS DANS LA DIGNITÉ	44		
	6.1 Démence	45		
	6.2 Isolement	47		
	6.3 Communautés francophones comme partie prenante	48		
	6.4 Données systématisées et accessibles sur la langue	49		
	6.5 Milieux de vie adaptés aux francophones	51		
	6.6 Parcours de soins intégrés et interprofessionnalisme	52		
	Recommandation 9	53		
7	PRODUCTION ET DIFFUSION DE CONTENUS NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS	54		
	7.1 Problématiques actuelles	57		
	7.2 Évolution du paysage médiatique	58		
	7.3 Pistes de solution	59		
	Recommandation 10	60		
8	TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE LA RELATION GOUVERNEMENT-CITOYEN	64		
	8.1 Défis à relever	66		
	8.2 Facteurs d'amélioration	68		
	8.3 Soins de santé numériques	70		
	Recommandation 11	72		
9	RESTRUCTURATION DES SERVICES EN PERSONNE	74		
	9.1 Irréversible évolution	76		
	9.2 Transfert de compétences et création d'agences	77		
	9.3 Perspective francophone	80		
	Recommandation 12	81		
10	MAIN-D'ŒUVRE DE DEMAIN	82		
	10.1 Emplois en mutation	84		
	10.2 Compétences globales	85		
	10.3 Langue comme vecteur d'interventions professionnelles	85		
	10.4 Formation et éducation postsecondaire	87		
	Recommandation 13	89		
11	STATISTIQUES SUR LES PLAINTES	90		
12	LES BONS COUPS	94		
	12.1 Pratiques exemplaires	95		
	12.2 Mentions honorables	100		
	12.3 Initiatives encourageantes	101		
13	CONCLUSION	102		
	Recommandation 14	104		
	ANNEXES	106		
	Annexe 1	107		
	Annexe 2	109		
	Annexe 3	109		
	Annexe 4	110		
	Annexe 5	111		
	Annexe 6	112		
	Annexe 7	113		



3

AVANT-PROPOS

L'an dernier, nous avons fait un retour sur les impacts du Commissariat dans des secteurs clés au cours des dix dernières années. Cette année, nous emprunterons le chemin totalement inverse pour nous projeter dix ans en avant, de façon à voir à quoi ressemblera notre société et à déterminer ensemble quelles sont les mesures à entreprendre dès maintenant afin d'être prêt. Se projeter, se préparer, voilà des verbes d'action qui incitent à regarder la réalité bien en face et à s'attaquer à ce qui doit être fait.

Ce rapport se veut différent des précédents aussi du fait que nous avons pris le temps de réfléchir, à tête bien froide. Et nous ne nous y sommes pas pris seuls. Nous avons fait appel à plusieurs spécialistes qui ont grandement aidé, forts de leurs connaissances et de leur expertise, à nous pencher sur des enjeux clés. Nous avons fait appel à ces spécialistes d'abord et avant tout pour respecter notre rigueur habituelle. Qui plus est, cette démarche se raccorde aussi à nos priorités stratégiques, notamment celle de promouvoir les services en français comme pilier essentiel d'un Ontario ouvert, inclusif, prospère et dynamique.

On l'oublie parfois, mais l'un des rôles importants que m'attribue la *Loi sur les services en français* est celui de conseil. Plus que jamais, ce rapport annuel se présente comme une gamme de conseils – et, bien sûr, de recommandations! – qui se veulent constructives et aidantes, afin de susciter le débat et la discussion quant à l'avenir des communautés francophones de l'Ontario. Nous sommes fiers du chemin parcouru, mais il importe de tenter d'ausculter ce que l'avenir nous réserve. Personne n'aime les mauvaises surprises; il n'y a pas de raisons pour qu'une société entière aime ça davantage.

Le premier chapitre, qui porte sur la démographie, est à souligner à gros trait, et pour cause! La démographie est un incontournable; tout passe par là. Oser penser dix années en avance se veut déjà un exercice périlleux en soi, nous nous sommes donc abstenus de nous aventurer plus loin devant. Cela dit, les constats sont nets, peu importe les scénarios. Malgré un accroissement prévisible de la population francophone en chiffres absolus, nos communautés vont continuer de décliner pour ce qui est de leur proportion de la population.

Cela dit, le français connaît, partout dans le monde, une croissance fulgurante. L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) prévoit que la langue française sera la langue de plus de 700 millions de locuteurs en 2050, dont 85 % résideront sur le continent africain, un continent en pleine explosion démographique, sociale, culturelle et économique. Beaucoup de nouveaux arrivants francophones en Ontario proviennent de ce riche continent au potentiel économique inimaginable. La province a tout intérêt à renforcer les liens et les partenariats avec l'Afrique dans un monde globalisé de plus en plus petit et interconnecté. Le fait que l'Ontario soit maintenant observateur à l'OIF ne peut qu'aider à rendre la province plus visible auprès de ces nouveaux partenaires potentiels. En ce moment même, il se trouve en Ontario plus de francophones

que dans bien des pays et états membres de l'OIF. Et que dire de l'apport inestimable des francophiles ? Eux aussi participent. Non seulement prennent-ils part à la discussion, mais ils sont par ailleurs concernés par les enjeux démographiques. Ils sont directement interpellés quant à l'amélioration de services en français pour la population francophone et à l'établissement de liens commerciaux et culturels avec les pays et états membres de l'OIF. Je ne peux faire autrement que de souhaiter que la province devienne membre à part entière de l'OIF, histoire d'élargir encore plus les occasions d'échanges et d'affaires, notamment avec le continent africain.

Des institutions comme La Cité et le Collège Boréal sont déjà présentes sur le continent africain, que ce soit pour établir des écoles de police, pour former de futures cohortes ou pour donner un encadrement, en français, dans le secteur de l'exploration minière. Cette présence dénote des marques de vision de la part de ces institutions. Les gens de chez nous qui y séjournent en reviennent enrichis et nettement consolidés dans leur capacité à partager leurs connaissances. En contrepartie, nous établissons des contacts clés qui ne peuvent qu'être bénéfiques pour la province à moyen et long terme.

Je tiens à remercier chaleureusement nos collaborateurs pour avoir mis leur expertise et leur savoir-faire au service de la rédaction de ce rapport. Et, en passant, vous serez toutes et tous conviés à un colloque, le 26 novembre 2018, à Toronto, où nous reviendrons sur chacun des thèmes évoqués dans ce rapport, avec la collaboration de nos partenaires, afin de poursuivre la conversation amorcée aujourd'hui avec la présentation de ce rapport.

Un grand merci, avant de terminer à :

- **Mariève Forest** – Prospective démographique de la francophonie ontarienne en 2028/Vieillir dans la dignité
- **Lucie Lalumière** – Production et diffusion de contenus digitaux en français
- **Jordann Thirgood** – La main-d'œuvre de demain
- **Kiran Alwani** – Transformation numérique de la relation gouvernement-citoyen
- **Christophe Traisnel** et **Guillaume Deschênes-Thériault** – Immigration francophone en Ontario
- **Hermann Amon** – Restructuration des services en personne

Je m'en voudrais aussi de ne pas remercier chaleureusement le gouvernement provincial qui, au-delà des petites entraves normales d'une gouvernance à grande échelle, a tout de même pu accomplir de belles choses. Sous le leadership de la ministre aux Affaires francophones, l'honorable Marie-France Lalonde, le gouvernement a jeté les bases de l'Université de l'Ontario français, rendu la ville d'Ottawa un peu plus bilingue qu'auparavant et a accepté de revoir le processus de désignation d'organismes sous la *Loi sur les services en français*. De plus, l'Office des affaires francophones a été, pour une courte période de temps, un ministère avec un accroissement de ses effectifs. Cela n'arrivera pas maintenant et il est bien dommage que le gouvernement précédent ait attendu si longtemps afin d'agir en ce sens et il est tout aussi dommage que le nouveau gouvernement n'a pas pris le temps de comprendre le besoin de nouveaux employés à l'OAF. Appelez-le comme vous le voulez, il est temps que l'OAF soit beaucoup plus efficace et proactif quant à une approche systémique d'une mise en œuvre réussie de la LSF dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental.

J'en profite bien entendu pour remercier tout le personnel incroyablement compétent et motivé du Commissariat. Nos bonnes actions au cours de la dernière année, c'est à ces personnes que nous les devons. Un merci spécial à Mme Jocelyne Samson qui a pris sa retraite amplement méritée.



4

PROSPECTIVE DÉMOGRAPHIQUE
DE LA FRANCOPHONIE
ONTARIENNE EN 2028

Il est du rôle du commissaire de suivre les évolutions démographiques de la population francophone de l'Ontario. Il doit également veiller à ce que les services en français, qu'offrent le gouvernement et les organismes qui œuvrent en son nom, répondent aux besoins de la population francophone et francophile et qu'ils soient modulés en fonction de multiples facteurs dont il faut tenir compte. La démographie et la géographie en sont des exemples concrets.

Cette année, le commissaire se concentre sur la projection de la francophonie dans le temps. Avec prudence toutefois ; effectuer des projections démographiques d'une population demeure, dans tous les cas, un exercice imparfait qui permet non pas de prédire l'avenir d'une population, mais bien d'imaginer son avenir démographique à partir d'hypothèses et de scénarios ciblés.

Or, la situation projetée est alarmante.

Pour l'ensemble des scénarios présentés, la proportion de francophones en Ontario diminuerait pour s'établir entre 3,9 % et 4,0 %. Ceci représente une diminution du poids des francophones de 4,7 % en 2016 et à 4,8 % en 2011. Ces taux se situent dans le meilleur des scénarios où une forte immigration est une réponse à la diminution du poids démographique éventuel des francophones. L'immigration francophone aurait donc un impact limité. Ceci sans compter que le taux de familles exogames devrait progresser en Ontario.

Il est d'usage pour les gouvernements de procéder à des projections démographiques en vue de planifier de manière plus efficiente les services à développer, les secteurs à explorer ou les politiques à privilégier. L'exercice de projections démographiques des communautés francophones de l'Ontario s'avère toutefois délicat pour les communautés elles-mêmes, du fait de leur poids démographique décroissant depuis les années 1970, bien que leur population en nombre absolu augmente.

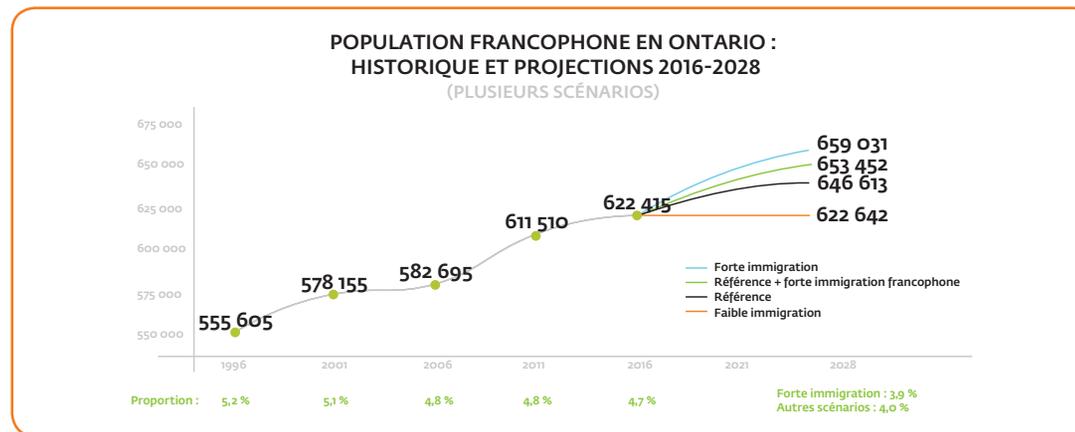
Cependant, partant de l'exercice mené dans le cadre de ce rapport, il importe de noter que le ministère des Finances de l'Ontario et Statistique Canada ne proposent pas systématiquement de projections linguistiques pour les francophones de l'Ontario. Ainsi, les données et les réflexions qui suivent offrent une possibilité unique pour les Franco-Ontariens de se projeter dans les dix prochaines années.

4.1

DIMINUTION DU POIDS DES FRANCOPHONES

D'ici 2028, la population de l'Ontario pourrait augmenter de près de 2 millions de personnes, pour atteindre entre 15 et 16 millions d'individus.

Graphique 1



- 1 Les travaux de Statistique Canada (Houle, René et Jean-Pierre Corbeil (Janvier 2017), Projections linguistiques pour le Canada, 2011 à 2036, Statistique Canada, 140 pages) avaient comme point de départ l'Enquête auprès des ménages de 2011. Puisque cette enquête sous-estime le nombre de francophones, il a paru préférable de ne conserver du modèle de Statistique Canada que les taux de croissance annuels des francophones (DIF) répartis par grands groupes d'âge pour les appliquer aux données du recensement de 2016.
- 2 D'abord, des taux de croissance des francophones par région entre 2011 et 2016 ont été identifiés. Puis, les proportions de cette croissance ont été retenues pour être croisées aux données de projections de Statistique Canada. Puisque les tendances des derniers recensements en ce qui a trait à l'évolution des groupes d'âge révèlent des nombres similaires (variations de moins de 1 %) à ceux présentés dans le scénario de référence de Statistique Canada, il s'avère raisonnable d'appliquer la même hypothèse pour les régions.
- 3 Ministère des Finances de l'Ontario (printemps 2017). Mise à jour des projections démographiques pour l'Ontario, 2016-2041. Fondées sur le recensement de 2011.
- 4 Selon la définition de Statistique Canada, « Immigrants » comprend les personnes qui sont, ou qui ont déjà été, des immigrants reçus ou résidents permanents. Les immigrants qui ont obtenu la citoyenneté canadienne par naturalisation sont compris dans cette catégorie. Dans le Recensement de la population de 2016, « Immigrants » comprend les immigrants arrivés au Canada le 10 mai 2016 ou avant.

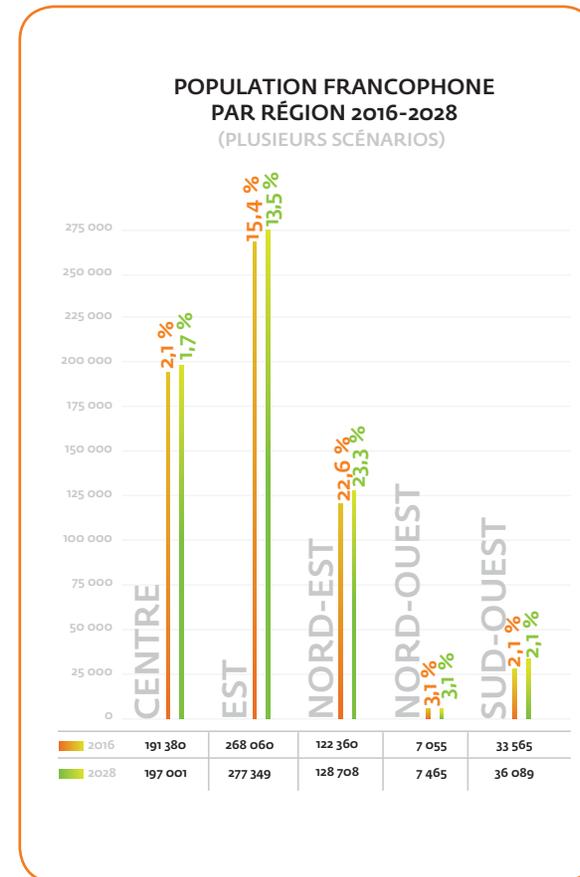
La francophonie ontarienne augmenterait également pour se situer entre 622 600 et 659 000 personnes. Cependant, pour une majorité de scénarios, la proportion de francophones se situerait à 4,0 %.

L'architecture particulière des communautés francophones en situation minoritaire, où les taux d'immigration francophone et de continuité linguistique ne permettent pas un renouvellement de leur population, explique en grande partie cette diminution. Le scénario de la forte immigration ontarienne témoigne plus étroitement de l'impact de l'immigration sur les Franco-Ontariens : alors qu'ils seraient plus nombreux (659 031) en 2028, ils auraient un poids démographique moindre (3,9 %) du fait qu'une plus grande proportion de nouveaux arrivants adoptent l'anglais comme langue officielle.

La répartition régionale des francophones projetée pour 2028 est fondée sur les mouvements de la population francophone des dernières années. Considérant que les migrations des Franco-Ontariens ne correspondent pas tout à fait aux tendances générales de l'Ontario, on remarque des diminutions du poids des francophones pour les régions qui bénéficieront davantage des flux migratoires, soit le Centre et l'Est.

Pour la région du Nord-Est, la proportion de francophones augmentera légèrement, alors qu'elle demeurera stable dans les régions du Sud-Ouest et du Nord-Ouest. Le nombre de francophones augmentera dans l'ensemble des régions selon le scénario de référence.

Graphique 2



4.2

CONTINUITÉ LINGUISTIQUE DÉFICITAIRE

Les lacunes au niveau de la transmission de la langue française aux enfants, dont au moins un des parents est francophone, expliquent une part importante de l'évolution démographique des Franco-Ontariens. Au Canada, le taux de transmission du français chez les couples dont un seul conjoint est francophone (famille exogame) est de 31 %, alors qu'il est de 91 % dans les familles composées de deux conjoints ayant le français comme langue maternelle (familles endogames). Ce constat s'articule avec une diminution croissante du nombre de familles endogames.

En 2016, moins d'un tiers (30,5 %) des familles francophones étaient endogames, ce qui constitue une diminution par rapport à 2011 où cette proportion était de 31,7 %, et à 2006 où elle était de 33,3 %⁵. Seule la région du Centre a vu sa proportion de familles endogames augmenter entre 2006 et 2016. Les régions où l'exogamie est la plus répandue sont le Nord-Ouest (85,1 %), le Sud-Ouest (84,9 %) et le Centre (79,8 %). Alors que les régions où l'exogamie est moins présente sont le Nord-Est (58,4 %) et l'Est (60,4 %) ⁶. L'exogamie devrait progresser dans l'ensemble de l'Ontario d'ici 2028. Étant donné la force d'attraction de l'anglais, une grande majorité de ces transferts se font au profit de de la majorité de langue française.

Tableau 1

Taux de transferts linguistiques des francophones vers l'anglais – recensement de 2016		
Région	Francophone non immigrant	Immigrant francophone
Ontario	46,8%	37,3 %
Centre (sans Toronto)	72,7 %	52,0 %
RMR de Toronto	64,0 %	42,2 %
Est	34,3 %	22,4 %
Nord-Est	42,0 %	37,8 %
Nord-Ouest	68,4 %	47,1 %
Sud-Ouest	77,0 %	47,1 %

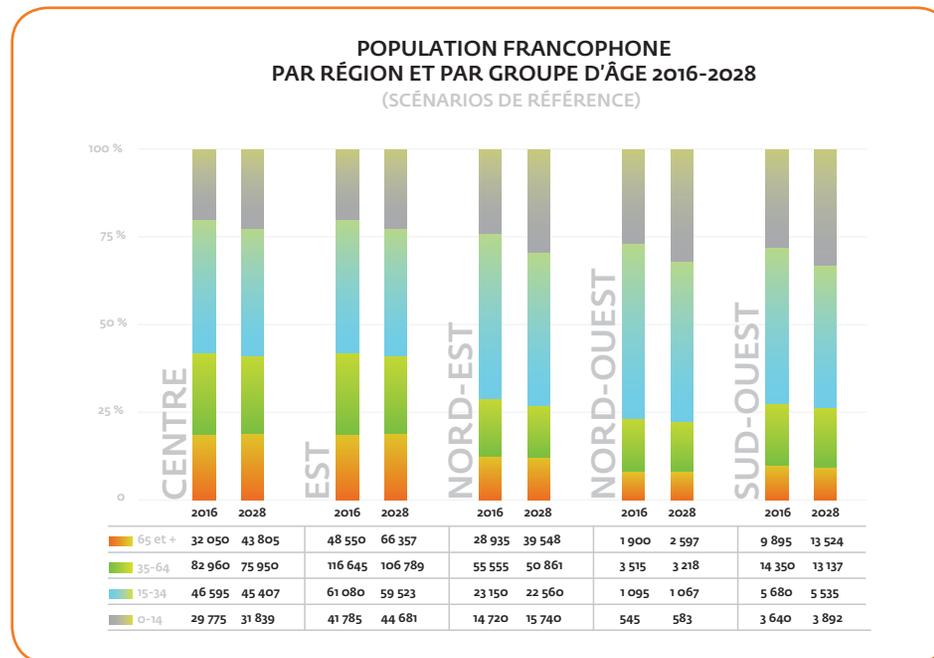
5 Données obtenues de l'Office des Affaires francophones en janvier 2018. *Profil de la population francophone de l'Ontario – 2016*. 14 p.

6 Morency Jean-Dominique, Éric Caron-Malenfant, Samuel Macisaac, *Immigration et diversité : projections de la population du Canada et de ses régions*. 2011 à 2036, équipe de Demosim de Statistique Canada, 2017, 143 p.

L'Enquête auprès des ménages de 2011 a démontré qu'à l'extérieur du Québec, 41 % de la population de langue maternelle française avait adopté l'anglais comme langue parlée le plus souvent à la maison⁷. En 2016, ce taux était de 45,9 % pour l'Ontario. Le tableau 1 montre toutefois que les transferts linguistiques vers l'anglais sont moins importants chez les francophones issus de l'immigration. De même, les divisions de recensement où la densité de francophones est plus importante, comme Ottawa, Prescott-Russell, Nipissing, Sudbury ou Cochrane, parlent davantage le français à la maison.

Les tendances liées à la mobilité linguistique d'une population impliquent de nombreux facteurs dont certains sont culturels, comme l'attraction suscitée par l'anglais ou l'étendue, la visibilité et la qualité égale du continuum de l'éducation de langue française. Dans tous les cas, ces tendances sont lourdes et il y a de fortes probabilités que cette mobilité linguistique vers l'anglais se perpétue, voire s'accroisse, jusqu'en 2028.

Graphique 3



⁷ Mireille Vézina, René Houle, «La transmission de la langue française au sein des familles exogames et endogames francophones au Canada», Cahiers québécois de démographie. Vol. 43, n° 2, 2014, p. 399-437.

4.3

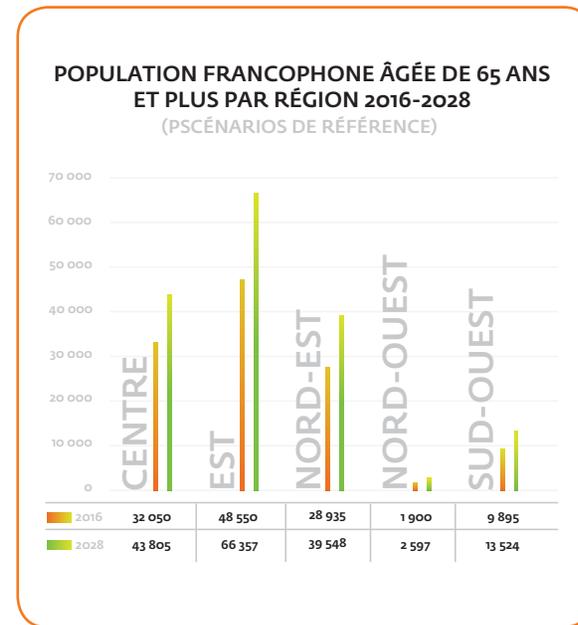
POPULATION VIEILLISSANTE

La mobilité linguistique en faveur de l'anglais aura contribué au fil des ans au vieillissement accéléré de la population franco-ontarienne, par rapport au reste de l'Ontario. Ce vieillissement de la population s'accroîtra en 2028, moment où la population francophone âgée de 65 ans et plus atteindra 165 831 personnes, soit une proportion de 25,6 %, selon le scénario de référence (annexe 1).

En comparaison avec l'ensemble de la population de l'Ontario, en 2016 il y avait proportionnellement plus de francophones dans les catégories d'âge de 45 ans et plus, et proportionnellement moins d'entre eux dans les catégories d'âge de 45 ans et moins⁸. De même, la proportion de francophones âgés de 65 ans et plus était plus élevée (19,5 %) que pour la population totale de l'Ontario (16,2 %). Ce sont les régions du Sud-Ouest (29,5 %) et du Nord-Ouest (26,9 %) qui présentaient les populations francophones les plus âgées en 2016.

Si la proportion d'hommes et de femmes était à égalité dans le Nord-Est (50 %), ces dernières étaient majoritaires dans toutes les autres régions, composant jusqu'à 54 % de la population dans la région du Centre. Cette réalité peut en partie être rapportée au vieillissement de la population, sachant que les femmes continuent d'avoir une espérance de vie⁹ plus élevée que celle des hommes. Cette présence plus importante des femmes tendra donc à s'accroître légèrement. La croissance de la part et du nombre des personnes âgées s'accroîtra au cours de la période, et jusqu'en 2031, moment où les baby-boomers atteindront au moins l'âge de 65 ans¹⁰.

Graphique 4



8 Ministère des Affaires francophones de l'Ontario, *Op. cit.*.

9 Statistique Canada, Espérance de vie et autres éléments de la table de mortalité. En ligne. (Page consultée le 20 mars 2018) <http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?lang=fra&id=0530003&p2=46>

10 Ministère des Finances de l'Ontario, *Op. cit.*

4.4

IMMIGRATION COMME MOTEUR DE LA FRANCOPHONIE

L'Ontario est la province qui accueille le plus grand nombre d'immigrants au Canada, ce qui devrait également être le cas en 2028, même si le gouvernement fédéral a mis en place des politiques encourageant l'immigration dans toutes les régions du pays. L'hypothèse du scénario de référence en immigration pour l'ensemble de l'Ontario projette d'accueillir annuellement 0,8 % de sa population, ce qui représenterait environ 119 000 immigrants en 2020 et 129 000 immigrants en 2028.

Tableau 2¹¹

Population immigrante francophone accueillie en Ontario – années choisies, plusieurs hypothèses (scénario de référence)			
Année	Immigrants francophones par an		
	2,4 %	3,9 %	5 %
2020	2 844	4 622	5 926
2024	2 973	4 831	6 194
2028	3 103	5 042	6 464

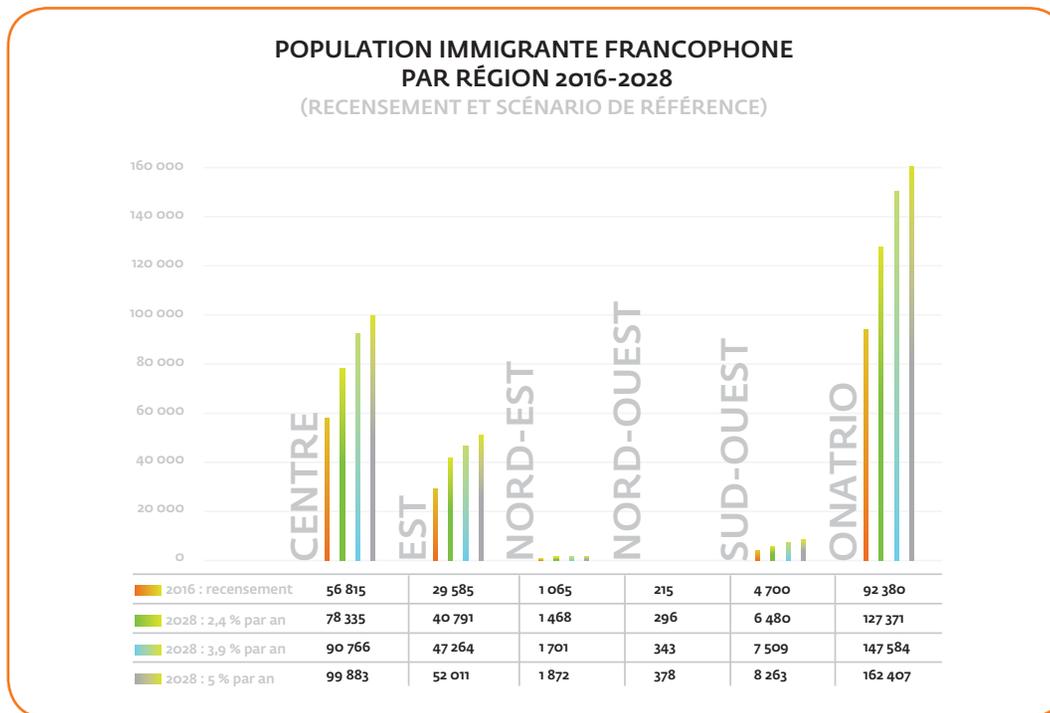
Selon l'hypothèse de Statistique Canada, 3,9 % de ces immigrants seraient francophones, l'Ontario accueillerait donc 4 622 immigrants francophones en 2020 et 5 042 en 2028. Ces nombres se comparent difficilement avec ceux annuels recensés par le ministère d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, sachant qu'ils définissent les immigrants francophones de manière moins inclusive. Les données de ce département fédéral révélaient ainsi que l'Ontario avait accueilli 2 650 immigrants francophones en 2017 et 2 380 en 2016.

Les recensements précisent que la proportion d'immigrants francophones en Ontario est passée de 2,1 % en 2006 à 2,4 % en 2016. Ce pourcentage continue toutefois d'être largement inférieur à la proportion de francophones dans la province qui était de 4,7 % en 2016. À ce titre, le scénario d'une immigration francophone à 5 % par an vise à imaginer une situation où les cibles politiques et communautaires en immigration seraient atteintes.

Les immigrants représentaient, en 2016, 28,9 % de la population ontarienne. En 2028, la proportion d'immigrants dans la province devrait augmenter et représenter 33 % de sa population totale. En ce qui concerne les francophones, les immigrants ne formaient que 14,8 % de sa population en 2016, soit moins de la moitié que pour l'Ontario en général. La proportion d'immigrants augmentera toutefois de manière importante pour les francophones, puisque celle-ci formera environ le quart (entre 22 % et 26 %) de sa population en 2028. Cette augmentation sera plus marquée pour la région du Centre où plus de la moitié de la population est issue de l'immigration.

¹¹ Ces données ne sont pas reliées à celles d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Elles ont comme point de départ le recensement de 2016 et sont croisées aux données de projections des francophones de l'Ontario et à différentes hypothèses de projections de la population immigrante, dont celles de Statistique Canada.

Graphique 5



Des 92 385 immigrants francophones recensés en 2016, un peu plus de la moitié avaient le français comme langue maternelle (57,4 %). Dans toutes les régions de l'Ontario, nous assisterons probablement à une augmentation de la proportion de la population dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français, bien que cette tendance soit plus présente dans la région de Toronto.

Cette évolution devrait toutefois affecter davantage l'immigration anglophone que celle francophone dans la province. Dans tous les cas, la diminution du nombre d'immigrants dont le français ou l'anglais est la langue maternelle pourrait influencer la répartition des immigrants au sein des deux groupes linguistiques.

La distribution moyenne des immigrants par âge et par sexe observée au cours des cinq dernières années devrait demeurer constante. Plus de 85 % des immigrants s'étant établis en Ontario en 2015-2016 étaient âgés de 0 à 44 ans.

ÉCOLES, LIEUX D'ACCUEIL

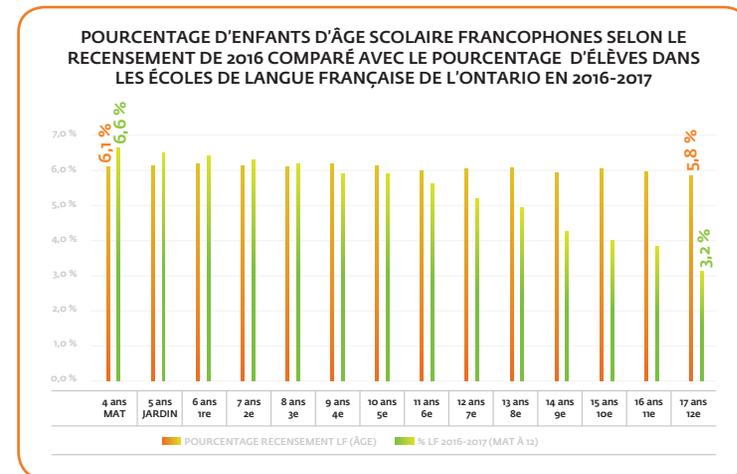
Prévenir et contrer la mobilité linguistique négative, tout en assurant la rétention de la population immigrante, implique une attention accrue au continuum de l'éducation, allant des services de garde offerts aux enfants de moins de 4 ans à l'éducation postsecondaire.

La promotion des écoles de langue française semble avoir porté ses fruits ces dernières années. Pour 2016-2017¹², jusqu'en troisième année, la fréquentation des écoles de langue française dépassait légèrement la part disponible pour ces groupes d'âge, soit le nombre d'enfants dont au moins un des parents avait le français comme première langue officielle parlée. En 2011-2012, seules les classes de maternelle et de jardin obtenaient des proportions aussi notables.

Malgré une augmentation constante au fil des années, la proportion d'enfants inscrits dans des écoles de langue française nés à l'extérieur du Canada semble s'être stabilisée à 7,9% depuis 2013-2014. Sur les 8 150 élèves nés à l'étranger dans les écoles de langue française en 2015-2016, 3 233 (40 %) étaient arrivés entre 2011 et 2015. **Étant donné la part croissante d'immigrants francophones qui devraient s'installer en Ontario d'ici 2028, une stratégie particulière de promotion du continuum de l'éducation en langue française devra être élaborée pour cette catégorie de population.**

Bien que les conseils scolaires de langue française aient modifié leurs politiques d'admission locales afin de faciliter l'intégration dans les écoles de langue française des personnes nées à l'étranger, ces règles et leur publicité gagnent à être bonifiées. De fait, il importe que la diversité de la francophonie soit équivalente à celle de l'Ontario et que les immigrants francophones ayant adopté le français comme langue officielle sachent qu'ils sont bienvenus dans ces écoles.

Graphique 6



Source : Ministère de l'Éducation de l'Ontario (Données de SisOn)

¹² Notes à propos des données du graphique 6 : 1) Les enfants francophones du recensement de 2016 sont déterminés par la présence d'au moins un parent ayant le français comme première langue officielle parlée. 2) Les effectifs de 12e année incluent également des élèves de 18 ans et plus. 3) Ces données sont issues d'analyses internes du ministère de l'Éducation de l'Ontario (Données de SisOn).

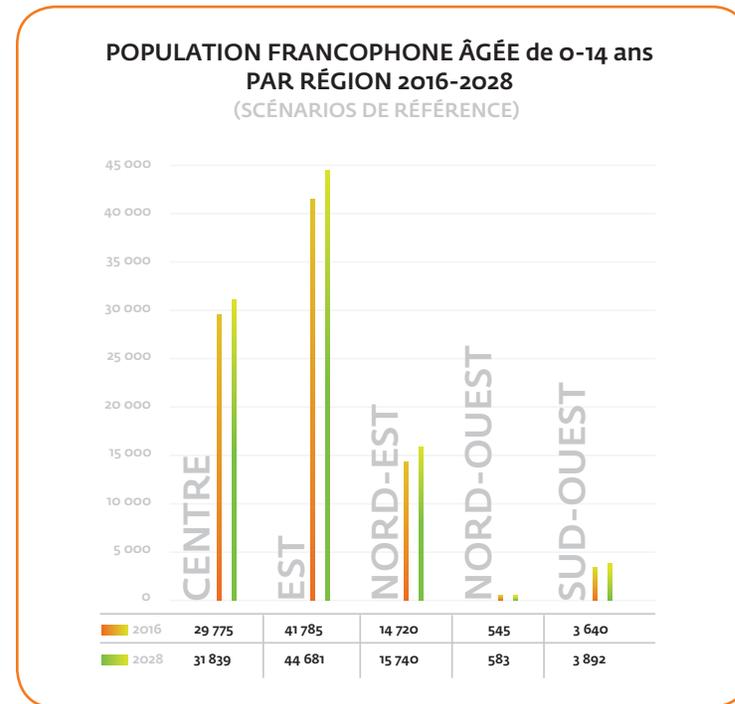
Le taux de rétention dans les écoles de langue française demeure inquiétant. En effet, plusieurs élèves francophones qui quittent le système de langue française pour poursuivre leurs études dans le système anglophone. Les élèves du secondaire sont particulièrement touchés. En 12^e année, en 2016-2017, il y avait 3 000 élèves de moins inscrits dans les écoles de langue française que le nombre estimé de jeunes de 17 ans pouvant fréquenter ces écoles (nombre d'enfants ayant au moins un parent ayant le français comme première langue officielle parlée).

De plus, nous savons que les élèves inscrits dans une école de langue anglaise qui ont participé à un programme d'immersion en français tendent à maintenir leurs acquis en français plus longtemps que les autres élèves. Bien que le programme d'immersion française (programme de français langue seconde) encourage le bilinguisme au sein de la population anglophone, l'éducation en français (enseignement du français langue première) demeure la meilleure option pour assurer la sécurité linguistique de la population francophone et ainsi favoriser la mise en place de communautés accueillantes pour les immigrants francophones.

Le Commissariat aux services en français rappelait dans son rapport sur l'éducation¹³ que les dispositions constitutionnelles, législatives et réglementaires encadrant le système d'éducation dans la langue officielle de la minorité énoncent les obligations des gouvernements d'octroyer aux conseils scolaires les moyens nécessaires afin qu'ils puissent offrir une expérience éducative d'équivalence réelle à celle de la majorité pour l'ensemble de la province.

Une telle expérience renvoie à l'environnement d'instruction, aux résultats scolaires des élèves, aux activités parascolaires et au temps de déplacement des élèves de la maison à l'école. Les transferts dans le système éducatif anglophone au secondaire sont particulièrement élevés à Toronto, une région qui connaît pourtant une croissance démographique, mais qui présente

Graphique 7



13 Commissariat aux services en français. *Quand le plus élémentaire devient secondaire : des devoirs à compléter*. Suivi au rapport. Toronto, 2016, 38 p.

également un nombre d'écoles secondaires insuffisant, des infrastructures de qualité moindre et des temps de transport scolaire trop élevés.

Il a été impossible d'élaborer des projections pour les groupes d'âge correspondant aux parcours scolaires. Les projections indiquent toutefois que les francophones de 0 à 14 ans passeraient d'une population de 90 465 personnes en 2016 à une population de 96 735 personnes en 2028, selon le scénario de référence.

Ces données représentent une augmentation d'environ 6 000 jeunes dans les services de garde et les écoles de langue française.

Les données suggèrent en revanche que le bassin d'étudiants franco-ontariens en âge de fréquenter les établissements postsecondaires tendrait à stagner ou à diminuer, sachant que **la population des 15-34 ans passerait de 137 600 personnes en 2016 à 134 092 personnes en 2028 selon le scénario de référence. L'ensemble des régions serait affecté par cette diminution.**

La part croissante d'étudiants internationaux inscrits dans les établissements postsecondaires devrait toutefois amoindrir les effets de ces projections démographiques, d'autant plus que les étudiants internationaux provenant de pays francophones devraient également connaître une croissance¹⁴.

Le Commissariat aux langues officielles¹⁵ précise que les obligations liées à l'instruction dans la langue de la minorité doivent s'étendre à la petite enfance en ce qu'elle constitue un bassin à préserver à partir duquel proviennent les enfants d'ayants droit. En aval du continuum de l'apprentissage, l'ouverture de l'Université de l'Ontario français viendra consolider l'offre et la qualité de l'expérience scolaire au niveau postsecondaire. Cette nouvelle université pourrait également influencer positivement l'attrait suscité par l'enseignement postsecondaire en français dans la province. Élargir l'offre éducative pour l'ensemble du continuum de l'éducation et consolider les ponts entre les différentes étapes de ce continuum est nécessaire pour assurer l'égalité de l'expérience éducative des francophones en regard du reste de l'Ontario.

Bref, la timidité avec laquelle les enjeux des écoles de langue française sont traités, le manque de suivi au niveau du continuum de l'immigration francophone ou l'accès toujours limité aux services gouvernementaux en français dans les régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*, affectent négativement et simultanément les possibilités de renouvellement démographique des communautés francophones de l'Ontario.

De manière générale, il importera d'augmenter l'attrait de la vie en français en Ontario en promouvant l'usage public de cette langue et des communautés qui la parlent.

¹⁴ Malatest and Associates, *L'étude des besoins et de l'intérêt à l'égard de la création d'une université de langue française dans le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario*. Étude indépendante réalisée à la demande du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle de l'Ontario. Toronto, 2017, 93 p.

¹⁵ Commissariat aux langues officielles, *La petite enfance : vecteur de vitalité des communautés francophones en situation minoritaire*, Ottawa, 2016, 25 p.

Les projections sont là, inéluctables. Il importe d'agir dès maintenant. Et cette action doit être concertée avec les intervenants communautaires, coordonnée entre partenaires ministériels et gouvernementaux tout en étant mesurable et en définissant des indicateurs de rendement clairs. Le gouvernement ne peut intervenir directement dans les foyers afin d'encourager les couples exogames à parler français à la maison. Cela dit, il peut agir dans certains secteurs très précis, notamment la gestion du continuum de l'éducation. Il faut être capable d'offrir des options très proactives aux familles en matière de petite enfance en français. Il importe de trouver des solutions précises au phénomène d'abandon des écoles de langue française, au profit des écoles de langue anglaise, au niveau secondaire, particulièrement dans la région du Centre. Et il devient impératif d'accroître les possibilités de formation en français au niveau du postsecondaire, surtout dans les régions comme le Centre, où l'immigration densifie la population francophone.

Les solutions sont multiples. Mais elles doivent être cohésives et impliquer plusieurs ministères et offices clés, notamment l'Office des affaires francophones et les ministères de la Santé et des Soins de longue durée, des Services à l'Enfance et des Services sociaux et communautaires, de l'Éducation, de la Formation, et des Collèges et Universités, ou du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce, des Services à l'enfance et à la jeunesse ou le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration.

Les acteurs communautaires et les partenaires en éducation connaissent très bien ces problématiques et voient ce qui s'en vient.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, en collaboration avec ses collègues du Cabinet, de se pencher sur la problématique de la baisse anticipée de la proportion de la population francophone en Ontario et de déterminer des stratégies d'action afin de renverser la vapeur ou, à tout le moins, d'en atténuer les effets.



5

**IMMIGRATION
FRANCOPHONE
EN ONTARIO**

L'Ontario est le pôle majeur en immigration au niveau canadien. Selon le recensement de 2016 de Statistique Canada, plus de la moitié des immigrants¹⁶ du pays vivent en Ontario et comptent pour près d'un tiers de la population de la province. Dans un contexte de « compétition » interprovinciale pour attirer et retenir les immigrants, l'Ontario est la province canadienne, si l'on exclut le Québec, qui tire le mieux son épingle du jeu avec près de 70 % des immigrants francophones qui s'y établissent¹⁷.

Le commissaire a très tôt dans son mandat fait de l'immigration l'une de ses priorités. Plusieurs de ses rapports annuels comportent de nombreuses recommandations sur l'immigration. Et pour cause, les données indiquent toujours des scénarios et des enjeux de taille.

D'ici 2028, la proportion d'immigrants composant la communauté francophone augmentera sensiblement pour former entre 22 % et 26 % de sa population. De plus, selon les projections 2018-2028, les écarts régionaux en termes de nombre d'immigrants francophones accueillis persisteront. Les communautés francophones à l'extérieur des grands centres, spécialement celles du nord de l'Ontario, ne bénéficieront pas des retombées de l'immigration sur la vitalité de leur communauté au même titre que les régions urbaines du Centre et de l'Est. Ce qui ne fera probablement qu'accroître le déclin démographique de ces régions dans les années à venir. En comparant les données des recensements de 2011 et 2016, on constate que cet écart se creuse déjà.

L'Ontario a beaucoup progressé dans les dernières années pour mettre en place des mesures favorables à l'immigration francophone, mais plusieurs défis persistent. En plus des interventions clés des acteurs institutionnels, la communauté franco-ontarienne s'est également fortement mobilisée autour du dossier. La Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada considère que cet enjeu est l'un des plus importants pour les communautés francophones en situation minoritaire¹⁸. Les divers intervenants collaborent, notamment, au sein des réseaux en immigration francophones mis en place dès 2006.

16 Les données utilisées proviennent du recensement de 2016 de Statistique Canada en se basant sur la définition inclusive de francophone (DIF).

17 Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2016-2017, Prendre notre place*, Toronto, 2017, p. 41.

18 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, *Compte-rendu, 11e journée de réflexion sur l'immigration francophone*, Moncton, 2017, p. 1.

PORTRAIT STATISTIQUE

La communauté francophone de l'Ontario fait face à plusieurs enjeux d'ordre démographique. L'immigration apparaît alors comme un enjeu de premier plan pour la vitalité et le dynamisme de la communauté franco-ontarienne, dont le visage est appelé à continuer à se diversifier. À l'heure actuelle, les immigrants francophones, au nombre de 92 385, représentent 15 % de la population francophone de l'Ontario (622 415¹⁹ francophones soit 4,7 % de la population ontarienne). Parmi ceux-ci, 16 045 (17,4 %) sont des immigrants récents²⁰. Pour l'ensemble des immigrants francophones, 63,5 % sont issus d'une minorité visible et ce chiffre monte à 78,2 % pour l'immigration récente²¹.

Toutefois, le taux annuel d'immigration francophone ne reflète pas le poids démographique de la communauté franco-ontarienne. En fait, depuis l'adoption en 2012 de la cible annuelle de 5 % à atteindre, ce taux a connu plusieurs diminutions annuelles consécutives : 3,4 % en 2011, 3 % en 2012, 2,5 % en 2013, 2,2 % en 2014, 1,9 % en 2015 et une légère remontée à 2,4 % en 2016²².

L'ancien ministère des Affaires civiles et de l'Immigration de l'Ontario²³ identifie deux principaux facteurs atténuants qui ont influencé cette baisse, soit une augmentation du nombre de réfugiés accueillis et d'aides familiaux résidents jumelée à une diminution des immigrants de type économique, principale catégorie d'immigration pour les francophones. En effet, avant 2011, 52,7 % de l'ensemble de l'immigration francophone est de type économique, 22,3 % sont des immigrants parrainés par la famille, 23,2 % des réfugiés et 1,8 % appartiennent à la catégorie « autre ». Ces chiffres sont respectivement de 50,6 %, 20,8 %, 25,4 % et 3,2 % pour la population immigrante récente pour la période 2011-2016²⁴.

La variable de la période d'immigration²⁵ présente un portrait légèrement distinct. À l'heure actuelle, 2,4 % de la population immigrante totale dans la province est francophone. En ce qui concerne les immigrants récents, cette proportion est de 3,4 %. Ces chiffres ne reflètent pas le poids démographique de la communauté franco-ontarienne. En se référant au tableau ci-dessous, on constate que plus la période d'immigration est récente, plus la proportion d'immigrants francophones est élevée au sein de la population immigrante.

19 Il existe de légères variations entre les données du recensement issues des recensements long et court. Les données sur l'immigration proviennent du recensement long, c'est-à-dire d'un échantillon. Pour le calcul des proportions, on utilise donc le nombre de 622 415 francophones, qui est l'unité de référence pour le recensement long selon la définition inclusive de francophone de l'Ontario. Les variations aux proportions sont très légères.

20 Dans ce texte, on entend par « immigrants récents » ceux arrivés entre 2011 et 2016.

21 Plus de détails sur le statut de minorité visible en annexe.

22 Pour plus de détails : <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/811481/immigration-francophone-ontario> (page consultée en mars 2018).

23 Pour plus de détails : https://www.reseausoutien.org/Forum2017/Presentations_%20Forum%202017/4Presentation_Astrid_Jacques.pdf (page consultée en mars 2018).

24 Plus de détails sur les catégories d'immigration en annexe 3.

25 La variable « période d'immigration », qui désigne la période durant laquelle l'immigrant a obtenu son statut d'immigrant reçu ou de résident permanent pour la première fois, ne permet pas de savoir dans quelle province un immigrant s'est établi en premier. Toutefois, en l'absence des données de recensements antérieurs à 2011 adaptées à la DIF, il s'agit d'un indicateur qui permet une comparaison dans le temps.

Tableau 3 : Population immigrante par période d'immigration (Ontario)

	Population immigrante totale	Population immigrante francophone	Proportion de la population immigrante francophone parmi l'ensemble des immigrants
Avant 1961	285 765	3 545	1,2 %
1961 à 1970	344 630	5 600	1,6 %
1971 à 1979	396 270	6 655	1,7 %
1980 à 1990	565 070	11 315	2,0 %
1991 à 2000	834 510	18 115	2,2 %
2001 à 2010	953 735	31 105	3,3 %
2011 à 2016	472 170	16 045	3,4 %
Total	3 852 145	92 385	2,4 %
Résidents non permanents	201 200	5 875	2,9 %

Source : Statistique Canada, recensement de la population de 2016

Pour expliquer cette différence entre les taux d'immigration annuels et le portrait par période d'immigration, il est possible de soulever l'hypothèse que la mobilité interprovinciale a joué à l'avantage de l'Ontario. Parmi les 92 385 immigrants francophones vivant en Ontario en 2016, 1 700 sont arrivés du Québec l'année précédente et 355 d'autres provinces canadiennes. Ces chiffres sont de 4 830 et de 800 respectivement en ce qui concerne la mobilité durant les cinq années précédentes.

Pour les tranches d'âge²⁶, la population immigrante francophone est plus jeune que la population non immigrante et cela est plus marqué chez les immigrants récents. En 2016, 15,9 % de la population francophone non immigrante avait entre 0 et 14 ans et 47,9 % entre 15 et 54 ans.

La France (10,5 %) et Haïti (8,5 %) sont les deux pays dont le plus grand nombre d'immigrants francophones sont originaires. C'est aussi le cas pour l'immigration récente (11,3 % et 10,9 %). Toutefois, l'Afrique est le principal bassin d'immigrants francophones avec 36,1 % de l'ensemble de la population immigrante francophone en provenance de ce continent. Ce chiffre est de 46,1 % pour l'immigration récente comparativement à 26,2 % et 18,1 % pour l'Europe. Les principaux pays africains d'où provenaient les immigrants francophones durant la période de 2011 à 2016 sont le Congo (RDC) (8,8 %), le Cameroun (5,2 %), la République de Maurice (4,5 %), l'Égypte (3,9 %), le Burundi (3,9 %) et la Côte d'Ivoire (3,6 %)²⁷. Au regard des tendances, il semble que ce soient les immigrants d'Afrique qui représentent le meilleur potentiel, même si l'Europe demeure un terrain très intéressant. Ces données démontrent l'importance de cibler des activités de recrutement dans ces deux continents.

²⁶ Plus de détails sur les tranches d'âge en annexe 4.

²⁷ Plus de détails sur les pays d'origine en annexe 5.

Il existe de fortes disparités géographiques en ce qui concerne les lieux d'établissement des immigrants francophones à travers l'Ontario, avec une forte concentration dans les régions de l'Est et du Centre (93,5 % à elles deux). En comparaison, la région du Nord-Est, qui compte 19,8 % des francophones de la province, ne reçoit que 1,2 % des immigrants francophones. La ville d'Ottawa (26 880 immigrants) et la région du Grand Toronto²⁸ (49 490 immigrants) reçoivent 82,7 % des immigrants francophones.

Tableau 4 : Population immigrante francophone par région (Ontario, 2016)

	Ontario	Sud-Ouest	Est	Centre	Nord-Ouest	Nord-Est
Population francophone dans la région	622 415	33 555	268 070	191 375	7 055	122 360
Population immigrante francophone	92 385	4700	29 585	56 815	215	1 065
Proportion d'immigrants parmi la population francophone de la région	15,0 %	14,2 %	11,2 %	30,2 %	3,1 %	0,9 %
Proportion d'immigrants francophones dans la région parmi l'ensemble de la population immigrante francophone de la province	100,0 %	5,1 %	32 %	61,5 %	0,2 %	1,2 %
Population immigrante francophone arrivée dans la période 2011-2016	16 045	960	5 055	9 835	45	150
Proportion d'immigrants francophones dans la région parmi l'ensemble de la population immigrante francophone de la province (2011-2016)	100,0 %	6,0 %	31,5 %	61,3 %	0,3 %	0,9 %
Résidents non permanents	5 875	260	1 680	3 860	30	55

Source : Statistique Canada, recensement de la population de 2016

²⁸ Pour la région du Grand Toronto, les données du recensement des divisions de Toronto, Durham, Halton, Peel et York ont été utilisées.

5.2

ÉTUDES ET DIPLÔMES

Quarante-six pour cent de la population francophone non immigrante ne possède pas de certificat, de diplôme ou de grade d'études universitaires. Cette proportion est de 28,9 % chez la population immigrante francophone et de 31 % chez les immigrants francophones récents²⁹. D'autre part, 14,8 % de la population immigrante francophone fait face à une situation de faible revenu comparativement à 7,6 % de la population francophone non immigrante, ce qui est fort inquiétant.

Par ailleurs, 43,8 % des étudiants étrangers qui obtiennent un permis d'études au Canada viennent en Ontario³⁰. Parmi ceux-ci, pour la période de 2004 à 2015, 2,1 % proviennent de pays où le français est une langue officielle³¹. Durant cette même période, le nombre de titulaires de permis d'études provenant d'un pays francophone est passé de 930 à 1900. Les deux principaux pays d'origine des titulaires sont la France (21 %) et le Cameroun (12 %). L'Ontario est la destination canadienne privilégiée par les immigrants francophones après le Québec. De plus, l'Ontario est la province qui comporte le plus d'étudiants du Burundi, du Rwanda et de la République du Togo. Il s'agit là d'indications pertinentes pour cibler les efforts de promotion à l'avenir.

5.3

GOUVERNANCE

Accord fédéral-provincial

Durant la dernière année, l'Ontario a été très actif dans ses relations bilatérales avec le fédéral. Il a coprésidé avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) le groupe de travail sur *Entrée express* qui a mené à des améliorations en appui aux candidats francophones³². En 2017, la province a aussi négocié un nouvel Accord Canada-Ontario sur l'immigration qui privilégie une collaboration plus étroite en matière de politiques de sélection des candidats, auquel s'ajoute une annexe sur l'immigration francophone. Cette annexe devrait permettre à l'Ontario et au gouvernement fédéral d'établir des priorités et des objectifs communs pour l'atteinte de leurs buts respectifs. Cette collaboration plus étroite a également le potentiel de permettre une meilleure complémentarité entre les services offerts par les deux paliers gouvernementaux et d'éviter des doublons.

29 Plus de détails sur les domaines d'étude des immigrants francophone en annexe.

30 *Supra* note 14, p. 72.

31 Les données linguistiques ne sont pas disponibles pour les étudiants étrangers. La variable du pays d'origine est ainsi la plus pertinente.

32 Pour plus de détails : <https://www.ontario.ca/fr/page/groupe-dexpertes-et-experts-sur-limmigration-francophone-2015-2016> (page consultée en mars 2018)

Sans aucun doute, l'Ontario peut tirer profit des nombreuses initiatives développées par le gouvernement fédéral. Étant assujéti aux obligations contenues dans la *Loi sur les langues officielles*, IRCC doit prendre des mesures positives en vue de favoriser la vitalité des communautés de langues officielles en situation minoritaire. Le programme *Mobilité francophone*³³ est un exemple d'initiative en ce sens.

L'un des principaux outils de la province pour recruter des nouveaux arrivants est le *Programme ontarien des candidats à l'immigration* (POCI) qui permet à l'Ontario d'évaluer les dossiers afin de choisir des immigrants correspondant à ses besoins. Les candidats désignés sont alors en mesure de soumettre directement une demande de résidence permanente à IRCC qui a le dernier mot. Malgré ce programme, c'est tout de même IRCC qui choisit la majorité des immigrants qui s'établissent en Ontario³⁴. En 2017, l'Ontario a obtenu une allocation de 6 000 désignations dans le cadre du POCI. Ce chiffre était de 5 500 en 2016, 5 200 en 2015, 2 500 en 2014 et 1 300 en 2013³⁵.

Cela a conduit l'ancienne ministre ontarienne des Affaires civiles et de l'Immigration, à indiquer que l'Ontario ne pourra pas atteindre son objectif en immigration francophone « si le gouvernement fédéral n'atteint pas le sien³⁶ ». D'un autre côté, il est à l'avantage du gouvernement fédéral que l'Ontario atteigne sa cible puisque c'est dans cette province que s'établit la majorité des immigrants francophones hors Québec. Le succès de l'Ontario aurait un impact sur l'atteinte de la cible nationale, et vice-versa. Comme le recommande le groupe d'experts en immigration francophone, l'Ontario a tout intérêt à encourager le gouvernement fédéral à créer dans ses programmes des volets spécifiques à l'immigration francophone.

Certes, le nombre des candidats sélectionnés par la province a augmenté au cours des dernières années. Toutefois, ces données demeurent encore marginales en comparaison au nombre total d'immigrants qui arrivent chaque année en Ontario. Par ailleurs, le POCI demeure le principal outil de sélection des immigrants par la province qui mise principalement sur ce bassin aussi pour accroître le nombre d'immigrants francophones qui s'établissent en Ontario. Il devient, donc, nécessaire que le nombre des candidats désignés par la province soit davantage revu à la hausse afin de mieux répondre à l'un des objectifs de ce Programme qui vise notamment à favoriser le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et le développement régional.

33 Pour plus de détails : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/bulletins-guides-operationnels/residents-temporaires/travailleurs-etrangers/etude-impact-marche-travail/interets-canadiens-avantage-important-mobilite-francophone-r205a-code-dispense-c16.html> (page consultée en mars 2018).

34 Pour plus de détails : https://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/593e9165-c6ce-4f9b-b519-03d315f92cd4?_ga=2.210460498.675714379.1521049130-1010808444.1521049130 (page consultée en mars 2018).

35 Ministère des Affaires civiles et de l'Immigration, *Rapport d'étape 2018, Les bases de notre avenir : stratégie ontarienne en matière d'immigration*, Toronto, 2017, p. 13.

36 Pour plus de détails : <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1069321/nouvelle-entente-canada-ontario-sur-limmigration-avec-un-volet-francophone> (page consultée en mars 2018).

Un des objectifs de l'annexe C de l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration publié récemment permet justement « d'identifier les possibilités d'accroître le nombre d'immigrants d'expression française au Canada, notamment en Ontario, en vue d'atteindre les cibles respectives des parties.»

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande au ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce en collaboration avec le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté Canada d'augmenter sensiblement le nombre de candidats que la province peut désigner dans le cadre du Programme ontarien des candidats à l'immigration afin que ce dernier atteigne un de ses objectifs et contribue réellement au développement et à l'épanouissement des communautés francophones de l'Ontario au cours de la prochaine décennie.

Leadership de l'Ontario

L'Ontario exerce un rôle de leadership en coprésidant avec IRCC plusieurs initiatives, dont le groupe de travail fédéral-provincial-territorial spécial sur l'immigration francophone. De plus, c'est à Toronto qu'a eu lieu le 2 mars 2018 le second forum conjoint entre les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux (FPT) responsables de l'immigration et de la francophonie canadienne. Lors de cet événement, il y a eu le lancement du *Plan d'action FPT visant à accroître l'immigration francophone à l'extérieur du Québec*³⁷.

Le contexte est favorable pour permettre à l'Ontario de se positionner comme un leader au niveau national sur cet enjeu. De plus, ces forums de discussion contribuent à tisser des liens avec d'autres provinces qui font de l'immigration francophone un enjeu prioritaire et à échanger de l'information sur de bonnes pratiques.

37 Pour plus de détails : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/plan-action-federal-provincial-territorial-immigration-francophone.html> (page consultée en mars 2018).

Privilégier la collaboration interministérielle

La collaboration étroite entre l'Office aux affaires francophones et le ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce est essentielle. Un exemple d'initiative est le développement de la formation de l'OFA à l'intention des employés du ministère pour les aider à adopter une Lentille francophone dans la mise en œuvre de politiques et de programmes comme cela a été recommandé pour les employés de la fonction publique dans le dernier rapport annuel du commissaire.

En réponse à la problématique du « travail en silo » des divers ministères et des risques de dédoublement (ou d'angles morts) qui en découlent, le gouvernement a mis en place un comité consultatif sur l'immigration francophone en septembre 2017³⁸. Le mandat du comité est de conseiller le ministère sur les 13 recommandations du Groupe d'experts. Coprésidé par les sous-ministres de l'ancien ministère de l'Immigration et de l'Office des affaires francophones, il regroupe des représentants d'IRCC, des intervenants de la communauté et de plusieurs ministères provinciaux tels que ceux de l'Éducation, des Affaires municipales, et du Logement, et de la Formation, et des Collèges et Universités. La multiplication de telles initiatives illustre clairement la volonté publique de s'attaquer pleinement au dossier de l'immigration francophone, dans une perspective résolument collaborative et participative.

Au-delà des acteurs gouvernementaux

En plus des gouvernements, plusieurs acteurs sont également engagés dans le dossier de l'immigration. Des organismes communautaires reçoivent du financement pour offrir des services d'accueil, d'établissement et d'intégration. Or, une cartographie récente de l'immigration francophone en Atlantique dégage des observations pertinentes pour l'Ontario. Les acteurs divergent grandement en fonction de leur perspective (fédérale, provinciale, municipale/locale, communautaire et de l'immigrant lui-même), de leur mission (publique, communautaire, privée, etc.), de leur mandat linguistique, de leur position au sein du continuum en immigration (décideurs publics, réseaux, prestataires de services), de leurs secteurs d'intervention (immigration, santé, etc.), des clientèles visées et des types d'intervention (publique/privée, formelle/informelle, ponctuelle/régulière, etc.). Dans un tel contexte, « le travail de coordination s'avère donc crucial pour éviter les dédoublements, diffuser les "histoires à succès" et éviter le renouvellement des erreurs ou "histoires d'horreur" ³⁹ ».

Ces constats font ressortir le rôle potentiellement stratégique des réseaux en immigration francophone de l'Ontario. Les réseaux, financés par le gouvernement fédéral, identifient les besoins et les priorités de leurs régions respectives. Ces réseaux

38 Pour plus de détails : <http://reseaudunord.ca/wp-content/uploads/2017/11/8nov2017-Maci.pdf> (page consultée en mars 2018).

39 Traisnel, C. et J. Guignard Noël., *Immigration francophone en Acadie de l'Atlantique : cartographie des lieux de l'immigration*, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2017, p. 80-86.

renforcent la concertation entre organismes communautaires, secteur privé, institutions publiques et société civile⁴⁰. L'Ontario est la seule province à disposer de trois réseaux en immigration francophone, soit un pour le nord, un pour le centre-sud-ouest et un autre pour l'est de la province.

5-4

STRATÉGIES À RAFFINER

Destination Ontario

Au sujet de la promotion et de l'attraction, l'Ontario a fait des efforts conséquents dans les dernières années. Sur le modèle du projet fédéral, l'ancien ministère a par exemple lancé le projet pilote *Destination Ontario* pour promouvoir la province auprès de candidats potentiels d'expression française au Maroc. Une délégation ontarienne s'est rendue au Maroc pour tenir des séances d'information et effectuer des activités de réseautage en février 2018.

Pour les prochaines éditions, il y a lieu de nommer explicitement l'initiative *Destination Ontario français* pour mettre l'accent sur l'aspect francophone. Une source d'inspiration potentielle est *Destination Acadie* en Atlantique⁴¹. Lors de l'édition 2018, la Société économique de l'Ontario a été invitée à faire partie de la délégation ontarienne dans le but d'offrir davantage de perspectives et de soutien aux futurs immigrants francophones en ce qui concerne le marché du travail de l'Ontario⁴². À l'avenir, il serait pertinent d'élargir cette participation à des organismes provenant d'autres secteurs pour promouvoir la vie en français dans son ensemble. L'initiative *Destination Ontario* au Maghreb est sans doute un premier pas mais ce n'est pas suffisant pour l'atteinte de la cible de 5 %⁴³.

Occasions à saisir

Il convient de prendre un peu de recul afin de percevoir les possibilités plus globales. L'Ontario est en effet une province « à part » au Canada et en Amérique du Nord : elle abrite à la fois la capitale du Canada et une métropole internationale, en plus d'être située au centre du Canada et de jouir d'un dynamisme économique de par sa proximité avec la région des Grands Lacs.

40 Paquet, M. et C. Andrew, « Les réseaux de soutien à l'immigration francophone de l'Ontario : résultats, adaptations et points de tension d'une expérience de gouvernance communautaire », dans L. Cardinal et É. Forgues (dir.), *Gouvernance communautaire et innovations au sein de la francophonie néobrunswickoise et ontarienne*, Presses de l'Université Laval, Québec, p. 69-96.

41 Pour plus de détails : <http://vivreenacadie.ca/index.php/destination-acadie> (page consultée en mars 2018).

42 Pour plus de détails : <https://l-express.ca/succes-de-destination-ontario-au-maroc/> (page consultée en mars 2018).

43 Plus de détails : <https://onfr.tfo.org/destination-ontario-au-maroc-et-en-algerie-quels-benefices/> (page consultée en mars 2018).

La province s'inscrit dans un contexte résolument multiculturel, puisqu'un tiers de la population de la province est immigrante et que cette proportion s'accroît avec le temps. L'Ontario dispose également d'une grande variété de types de communautés d'accueil⁴⁴, pouvant répondre à des attentes et des besoins fort distincts des nouveaux arrivants. Il s'agit d'atouts que la province peut mettre de l'avant lors d'activités de promotion à l'étranger.

L'Ontario peut innover davantage dans son effort de recrutement et de promotion, par exemple en explorant le potentiel que représente l'Afrique subsaharienne. En effet, 37,5 % des immigrants francophones récents de l'Ontario proviennent déjà de cette région⁴⁵. La table est mise pour maximiser les possibilités liées à ce bassin prometteur d'immigrants francophones, notamment en effectuant des missions ciblées. Le Canada (avec *Destination Canada*), le Québec, le Nouveau-Brunswick et la plupart des provinces ciblent surtout les bassins français, belge, suisse et maghrébin. Mais plusieurs enquêtes démontrent que l'avenir de la francophonie mondiale se trouve également en Afrique subsaharienne. L'Ontario doit renforcer son rôle de leader dans la francophonie hors Québec et recruter en Afrique subsaharienne.

D'ailleurs, il ressort d'un sondage effectué auprès d'étudiants internationaux fréquentant un des établissements d'enseignement supérieur membres du Bureau canadien de l'éducation internationale⁴⁶ que les candidats de cette région ont davantage tendance à rester au pays (et donc en Ontario) par rapport à d'autres qui seraient plus portés à retourner dans leur pays d'origine.

En effet, le français est une des langues les plus enseignées au monde, et ce bien au-delà des pays dont la langue officielle ou la langue principale d'enseignement est le français. Les réseaux d'établissements français ou francophones (Alliances françaises, Missions laïques, etc.) par exemple, notamment en Amérique latine, sont autant de lieux qu'il serait utile d'explorer.

Création de l'Université de l'Ontario français

« L'existence d'une université de langue française de haut calibre à Toronto, constituerait un facteur déterminant dans l'atteinte future de cet objectif [cible de 5 %], grâce au recrutement d'un corps professoral d'excellence en provenance de la francophonie (canadienne et internationale), et grâce au recrutement d'étudiants internationaux parmi les plus prometteurs ⁴⁷. »

– Dyane Adam

44 Belkhdja, C. et C. Traisnel, *Immigration and Official Language Minority Communities - Survey of Research of the Past Five Years from the Perspectives of the Communities, Government Institutions and Researchers*, Symposium de la recherche sur les langues officielles, Ottawa, 2011.

45 Plus de détails sur les pays d'origine des immigrants francophones en annexe.

46 Pour plus de détails : <http://net.cbie.ca/download/CBIE-%20RECHERCHES%20EN%20BREF%203%20-%20%C3%89tudiants%20internationaux%20francophones%20au%20Ca...pdf> (page consultée en avril 2018).

47 Conseil de planification pour une université de langue française, *Innover localement, Exceller mondialement : Proposition pour une université de langue française en Ontario*, 2017, p. 48.

Cette perspective doit permettre à l'Ontario de diversifier son offre en matière d'institutions d'enseignement postsecondaire de calibre international et d'attirer de nouveaux étudiants internationaux francophones. De 2016 à 2029, le nombre de titulaires d'un permis d'études provenant de pays francophones suivra une tendance à la hausse. Il est d'ailleurs estimé que de 15 318 à 16 850 titulaires poursuivront des études en français en Ontario. Le rapport Adam considère quant à lui que la nouvelle université de langue française à Toronto devrait recevoir de 1 000 à 1 200 de ces étudiants.

Ces initiatives doivent s'accompagner également d'une présence plus forte et plus fréquente dans les foires d'emploi ou les grands événements liés aux études et à l'enseignement supérieur. Dans les activités de promotion auprès de futurs étudiants, il est pertinent d'insister sur la possibilité de poursuivre des études en français tout en évoluant dans un milieu majoritairement anglophone favorable à l'apprentissage de cette langue.

Volet Travailleurs qualifiés francophones

Une mesure importante pour promouvoir le recrutement de professionnels francophones bilingues est le volet *Travailleurs qualifiés francophones* du *Programme ontarien des candidats à l'immigration*⁴⁸. Ce volet semble avoir eu un impact très positif sur les nominations de candidats d'expression française provenant du bassin *Entrée Express*. Les données semblent dénoter une amélioration non négligeable quant au recrutement et à l'attraction de nouveaux arrivants francophones via ces programmes⁴⁹.

Tableau 5 : Sélection de candidats francophones dans le cadre du Programme ontarien des candidats à l'immigration

Immigration francophone 2017	Nombre de personnes sélectionnées
Candidats sélectionnés dans le volet pour les travailleurs qualifiés francophones	259
Candidats sélectionnés dans tous les autres volets qui ont indiqué le français comme langue maternelle	7
Candidats sélectionnés dans tous les autres volets qui ont indiqué le français comme langue préférée de correspondance (doublons ci-dessus exclus)	5
Total de candidats francophones sélectionnés	271
Total de candidats sélectionnés dans le Programme ontarien des candidats à l'immigration	6 508
Proportion des candidats sélectionnés francophones	4,2 %

Source : Ancien ministère des Affaires civiles et de l'Immigration de l'Ontario

48 Pour plus de détails : http://www.ontarioimmigration.ca/prodconsum/groups/csc/@oipp/documents/document/oi_fr_fssw_010517.pdf (page consultée en mars 2018).

49 En raison du caractère très récent des données, il n'est pas possible de savoir combien de ces candidats sélectionnés sont arrivés. Par ailleurs, puisque IRCC ne calcule pas les francophones de la même façon que l'ancien ministère des Affaires civiles et de l'Immigration, il est impossible de faire des comparaisons dans le temps ou avec les volets fédéraux.

Le volet exige des candidats une bonne maîtrise de l'anglais. Cela tend à écarter les francophones qualifiés qui ne sont pas suffisamment bilingues. De plus, les candidats anglophones d'autres volets n'ont pas l'obligation de maîtriser le français, ce qui crée un déséquilibre dans les exigences. Le programme a connu un certain succès en 2017 et il est probable que le nombre de candidats francophones admis augmenterait encore avec l'élimination d'une telle barrière. Il conviendrait de les orienter dès que possible vers les programmes de formation linguistique en fonction de leurs besoins.

Par ailleurs, le *Programme régulier des travailleurs qualifiés québécois*⁵⁰ considère que le fait d'avoir un ou des enfants fait partie des facteurs de sélection et a inclus cette donnée dans la grille de pointage. Il s'agit d'une initiative qui favorise le recrutement de familles entières et qui peut constituer une piste intéressante, y compris pour l'Ontario.

5-5

ACCUEIL

Programmes et services

L'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration soutient l'offre de services d'accueil par l'intermédiaire de partenaires communautaires. Le *Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants* accorde du financement à des organismes qui offrent des services d'établissement et d'intégration aux nouveaux arrivants en anglais ou en français. Le ministère appuie également la prestation de services spécialisés d'emploi et de formation par l'entremise du Programme de formation relais de l'Ontario. La formation relais aide les immigrants qualifiés à accéder rapidement au marché du travail à un niveau correspondant à leurs qualifications. Les services de formation de ce programme sont offerts par des organismes communautaires, des universités, des collèges et des organismes de réglementation. Certains projets de formation relais sont axés sur les immigrants francophones.

De plus, les programmes de formation linguistique pour adultes permettent aux immigrants admissibles de suivre gratuitement des cours en anglais ou en français langue seconde (ASL/FLS) offerts par des conseils scolaires, des collèges ou des organismes communautaires. Pour être admissible, le nouvel arrivant ne doit pas avoir comme langue maternelle l'anglais, c'est donc dire qu'un immigrant anglophone ne peut pas suivre de cours de français langue seconde⁵¹. D'autres organisations reçoivent également des fonds des programmes fédéraux de cours de langue, CLIC et LINC. Toutefois, les critères d'admissibilité aux programmes de formation linguistique offerts par l'Ontario sont plus flexibles que ceux offerts par le fédéral puisqu'ils offrent également des services auprès des immigrants qui ont obtenu la nationalité canadienne ainsi qu'aux réfugiés.

⁵⁰ Pour plus de détails : <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-installer/travailleurs-permanents/conditions-requises/index.html> (page consultée en avril 2018).

⁵¹ Pour plus de détails : <https://www.ontario.ca/fr/page/ameliorer-vos-competences-en-anglais-et-en-francais> (page consultée en mars 2018).

Un élément d'importance qui ressort du *Livre blanc* de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario⁵² est que « la formule de financement selon le nombre d'immigrants accueillis n'est pas appropriée pour des organismes en situation linguistique minoritaire. » Les critères, basés sur le nombre de personnes servies, correspondent à une réalité de contexte majoritaire.

Le mode de financement entraîne souvent de la compétition entre les groupes pour l'obtention de subventions. Une telle situation présente un risque en matière de bonne gouvernance. Certains organismes pourraient en effet être tentés de ne pas diriger des personnes vers d'autres organisations.

Un manque de ressources conduit à des services d'accueil et d'établissement incomplets en français dans plusieurs régions, ce qui peut rendre plus difficile encore l'intégration à la communauté francophone⁵³. Il est d'une grande importance que les organismes de langue française reçoivent un financement adéquat pour offrir une gamme complète de services.

Pour ce faire, et à titre d'illustration, la création, à l'image des guides touristiques, d'un guide de l'immigrant francophone serait une forme d'offre active sur les différents services et programmes offerts par la province comme des programmes spécifiques aux immigrants de langue française, une éducation en français, des services de santé désignés pour offrir des services en français, etc. De telles informations existent déjà, de manière éparpillée en Ontario, et sont personnalisées selon les organismes qui les conçoivent. Un tel guide pourrait donc être remis au sein d'une trousse de bienvenue à tous les nouveaux arrivants qui se présentent à Service Ontario pour obtenir une carte de santé ou un permis de conduire.

5.6

INTÉGRATION

Intégration économique

Les défis professionnels sont l'un des principaux enjeux auxquels se trouvent confrontés les immigrants. En ce qui concerne l'emploi⁵⁴, il existe un écart salarial entre les personnes immigrantes et les personnes nées au Canada qui ne peut pas être expliqué par des caractéristiques individuelles. Cela est encore plus marqué chez les immigrants récents. Il existe également des écarts entre les taux d'emploi. Il conviendrait d'approfondir ces informations et de cerner la situation des immigrants francophones afin d'adapter davantage les services d'employabilité qui leur sont destinés.

Un autre défi est la reconnaissance des titres et des diplômes obtenus à l'étranger, particulièrement dans des secteurs comme la santé, où il y a des ordres professionnels. « Ces défis [de compréhension] sont encore plus grands pour [...] les immigrants francophones en particulier. L'objectif patent des organismes réglementaires est de protéger la qualité et l'excellence des services rendus par les professions. Leur mandat général n'est pas de faciliter l'accès aux professions. C'est plutôt le contraire⁵⁵ ».

52 Assemblée de la francophonie de l'Ontario, *L'immigration francophone en Ontario, livre blanc*, Ottawa, 2017, p. 17.

53 *Ibid.*, p. 15.

54 Institute for competitiveness & prosperity, *Immigration Ontario, Achieving best outcomes for newcomers and the economy*, Toronto, 2017, p. 8.

55 Consortium national de formation en santé, *Étude ciblée de la situation des diplômés internationaux en santé à Toronto et dans le Sud-ouest de l'Ontario*, Ottawa, 2010, p. 6.

À ce sujet, le rapport Adam⁵⁶ souligne que la création d'une nouvelle université de l'Ontario français à Toronto est un moment propice pour développer de nouveaux services de reconnaissance professionnelle des compétences acquises à l'étranger.

Intégration socioculturelle

L'intégration professionnelle ne conduit pas nécessairement à l'intégration au sein de la communauté francophone, il s'agit plutôt d'un préalable. Lorsqu'un individu sent qu'il est membre à part entière d'une communauté, il est plus probable qu'il s'y installe à long terme⁵⁷.

Les recherches les plus récentes sur le sujet de l'intégration socioculturelle démontrent que la présence d'organismes francophones offrant de tels services en français permet une meilleure inclusion des immigrants au sein des communautés francophones en situation minoritaire que ne le permettraient des services traduits ou bilingues par des organismes anglophones⁵⁸. Une telle voie semble donc à privilégier. L'ancien ministère finance d'ailleurs déjà une vingtaine de prestataires de services en français grâce à son programme de subvention de renforcement des capacités pour la communauté multiculturelle⁵⁹.

Dans cette veine, l'intégration sociale est bien souvent une part cruciale dans la réussite de l'intégration. C'est donc l'ensemble de la « complétude institutionnelle » des communautés francophones qui doit être concernée par l'enjeu de l'accueil. Une sensibilisation aux enjeux du multiculturalisme au sein même des communautés, et à travers l'ensemble des dispositifs communautaires doit être encouragée.

5-7

RÉTENTION

Afin d'adopter des politiques adéquates privilégiant la rétention, il est nécessaire d'avoir une bonne compréhension des tendances fortes expliquant les raisons d'une installation durable de même que des départs. Il serait pertinent sur ce point de s'inspirer du modèle développé pour les francophones du nord du Canada⁶⁰ afin de construire une grille d'évaluation adaptée à l'Ontario. Cette grille tient compte des facteurs qui influencent le parcours migratoire des nouveaux arrivants francophones. Ce modèle permet de bien comprendre leur parcours marqué par la mobilité à travers l'ensemble du continuum en immigration (du départ, ou du projet de départ, à l'installation plus ou moins durable).

56 *Supra* note 48.

57 Benimmas, A. *et al.*, *Le sentiment d'appartenance chez les immigrants francophones du N.-B.* Canadian Ethnic Studies, 2014, p. 87-120.

58 Huot, S., « Francophone immigrant integration and neoliberal governance: The paradoxical role of community organizations », *Journal of Occupational Science*, 2013, p. 326-341.

59 Pour plus de détails : <https://www.ontario.ca/fr/page/subvention-de-renforcement-des-capacites-pour-la-communaute-multiculturelle> (page consultée en avril 2018).

60 Traisnel, C., *Étude du profil des migrants et immigrants francophones dans les territoires du Nord canadien*, Université de Moncton, 2016.

En ce qui a trait de façon particulière à la rétention des étudiants internationaux après l'obtention de leur diplôme, une pratique intéressante est le *Programme de rétention des étudiants internationaux*, une initiative multipartite au Nouveau-Brunswick. Ce programme vise à améliorer l'intégration professionnelle des étudiants internationaux diplômés dans la région du Grand Moncton⁶¹. Cette initiative pourrait servir de source d'inspiration pour l'Ontario.

5.8

UNE STRATÉGIE CONCERTÉE

L'Ontario compte actuellement 622 415 francophones, ou 4,7 % de la population totale – 15 % d'entre eux sont issus de l'immigration, et ce pourcentage va continuer de croître jusqu'en 2028. Augmenter le taux annuel d'immigration francophone en Ontario est donc essentiel pour maintenir le poids démographique des francophones. L'ancien ministre des Affaires civiles et de l'Immigration a établi une cible de 5 % d'immigration francophone en 2012. Par contre, le taux annuel était 2,4% en 2016, ce qui est bien inférieur à la cible.

Cette réalité exige que le gouvernement agisse immédiatement. L'Ontario est en position pour être un leader au niveau national au sujet de l'immigration francophone. L'Ontario a coprésidé le groupe de travail sur *Entrée express*, le programme fédéral pour mieux appuyer la sélection des candidats francophones, en plus de réussir à ajouter une annexe sur l'immigration francophone à l'*Entente Canada-Ontario* en juin 2017. Il va sans dire qu'une coopération entre les paliers de gouvernement est critique dans ce domaine.

D'autres mesures importantes en matière d'immigration francophone adoptées par l'Ontario afin d'augmenter l'immigration francophone incluent le programme de recrutement *Destination Ontario* au Maroc afin d'attirer des candidats francophones, l'établissement de l'Université de l'Ontario français et le programme *Travailleurs qualifiés francophones* dans le cadre du Programme ontarien des candidats à l'immigration.

Pour l'accueil des immigrants, le gouvernement doit d'assurer qu'il accorde les ressources nécessaires aux organismes d'accueil francophones afin de garantir des services complets aux immigrants francophones. L'intégration de ces derniers doit aussi être renforcée – par exemple, un obstacle majeur à l'intégration réussie et complète est la reconnaissance des diplômes et certificats professionnels étrangers de même que l'offre limitée dans le programme de formation relais axé sur les francophones. Finalement, le gouvernement et les intervenants clés doivent pouvoir mettre en place les conditions qui assurent une installation durable.

61 Pour plus de détails : <http://www.cafn-nb.org/page-accueil/programme-de-retention-etudiants-internationaux/> (page consultée en mars 2018).

Plusieurs mesures sont mises en place pour que l'Ontario atteigne sa cible de 5 % dans la prochaine décennie et de multiples possibilités s'offrent à la province. Toutefois, il ne semble pas y avoir une ligne directrice suffisamment claire entre ces mesures, soit une politique planifiée et concertée. Une telle politique concertée aurait comme effet principal de mobiliser l'ensemble des intervenants et de susciter entre acteurs d'utiles débats sur les principaux défis rencontrés sur le terrain.

L'Ontario doit donc se doter d'un **plan interministériel** pour définir clairement et coordonner les rôles des divers ministères provinciaux concernés par l'immigration francophone, en plus de se fixer des objectifs à atteindre dans ses relations avec le gouvernement fédéral. Le comité consultatif sur l'immigration francophone, par sa vocation interministérielle décrite précédemment, pourrait être mandaté pour préparer une telle stratégie. Pour l'élaboration de cette stratégie, l'ancien ministre peut se fonder notamment sur les recommandations du Groupe d'experts en plus de se référer aux rapports annuels du Commissariat aux services en français et au livre blanc de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario. Les représentants de la communauté franco-ontarienne, en particulier ceux œuvrant dans le domaine de l'immigration, devraient être inclus dans ce processus.

En somme, la province dispose de nombreux atouts : les grands centres d'accueil des nouveaux arrivants, une position centrale, un très riche marché de l'emploi, une grande diversité de communautés d'accueil. Elle bénéficie aussi de la proximité géographique (et à travers les infrastructures de communication) de la principale région francophone d'Amérique du Nord (le Québec)⁶². L'Ontario est aussi au cœur de la mobilité ou d'une immigration francophone fluide et doit saisir les occasions qui s'y rattachent.

Ce large portrait de l'immigration francophone permet d'ouvrir les yeux sur les enjeux d'aujourd'hui sur lesquels le gouvernement a la possibilité d'intervenir d'ici 2028. À la suite de cette section, le commissaire émet six recommandations qui proposent des moyens de favoriser, voire d'accélérer, l'immigration francophone en Ontario.

Le tout peut certainement commencer par la participation de l'Ontario à l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) pour transformer l'image du français en Ontario (d'une langue minoritaire à une langue internationale majeure) et pour développer ou enrichir des collaborations avec des pays comportant une importante population francophone. Selon l'estimation de l'OIF, il y aura approximativement 700 millions de francophones dans le monde d'ici 2050 et environ 85 % d'entre eux se trouveront en Afrique⁶³.

62 Chedly Belkhdja et Christophe Traisnel, *op. cit.*

63 Pour plus de détails : <http://www.francophonie.org/IMG/pdf/SyntheseLangue-Francaise-2010.pdf> (page consultée en mars 2018).

En la matière, le commissaire encourage le gouvernement de l'Ontario à jouer son rôle de leader au sein de cette organisation et des instances de la francophonie pour que celles-ci adoptent une politique de mobilité en francophonie (immigration, études, tourisme).

L'élection générale de juin dernier a été suivie par un remaniement ministériel au cours duquel certains ministères ont été fusionnés et d'autres ont été abolis. C'est le cas l'ancien ministère des Affaires civiques et de l'Immigration dont ses différentes directions ont été confiées à trois ministères distincts. Ainsi, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires est maintenant responsable de l'élaboration des politiques en matière d'immigration et de citoyenneté, y compris la réinstallation des nouveaux arrivants et des réfugiés. Le ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce assume désormais les responsabilités du Programme ontarien des candidats à l'immigration alors que le ministère de la Formation, des Collèges et Universités a la responsabilité des programmes de formation offerts aux immigrants.

De même, le commissaire souhaite que des initiatives existantes puissent être remodelées pour attirer davantage d'immigrants francophones.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande au ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce :

- a. de nommer explicitement l'initiative Destination Ontario français pour mettre l'accent sur l'aspect francophone;
- b. de faire de Destination Ontario français une initiative permanente;
- c. d'inclure des organismes francophones qui ont une connaissance du milieu à la délégation ontarienne;
- d. de prendre en considération les tendances actuelles en termes de bassins et de réseaux prometteurs pour le recrutement d'immigrants francophones pour bien cibler les activités de promotion, notamment en Afrique subsaharienne.

.....

Si les communautés francophones désirent accueillir un plus grand nombre d'immigrants dans un avenir proche, des politiques publiques et des initiatives efficaces doivent faciliter leur adaptation au marché du travail local. Et c'est urgent. Pour ce faire, il est pertinent de bien comprendre quels sont les secteurs d'emploi dans lesquels les immigrants rencontrent les plus grands défis quant à la reconnaissance de leurs titres et diplômes. Il serait également pertinent de déterminer d'où proviennent les immigrants qui rencontrent le plus de défis. Le commissaire recommande donc au ministre d'effectuer une recherche qui permettrait de mieux saisir l'impact de l'origine nationale des nouveaux arrivants francophones sur l'obtention d'une reconnaissance de leurs titres et diplômes.

.....

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à la ministre de la Formation et des Collèges et Universités :

- a. de commander une recherche pour mieux comprendre les défis des immigrants francophones par rapport à leur intégration au marché du travail et notamment l'impact du lieu d'études sur leur obtention d'une reconnaissance des titres et des diplômes;
- b. de saisir l'occasion de la création de l'Université de l'Ontario français à Toronto pour établir de nouveaux services d'évaluation des diplômes en français pour reconnaître la scolarité et l'expérience professionnelle des immigrants, notamment par des formations relais, et ce, en collaboration avec les ordres professionnels.

.....

Pour mieux accueillir les immigrants francophones et faciliter davantage leur intégration sur le marché du travail, le commissaire désire un assouplissement des critères portant sur la langue. Le financement d'organismes doit également être revu quant à l'offre de services à ces nouveaux arrivants francophones.

.....

RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande au ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce :

- a. de revoir les critères du volet Travailleurs qualifiés francophones du Programme ontarien Entrée express afin de retirer, d'ici 2019-2020, l'exigence de maîtriser l'anglais pour les candidats d'expression française. Ceci devrait en revanche s'accompagner d'une information juste et précise pour ces candidats sur la réalité linguistique ontarienne et sur les formations linguistiques disponibles sur place;
- b. d'accorder des points supplémentaires aux candidats parlant le français qui ont des enfants et qui désirent immigrer en Ontario en famille.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande à la ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- a. de revoir la formule de financement des organismes prestataires de services pour que celle-ci corresponde mieux à la réalité d'organismes en situation linguistique minoritaire et diminue la pondération liée au critère du nombre de personnes servies;
- b. de commander une étude en 2018-2019 pour analyser l'offre de services d'accueil, d'établissement et d'intégration en français offerts par des institutions de langue française à travers la province et pour évaluer où il y a des besoins et des écarts. Une telle étude est essentielle pour clarifier l'information sur les services disponibles aux candidats à l'immigration.

RECOMMANDATION 7

Le commissaire recommande au ministre des Services gouvernementaux, en collaboration avec la ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et les parties prenantes d'organismes dans la communauté francophone, de développer en 2018-2019 un « guide de l'immigrant francophone » qui serait remis au sein d'une trousse de bienvenue à tous les nouveaux arrivants qui se présentent à Service Ontario pour obtenir une carte de santé ou un permis de conduire.

Enfin, en se basant sur ces principes de planification et de concertation, le commissaire recommande également au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires se dote d'une unité administrative de l'immigration francophone au sein du ministère pour avoir les moyens de ses ambitions. Les ministères de la Santé et des Soins de longue durée et de l'Éducation sont des exemples à cet effet. En travaillant exclusivement sur le dossier de l'immigration francophone, les employés affectés à cette unité pourraient veiller au suivi des recommandations du comité consultatif et assurer la mise en œuvre d'une éventuelle stratégie en immigration francophone. Ils pourraient également être responsables d'évaluer systématiquement les politiques et les programmes du ministère avec une Lentille francophone. Il s'agirait d'une innovation majeure dans ce dossier. Cette nouvelle unité viserait essentiellement à redéployer les ressources existantes en rassemblant l'ensemble des employés travaillant sur le dossier de l'immigration francophone dans le but d'atteindre la cible de 5 %.

RECOMMANDATION 8

Le commissaire recommande à la ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- a. de développer, d'ici la fin mars 2019, une réelle stratégie en immigration francophone en matière de promotion, de recrutement, de sélection, d'accueil, d'intégration, de formation et de rétention comprenant des objectifs, des mesures concrètes et des échéanciers pour chacun de ces éléments;
- b. d'inclure dans cette stratégie un échéancier pour l'atteinte et le maintien de la cible de 5 %;
- c. de doter son ministère d'une unité administrative de l'immigration francophone.



6

VIEILLIR EN FRANÇAIS
DANS LA DIGNITÉ

Aborder l'enjeu du vieillissement de la population en projetant la communauté francophone de l'Ontario en 2028 implique de plonger au cœur de ce phénomène et de ses effets – considérables – sur le système de santé et pour la société dans son ensemble.

Lorsque les personnes âgées requièrent des soins et des services de santé, ceux-ci s'avèrent souvent plus enchevêtrés et plus étendus. Pour les francophones, à ces caractéristiques s'ajoute une complexité modulée en fonction du rôle joué (patient, proche aidant, professionnel, décideur) ou de la région habitée.

Cette complexité peut toutefois s'avérer un atout pour la province, dans la mesure où elle incite à aborder de front les enjeux d'équité et de sécurité, de même qu'à privilégier des approches systémiques, innovantes et qui mettent de l'avant la personne.

Ici, la démence et l'isolement social seront abordés comme enjeux qui touchent une proportion croissante de personnes âgées, leur prise en charge impliquant une communication efficace.

6.1

DÉMENCE

Aborder le vieillissement ne peut se faire sans réflexion sur la démence car l'allongement de l'espérance de vie s'accompagne d'une hausse des maladies cognitives apparaissant en moyenne à 80 ans.

La démence fait partie des maladies cognitives dont le diagnostic se fonde sur des signes et symptômes tels que la perte de mémoire, la difficulté d'exécuter des tâches quotidiennes ou des troubles du langage⁶⁴.

La maladie d'Alzheimer toucherait ainsi entre 60 % et 80 % des personnes atteintes de démence⁶⁵. Elle en est donc de loin la forme la plus répandue. Par ailleurs, plus de la moitié des personnes bénéficiant des soins de longue durée seraient atteintes de démence⁶⁶. Insister sur ce type de maladie permet donc ici de mettre en lumière des réalités de santé publique, sociales et économiques qui toucheront de près ou de loin une majorité d'Ontariens.

64 Société Alzheimer du Canada, *Prevalence and Monetary Costs of Dementia in Canada*, Toronto, 2016, 70 p.

65 Feldman, H. et Carole A., Estabrooks, « The Canadian dementia challenge: ensuring optimal care and services for those at risk or with dementia throughout the country », *Revue canadienne de santé publique*, 108(1), 2017, p. 95-97.

66 Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). *SISLD Système d'information sur les soins de longue durée : Profil des résidents d'établissements de soins de longue durée en 2015-2016*. <https://www.cihi.ca/fr/statistiques-eclair>

Les soins et les services prodigués aux personnes atteintes de démence varient largement, tout en étant requis de manière plus intensive. Par exemple, on note : une fréquence de consultation d'un médecin plus élevée, un plus grand nombre d'ordonnances et deux fois plus de présence aux urgences ou d'hospitalisations. De même, plus de 90 % des personnes se faisant poser un diagnostic de démence vivent avec au moins deux autres maladies chroniques. À ce titre, on parle souvent de « l'effet domino de la démence »^{67, 68, 69}.

Tableau 6

Prévalence des maladies cognitives chez les francophones de 65 ans et plus ⁷⁰		
Région	2016	2028
Ontario	10 718	14 648
Centre	2 916	3 986
Est	4 016	5 489
Nord-Est	2 651	3 623
Nord-Ouest	182	249
Sud-Ouest	952	1 301

65 % des personnes avec un diagnostic de démence sont des femmes. Cette proportion tendra à diminuer.

42 % des personnes avec un diagnostic de démence ont 85 ans et plus. Cette proportion tendra à augmenter.

Société Alzheimer de l'Ontario, 2012

67 Tranmer J.J.E, R. Croxford, P.C. Coyte, « Dementia in Ontario: Prevalence and Health Services Utilization », *La Revue canadienne du vieillissement*, vol. 22, n° 4, 2003, p. 369-379.

68 Regional Geriatric Program of Toronto (2012). *Frequently Asked Questions about the Regional Geriatric Program of Toronto*.

69 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, *Élaborer la stratégie ontarienne en matière de démence : Document de travail*, Toronto, 2016, 60 p.

70 La prévalence est calculée à partir des données du recensement de 2016 et des projections élaborées dans le cadre de ce rapport annuel. Les taux de maladies cognitives sont ceux fournis par la Société Alzheimer du Canada (2016).

Cet effet domino se répercute également chez les proches aidants des personnes atteintes de démence, celles-ci étant cinq fois plus susceptibles que les autres types de proches aidants de développer de la détresse psychologique⁷¹.

Pour les francophones, à cette complexité s'ajoutent des réalités spécifiques puisque, de manière générale, l'accès aux soins de santé, la satisfaction et l'expérience des patients sont affectés négativement par les personnes confrontées à des barrières linguistiques⁷².

Les patients qui font face à des barrières linguistiques ont tendance à abandonner leurs traitements, en plus de les placer en danger d'effets indésirables⁷³.

Pour nombre de personnes âgées, la maîtrise de la langue seconde diminue en raison du vieillissement⁷⁴. Les conditions de stress peuvent agir ici comme facteurs aggravants. Ceci étant, l'attrition de la langue seconde s'avère plus marquée pour les patients souffrant de démence.

6.2

ISOLEMENT

Si l'isolement des personnes âgées est en croissance au Canada et dans le monde, il constitue une réalité dont l'ampleur et les réponses à apporter prennent également une couleur particulière pour les francophones en situation minoritaire.

Partant de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, on estime que jusqu'à 16 % des aînés vivent de l'isolement social. L'isolement aurait un effet préjudiciable sur la santé, celui-ci augmentant notamment les risques de dépression, de problèmes cardiovasculaires et d'une réduction de la qualité de vie en général⁷⁵.

Les facteurs de risque d'isolement les plus significatifs sont souvent associés aux faits de vivre seul, de présenter des troubles de santé mentale ou un handicap. Toutefois, le fait de venir d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire constitue également un facteur de risque reconnu^{76, 77}.

71 Alzheimer Society of Ontario, *Dementia Evidence Brief: Ontario*. Toronto, 2012, 12 p.

72 Sarah Bowen, *Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins*, Rapport préparé pour Société santé en français, 2015, 51 p.

73 Savard, J. et al. « Évaluation métrologique de la mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 20(2), 2014, p. 83-122.

74 Sarah Bowen, *Op cit.*, 2015.

75 Courtin, Emilie et Martin Knapp, « Health and Wellbeing Consequences of Social Isolation in Old Age », National Institute for Health Research, 2014, 3 p.

76 Ce rapport souligne également que « Jusqu'à présent, il n'y a à peu près pas eu de recherche sur l'isolement social des aînés de CLOSM, et le sujet mérite un examen beaucoup plus poussé. » (CNA, 2017, p. 16).

77 Conseil national des aînés (CNA), *Qui est à risque et que peut-on faire à cet égard? Une revue de la littérature sur l'isolement social de différents groupes d'aînés*, Gouvernement du Canada, 2017, 62 p.

Par ailleurs, l'analyse d'enquêtes sur la santé dans les collectivités canadiennes (2001 à 2009) a permis de mettre en lumière que les personnes âgées francophones vivant en milieu minoritaire sont plus susceptibles de vivre en région rurale, présentent un plus faible revenu, de même qu'un plus faible niveau d'éducation et une santé mentale perçue comme moins bonne⁷⁸. Ces caractères peuvent contribuer ou agir de manière concomitante à l'isolement des personnes âgées francophones.

Quant aux facteurs réduisant l'isolement, il y a notamment le soutien communautaire, l'appartenance à une communauté locale, l'accès aux services et les interactions sociales⁷⁹. Ces éléments rappellent que cet enjeu de santé publique engage des actions qui débordent le cadre institutionnel et qui nécessitent des maillages étroits entre divers acteurs publics, communautaires et privés.

6.3

COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES COMME PARTIE PRENANTE

Dans le système de santé, la participation citoyenne a été mise de l'avant au moyen des principes du *patient partenaire* qui promeuvent l'inclusion des patients dans la planification et la prestation des services en vue d'augmenter la sécurité, la qualité et l'originalité des solutions apportées⁸⁰. En Ontario, la *Loi donnant la priorité aux patients* va en ce sens en reconnaissant l'importance de la voix des patients dans la planification locale des soins et des services.

Ceci étant, le Règlement 515/09, *Engagement de la collectivité francophone en application de l'article 16 de la loi* admet explicitement la particularité de cette communauté. De même, il sollicite sa participation à la planification des soins, par un encadrement des Entités de planification des services de santé en français (Entités) et leur collaboration avec les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS). Si la modification récente de ce règlement laisse présager une plus grande reconnaissance, de la part des RLISS et des Entités, de la perspective de la communauté francophone à l'échelle régionale, ses modes d'application au niveau local, institutionnel et des services, surtout dans des contextes fortement minoritaires, demeurent un travail en cours.

Différentes expériences gagnent à être généralisées afin de réaliser et de préciser le rôle de la communauté francophone dans le continuum de soins.

78 Bouchard, L. et al, *The Health of the Francophone Population Aged 65 and over in Ontario. A region-by-region portrait based on the Canadian Community Health Survey (CCHS)*, Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario, 2014, 48 p.

79 Dupuis-Blanchard, Suzanne et al. «Strategies for Aging in Place: The Experience of Language-Minority Seniors With Loss of Independence», *Global Qualitative Nursing Research*, 2 (2), 2015, 9 p.

80 Institut canadien pour la sécurité des patients, *Le Guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité*, 77 p. <http://www.hqontario.ca/Portals/o/documents/pe/engaging-patients-in-patient-safety-fr.pdf>

En lien avec une approche plus collaborative, Le *Guide de planification et de prestation des soins de longue durée en français*⁸¹ fait de l'engagement communautaire un des six attributs à intégrer au sein d'un modèle optimal de soins de longue durée en français pour l'Ontario.

Il s'agit de dépasser largement la simple consultation pour viser une collaboration dans la planification des soins et de l'organisation intégrant les familles, les communautés, les fournisseurs de soins et d'autres parties prenantes. L'expérience avérée de l'Hôpital Montfort à l'égard de la participation des patients partenaires et de la mise en valeur de leurs expertises francophones, pourrait également être mobilisée. Elle gagne également à prendre diverses formes :

« (...) qu'il s'agisse d'orienter les politiques et la planification entourant les services de santé en français ou les services pour aînés; la stratégie, les valeurs, les politiques et les programmes d'un organisme; ou d'assurer la participation des patients, des résidents et des familles et proches aidants à la planification des soins et à l'autogestion des maladies⁸² ».

Ces initiatives ne vont toutefois pas jusqu'à l'esprit premier de l'offre active où, en aval de la planification et de l'offre de services, l'opinion des francophones est sollicitée pour évaluer et bonifier la qualité des services offerts en français. Mais l'évaluation demeure un enjeu plus large, dans la mesure où les performances des organismes désignés selon la *Loi sur les services en français* ne sont toujours pas évaluées annuellement. On pourra discuter sérieusement de sécurité et de qualité des soins prodigués aux personnes âgées francophones lorsqu'une évaluation des organismes désignés, intégrée à celle annuelle des ministères, transparente et reconnaissant la perspective des personnes âgées francophones, sera régularisée.

6.4

DONNÉES SYSTÉMATISÉES ET ACCESSIBLES SUR LA LANGUE

Depuis de nombreuses années, la prise en compte de la variable linguistique⁸³ est reconnue comme un enjeu critique de l'expérience du patient et de ses proches. Le travail des Entités aura facilité l'identification et le maillage des préférences linguistiques des patients aux aptitudes linguistiques des professionnels de la santé. Il n'empêche que ces processus demeurent partiels, sachant notamment que les sites Web des Entités ne permettent pas d'afficher rapidement et systématiquement l'offre de services en français⁸⁴.

81 Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario, *Le Guide de planification et de prestation des soins de longue durée en français*, 2018, 106 p.

82 *Ibid.*, p.11.

83 La variable linguistique se réfère aux données qui captent les compétences, l'identité ou les préférences linguistiques des personnes à des fins de planification du système de santé.

84 Cardinal, L. et al., *L'offre active de services de santé mentale en français en Ontario : données et enjeux*. Minorités linguistiques et société, 2018, p. 74-99.

La vulnérabilité des personnes âgées au moment de solliciter des soins réduit leur confiance, voire leur aptitude, à demander à être soutenus en français. L'intérêt du gouvernement à capter l'identité linguistique des personnes grâce à la carte Santé s'avère central en vue de la résolution de ce problème, qui déborde toutefois des points d'accès où la carte santé est requise. Le commissaire félicite d'ailleurs l'ancien gouvernement d'avoir introduit, la volonté d'incorporer la variable linguistique dans le renouvellement prévu de la carte Santé⁸⁵.

Sachant qu'il faudra encore plusieurs années avant que ce système soit fonctionnel, les Entités et les RLISS doivent œuvrer de concert pour mettre en place des moyens efficaces d'identification du profil linguistique des personnes âgées francophones, en particulier celles atteintes de démence, afin que leurs expériences de soins, à domicile ou autre, soient sécuritaires.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a identifié comme priorité l'amélioration de la collecte de données et la reddition de comptes concernant les services de santé en français.

Ce faisant, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires doivent agir proactivement pour régulariser et généraliser la captation des capacités linguistiques des professionnels dans l'ensemble de la province. L'expertise de l'Hôpital Montfort, notamment, pourra également être sollicitée pour assurer une vaste planification des ressources humaines francophones et bilingues.

L'identification de ces variables linguistiques doit être intégrée aux protocoles de soins. Ces données doivent également être largement accessibles par les acteurs du système de santé pour une multiplicité de situations de soins : des soins de santé primaires à ceux palliatifs, des soins en région dévitalisée à ceux en milieu urbain, des soins aux personnes autonomes à ceux à domicile, etc.

Les réponses à apporter sont multiples. Par exemple, le Réseau de télémédecine de l'Ontario devrait permettre à un médecin de famille de trouver aisément et systématiquement un spécialiste de la santé qui est apte à travailler en français – ce qui n'est pas le cas à ce jour. Les entreprises en ligne mettant en relation des travailleurs de la santé et des clients potentiels devraient également être tenues de capter adéquatement les variables linguistiques, soit la capacité réelle des professionnels de servir en français.

Au-delà de l'arrimage entre patients et professionnels, la captation régulière des compétences linguistiques doit tendre vers une planification différente des soins de santé. Cette nouvelle planification doit tenir compte des francophones qui ne demanderont pas d'être servis en français ; d'où l'importance capitale de l'offre active et la mise en place de la variable linguistique dans le processus de renouvellement de la carte santé en vue de créer un environnement propice aux francophones d'être servis dans leur langue.

85 Budget de l'Ontario 2018. *Un plan axé sur le mieux-être et l'avenir*. p. 139.

Ainsi, les RLISS pourront garantir un accès à des lits ou à des soins à domicile en français aisément si les intervenants et les professionnels aptes à travailler en français sont connus, réunis au sein d'unités bilingues ou intégrés à des parcours de soins. Le recrutement et la rétention du personnel bilingue⁸⁶ pourront également être arrimés à des pratiques standardisées, énoncées lors du processus de désignation des organismes et évaluées annuellement.

Et si la future stratégie ontarienne en matière de démence vise à intégrer les personnes atteintes dans le processus décisionnel⁸⁷, celle-ci doit nécessairement prévoir des procédures particulières pour les francophones, qui pourraient notamment s'inspirer de celles des soins en fin de vie.

6.5

MILIEUX DE VIE ADAPTÉS AUX FRANCOPHONES

L'environnement physique et social des milieux de soins est important pour la santé psychique et physique, en particulier pour les personnes âgées dont les séjours hospitaliers peuvent être plus longs ou qui résident en foyers de soins de longue durée.

Environ la moitié des personnes atteintes de démence passeront par un foyer de soins de longue durée⁸⁸. À ce jour, les établissements n'offrent toutefois que peu de services culturellement et linguistiquement adaptés aux communautés francophones. Ces services renvoient à des unités de soins ou des lits francophones qui doivent être associés à des ressources humaines bilingues, assurer une identité visuelle de la communauté francophone et offrir des activités sociales ou culturelles adaptées à celle-ci⁸⁹.

De telles adaptations engagent bien sûr le respect du caractère de plus en plus exogame des familles. Chaque RLISS devra être responsable d'assurer la présence de ces services et d'organiser, au niveau local, une priorisation d'accès aux secteurs ou lits réservés pour les francophones – comme c'est déjà le cas pour la Résidence Bendale Acres de Toronto.

La difficulté d'identifier clairement et avec certitude les ancrages physiques, voire virtuels, où la présence du français est protégée, même dans les cas où les organismes et les services sont désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*, constitue ainsi un frein majeur à l'accès, à la qualité et à la sécurité des services. Un frein d'autant plus grand que le patient est en perte d'autonomie ou vulnérable. Si certaines organisations gagnent à élargir leur bilinguisme à l'ensemble de leurs secteurs, pour d'autres, ce bilinguisme gagnera à être concentré dans de plus petites équipes ciblées et visibles.

86 Pour plus de détails : <http://hhrstrategy.ca>

87 *Supra* note 72.

88 Huyer, Greg, *Disease Trajectories and Transitions of Care for People with Dementia*, Ottawa, 2017, 44 p.

89 Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario *Op cit.*, et Réseau du Mieux-être Francophone du Nord de l'Ontario, *Étude de besoins sur les foyers de soins de longue durée dans la région du Nord-Ouest de l'Ontario*, Rapport remis au Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Ouest, 2017, 23 p.

6.6

Les moyens d'aménager et de rendre visibles des espaces, même très limités, de vie et de soins adaptés aux francophones dans des foyers de soins ou des hôpitaux majoritairement anglophones sont connus⁹⁰ et gagnent à s'ancrer solidement. On peut ici s'inspirer directement des pratiques exemplaires de la Résidence Bental Acres pour étendre ce modèle à l'ensemble de l'Ontario.

PARCOURS DE SOINS INTÉGRÉS ET INTERPROFESSIONNALISME

Soigner les personnes atteintes de démence requiert des approches compréhensives et coordonnées, de même qu'un vaste continuum de services. Ce continuum renvoie en premier lieu à des pratiques de prévention et à l'obtention d'un diagnostic dans un contexte où les personnes sont généralement réticentes à l'idée de recevoir un tel diagnostic et où l'on sait que les diagnostics précoces ont le potentiel d'influencer la qualité de vie des personnes atteintes et de leurs proches.

Ceci étant, les études rappellent également l'importance d'un suivi étroit à la suite du diagnostic afin de réduire les risques d'isolement social et les situations d'incertitude ou d'augmentation de stress⁹¹.

Bref, pour ces types de maladies, l'intégration des soins et une approche compréhensive s'avèrent souhaitables et nécessaires :

« Des soins coordonnés sont le fruit de la collaboration entre la personne atteinte, ses proches aidants, les fournisseurs de soins de santé et les fournisseurs de services communautaires en vue d'établir un plan pour veiller à la prestation des soins appropriés⁹² ».

Il est donc essentiel de favoriser la mise en place d'équipes multidisciplinaires intégrées sur une base régionale, dans tous les RLISS.

Le programme gériatrique régional de Toronto ou les cliniques de soins primaires pour les troubles de la mémoire⁹³ mis de l'avant en Ontario proposent la création d'environnements où prime une telle intégration des soins. En particulier, ces cliniques dites « mémoire » sont des modèles à privilégier, car elles permettent de regrouper des équipes interdisciplinaires de professionnels bilingues au sein d'une même clinique, de couvrir de larges territoires (régional par exemple), tout en priorisant des patients francophones. Ainsi, chaque région pourrait avoir sa clinique mémoire bilingue qui priorise les patients francophones, à l'image du modèle développé par l'Entité 4 et Reflet Salvéo.

90 Plus de détails : <http://santefrancais.ca/>

91 Alzheimer's Disease International. « The global impact of dementia: an analysis of prevalence, incidence, cost and trends, in World ». Alzheimer Report. London: International, A.S.D; 2015.

92 *Supra* note 72.

93 Lee, L. *et al.*, « Enhancing Dementia Care: A Primary Care-Based Memory Clinic », *Journal of the American Geriatrics Society*, vol. 58, n° 11, 2010, p. 2197-2204.

On admet par ailleurs que les services de navigation réduisent les inégalités d'accès aux systèmes de santé en particulier pour les populations vulnérables⁹⁴. En ce sens, de tels services de navigation s'avèrent essentiels pour les personnes âgées en contexte linguistique minoritaire⁹⁵. De nouveau, des modèles existent, comme les services de navigation du système en français de la région de Simcoe Nord Muskoka. Ils peuvent être répliqués pour chaque RLSS dans une région désignée tout en prévoyant un encadrement spécifique pour les personnes âgées, des appuis technologiques et une formation des navigateurs adaptée.

Sachant qu'une majorité de personnes âgées cherchent à demeurer le plus longtemps possible dans leur communauté, les soins à domicile pourraient aisément devenir la voie privilégiée pour les personnes atteintes de démence jusqu'en fin de vie⁹⁶. Pour aller dans cette voie, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit toutefois innover quant à l'utilisation des technologies et des ressources humaines notamment, tout en assurant une navigation spécifiquement francophone des soins à domicile pour les personnes âgées.

RECOMMANDATION 9

Le commissaire recommande au ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité, en partenariat avec les ministères de la Santé et des Soins de longue durée, des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ainsi que l'Office des affaires francophones de mettre en exergue des objectifs mesurables à atteindre et des moyens concrets en ce qui a trait au vieillissement de la population francophone de l'Ontario.

94 Feather, Janice, Nancy Carter, Ruta Valaitis et Helen Kirkpatrick, « A narrative evaluation of a community-based nurse navigation role in an urban at-risk community », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 73, n° 12, p. 2997-3006.

95 Carbonneau, C. et M. Drolet, « La trajectoire des services sociaux et de santé d'aînés atteints d'une démence vivant en contexte francophone minoritaire : un engagement de multiples piliers durant une navigation complexe », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 20, n° 2, 2014, p. 220-233.

96 Samus, Quincy M. et al, « Home is where the future is: The Bright Focus Foundation consensus panel on dementia care Alzheimer's & Dementia », *The Journal of the Alzheimer's Association*, vol. 14, n° 1, 2018, p.104-114.



**PRODUCTION ET
DIFFUSION DE CONTENUS
NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS**

En Ontario, et au Canada, les entreprises médias d'ici subissent une perte d'audience et de revenus au profit de multinationales qui ont des moyens financiers nettement supérieurs aux leurs, et qui ne sont pas soumises aux mêmes obligations réglementaires. Les médias d'information écrite souffrent particulièrement de cette hémorragie. Les réseaux sociaux exacerbent cette situation en étant devenus une source importante d'information pour les consommateurs. Dans ce contexte, 244 médias d'information locaux canadiens ont fermé leurs portes depuis 2008⁹⁷.

L'enjeu est majeur. C'est la prospérité de la francophonie ontarienne qui est en jeu.

D'autant plus que les placements publicitaires des ministères et des organismes gouvernementaux dans les médias francophones de l'Ontario génèrent de nombreuses plaintes depuis les débuts du Commissariat aux services en français. Ces plaintes visent des manquements quant au respect de la *Loi sur les services en français*, à l'application de la Directive sur les communications en français et des lignes directrices sur les communications en français du gouvernement de l'Ontario. Leur multiplication ces dernières années indique que le problème est désormais systémique. Le commissaire ne peut donc les considérer comme des cas isolés.

C'est ce qui a mené à la publication du rapport d'enquête du commissaire *Une directive sans direction* en 2018⁹⁸.

La crise que traversent les médias locaux se fait sentir à l'échelle canadienne. Presque 90 % des revenus publicitaires canadiens en ligne sont exportés vers des plateformes et des sites étrangers, dont les deux tiers vers des plateformes numériques américaines comme Google, YouTube et Facebook⁹⁹. De plus, les annonceurs transfèrent une portion croissante de leurs budgets publicitaires vers les médias numériques, au détriment des médias traditionnels canadiens. Conséquemment, les revenus publicitaires de ceux-ci sont en chute sauf pour les entreprises d'affichage. Les médias les plus affectés sont les quotidiens, les hebdomadaires (journaux communautaires) et les magazines canadiens¹⁰⁰.

97 April Lindgren, A., « How Ottawa should spend its \$50 million to support local news », Ryerson Journalism Research Centre, 2018. Disponible en ligne : <http://ryersonjournalism.ca/tag/local-news-map/>

98 Commissariat aux services en français de l'Ontario, *Une directive sans direction : les défis des placements publicitaires dans les médias francophones en Ontario*, Avril 2018. Disponible en ligne : <http://csfontario.ca/fr/articles/6337>

99 Miller P. et D. Keeble, *La déductibilité de la publicité sur internet*, Les amis de la radiodiffusion, Janvier 2017, p. 8. Disponible en ligne : <http://www.les-amis.ca/information/document-de-politique-generale/14386>

100 Le centre d'études sur les médias (CEM), *Données financières*, Université Laval, p.1, mis à jour en février 2018. Disponible en ligne : <http://www.cem.ulaval.ca/pdf/Donneesfinancieres.pdf>

Tableau 7 : Évolution des revenus publicitaires par média

Médias	Taux de variation 2011-2016
Télévision	-9.6
Quotidiens	-43.2
Radio	-3.2
Hebdos (journaux communautaires)	-27.8
Magazines	-26.8
Affichage	17.6
Internet	122.8
Total	8.8

Cette crise se fait sentir de façon encore plus marquée auprès des médias qui ciblent les francophones en milieu minoritaire. Ils sont plus vulnérables que les médias de masse à la diminution des revenus publicitaires ainsi qu'à l'érosion de leur audience. Leur précarité financière est amplifiée par le déclin important des dépenses gouvernementales en publicités dans les médias francophones de l'Ontario.

Quant à l'érosion de leur public, elle est intensifiée par le fait que les adultes francophones de l'Ontario consomment majoritairement les médias culturels en anglais¹⁰¹. Ils ont ainsi accès à un vaste choix de contenus et peuvent facilement se faire comprendre par leurs amis unilingues anglophones de leurs réseaux sociaux. Déjà en 2011, 39 % des Franco-Ontariens âgés de plus de 18 ans utilisaient habituellement l'anglais alors que 25 % utilisaient autant l'anglais que le français sur les médias sociaux¹⁰². Depuis, le taux de pénétration des appareils mobiles a continué de croître, particulièrement chez les jeunes. Ces derniers sont très actifs sur les réseaux sociaux (Snapchat, Instagram, etc.) et sont de grands consommateurs de contenus (ex. YouTube). On peut donc s'attendre à ce que la consommation des Franco-Ontariens des médias en langue anglaise soit à la hausse depuis 2011.

Ces facteurs contribueront de façon importante à l'affaiblissement de la francophonie ontarienne, à moins que des mesures soient mises en œuvre pour le contrer. En effet, les médias et les contenus en français sont essentiels au développement identitaire et à l'épanouissement des communautés linguistiques en milieu minoritaire.

¹⁰¹ 101 Lavoie, É. et R. Houle. *Pratiques linguistiques des enfants issus de familles francophones vivant dans un environnement linguistique minoritaire*, Statistique Canada, N° 89-642-x2015012 au catalogue, ISBN 978-0-660-03794-3, p. 7. Disponible en ligne : <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-642-x/89-642-x2015012-fra.pdf>

¹⁰² Alliance des Médias Minoritaires, *Parlons médias, Étude sur les habitudes médias des communautés francophones en situation minoritaire, Faits saillants : Communautés francophones Ontario*, mars 2012, p. 10. Disponible en ligne : http://www.parlonsmedias.ca/wp-content/uploads/2012/04/AMM_Rapport-regional_Ontario_WebF.pdf#

« La présence des médias active et réactive la vitalité de la communauté. Plus elle est forte, plus les minoritaires croient en la vitalité de leur communauté, plus ils soutiennent les efforts pour la sauvegarder, plus ils croient en l'importance d'utiliser leur langue dans la vie de tous les jours, et ce, autant chez les francophones que chez les anglophones¹⁰³. »

7.1

PROBLÉMATIQUES ACTUELLES

Les budgets de plus en plus restreints et l'érosion du public créent un cercle vicieux chez les médias privés et communautaires de langue française en Ontario. Cela mènera à la dégradation de la qualité de leurs services et pourrait conduire à la fermeture de certains d'entre eux. Moins ils généreront de revenus publicitaires, moins ils auront les budgets nécessaires pour produire et promouvoir leurs contenus, moins ils attireront les francophones et francophiles ontariens et moins attrayants ils seront pour les annonceurs.

Le déclin des revenus publicitaires se produit au moment même où les médias traditionnels doivent effectuer un virage numérique décisif. Les médias publics TFO et Radio-Canada ont amorcé ce virage et demandent aux gouvernements de les soutenir dans cette transformation cruciale^{104,105}. Quant aux médias privés et à but non lucratif, ils doivent aussi se moderniser et innover, sans toutefois avoir les moyens et parfois l'expertise pour le faire.

En effet, cette modernisation dépasse les aspects techniques de la production et de la distribution de contenus sur plusieurs plateformes numériques. Elle inclut aussi l'acquisition d'expertise en analytique de données, en marketing et en développement de l'audience numérique, en vente de solutions numériques aux annonceurs, en création de contenus de formats variés qui tiennent compte des particularités des différentes plateformes de distribution, ainsi que des attentes des usagers, etc.

Les médias de langue française en Ontario font face à des tendances lourdes qui affectent l'ensemble de l'industrie médiatique. Il est illusoire de penser que seules les lois du marché leur permettront de redresser leur situation financière, de se moderniser, d'innover et de demeurer des producteurs de contenus pertinents en français. Le défi sera de mettre en place des solutions qui assureront le succès à long terme de l'écosystème médiatique francophone ontarien.

103 Bernier, C., S. Laflamme, S. Lafrenière, « L'effet de la disponibilité des médias et de la densité de la population minoritaire sur la langue d'exposition aux médias », *La francophonie canadienne en mouvement : continuité ou rupture?*, numéro 3, 2013, p. 139. Disponible en ligne : <https://www.erudit.org/fr/revues/minling/2013-n3-minlingo661/1023803ar.pdf>

104 Groupe Média TFO, *Numérique Éducatif Francophone*, 2017. Disponible en ligne : <https://www.groupemediatfo.org/numerique-educatif-francophone/>

105 CBC/Radio-Canada, *Sommaire du plan d'entreprise 2017-2018 à 2021-2022*. Disponible en ligne : http://www.cbc.radio-canada.ca/_files/cbcrc/documents/corporate-plan/2017-18-2021-22-corp-plan-summary-fr.pdf

ÉVOLUTION DU PAYSAGE MÉDIATIQUE

La viabilité des médias de langue française en Ontario sera mise à l'épreuve par l'accélération du rythme des changements technologiques au cours des prochaines années. Certains prédisent déjà que l'intelligence artificielle générera 90 % des informations lues par le grand public d'ici 2025. De façon moins spectaculaire, on prédit qu'elle prendra en charge le travail répétitif des journalistes et les repositionnera vers des tâches à plus haute valeur ajoutée¹⁰⁶. D'autres affirment que la technologie de la chaîne de blocs (aussi reconnue sous le nom de *blockchain*¹⁰⁷) transformera la gestion des droits et des redevances, facilitera le financement participatif de contenus, éliminera des intermédiaires de vente de publicités numériques et contribuera à réduire le piratage de contenus¹⁰⁸. Bref, les défis engendrés par les transformations technologiques rapides seront imposants. Ils requerront des investissements fréquents, de la formation continue, ainsi qu'une forte résilience stratégique et opérationnelle.

Tous les efforts qui seront déployés pour améliorer l'offre de contenus des médias de langue française en Ontario n'engendreront pas les résultats espérés, si la demande n'est pas considérablement stimulée. Un défi majeur de la prochaine décennie sera donc d'accroître le volume et l'engagement de l'audience des médias de langue française en Ontario. Ces derniers font face à une concurrence ahurissante de la part des médias de langue anglaise, dont sont friands les Franco-Ontariens.

De plus, le visage de la diversité franco-ontarienne change la donne de l'offre et de la demande de contenus. Les Franco-Ontariens ne forment pas un groupe homogène, de par leur diversité ethnique, culturelle, démographique et régionale. Les vagues d'immigration de la prochaine décennie accentueront ce fait. Conséquemment, les francophones de l'Ontario seront de plus en plus segmentés et leurs sources d'information seront toutes aussi diversifiées que mondiales. Réussir à les toucher et à les engager dans leur pluralité demeurera un défi. Cette évolution du portrait franco-ontarien sera un élément catalyseur d'innovation et pourrait donner naissance à de nouvelles voix médiatiques de langue française en Ontario.

106 Télécoms, Média, Innovation & Stratégies Digitales par Sia Partners, *L'intelligence artificielle bouleverse-t-elle l'industrie des médias?*, 1er décembre 2017. Disponible en ligne : <http://telecom.sia-partners.com/IA-et-media>

107 Technologie qui permet de stocker des informations numériques de manière sécurisée et transparente sans organe central de contrôle. Tous les ordinateurs faisant partie d'une chaîne de blocs possèdent une copie d'un grand livre comptable qui sert à authentifier les transactions.

108 Forbes, *How Blockchain Could Start To Make Waves In Media And Entertainment In 2018*, 4 janvier 2018. Disponible en ligne : <https://www.forbes.com/sites/nelsongranados/2018/01/04/what-blockchain-has-in-store-for-media-and-entertainment-in-2018/#5f57c93f71f4>

PISTES DE SOLUTION

La vulnérabilité des médias de langue française en Ontario et, de façon générale, des médias canadiens, a fait l'objet de plusieurs débats de fond au cours des dernières années. Les parties prenantes telles que l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, le Forum des politiques publiques, les AMIS de la radiodiffusion canadienne, les intervenants qui ont contribué aux travaux du Comité permanent du patrimoine canadien de la Chambre des communes et plusieurs autres ont scruté les enjeux et émis un éventail de recommandations afin de redresser cette situation^{109, 110, 111, 112}.

L'heure est maintenant à l'action.

Dans son Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023¹¹³, le gouvernement fédéral a annoncé de nouveaux fonds de 14,5 millions de dollars alloués au renforcement des capacités des médias communautaires. Quant au gouvernement de l'Ontario, il fait, sans contredit, partie intégrante des solutions. Il ne peut toutefois pas en être le seul pourvoyeur et garant. Les solutions durables nécessitent l'implication de l'ensemble des acteurs du secteur médiatique, car elles sont multidimensionnelles. Elles exigent également une volonté soutenue de modernisation, ainsi qu'un niveau de collaboration sans précédent, entre les parties prenantes.

Il n'en reste pas moins que le gouvernement de l'Ontario est le protecteur public de la langue française dans la province. Conséquemment, il a un rôle de leadership à jouer afin d'endiguer la détérioration de l'écosystème médiatique de langue française en Ontario, et surtout, d'en assurer la vitalité.

Pour le commissaire, il faut, à court terme, mettre en place des mesures afin d'atténuer l'impact négatif de la diminution de revenus publicitaires sur la viabilité des médias de langue française en l'Ontario. Comme il a été maintes fois répété, le gouvernement de l'Ontario est en partie responsable de la réduction de ces revenus lorsque plusieurs ministères et organismes gouvernementaux omettent de publier leurs communications en français dans des médias de langue française.

109 Assemblée de la francophonie de l'Ontario, *Livre blanc : Les Médias francophones en Ontario*, septembre 2017, p. 34 à 36. Disponible en ligne : https://monassemblee.ca/wp-content/uploads/2017/09/LivreBlanc-Media-2017_09_20.pdf

110 Le Forum des politiques publiques, *Le miroir éclaté, Nouvelles, démocratie et confiance dans l'ère numérique*, janvier 2017, p. 86.

111 Miller P, Keeble D., *La déductibilité de la publicité sur internet*, Les AMIS de la radiodiffusion canadienne, janvier 2017. Disponible en ligne : <http://www.les-amis.ca/information/document-de-politique-generale/14386>

112 Chambre des communes, Canada, *Bouleversements dans le paysage médiatique canadien : un monde en transformation*, juin 2017, Rapport du Comité permanent du patrimoine canadien, 42e législature, 1re session, p. 83 à 86. Disponible en ligne : http://publications.gc.ca/collections/collection_2017/parl/xc61-1/XC61-1-1-421-6-fra.pdf

113 *Supra* note 16.

RECOMMANDATION 10

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, d'instaurer en 2018-2019, un comité consultatif chargé d'orienter le gouvernement dans le dossier des médias de langue française pour développer, prioriser et recommander des mesures concrètes pour assurer la viabilité des médias francophones.

Il aurait pour mandat d'élaborer, de prioriser et de recommander des mesures concrètes, réalisables et mesurables visant à assurer le développement et la pérennité des médias francophones de l'Ontario.

Le comité comprendrait des représentants des différents ministères et organismes gouvernementaux concernés, ainsi que des parties prenantes et experts du secteur.

Il commencerait ses travaux au cours du présent exercice financier et serait chapeauté par l'Office des affaires francophones.

LE COMMISSAIRE RECOMMANDE ÉGALEMENT :

- La modification des Lignes directrices sur les communications en français afin d'y inclure 1) un mécanisme de reddition de comptes et 2) les obligations concernant les communications en français dans la Directive sur le contenu publicitaire et dans toute autre directive;
- l'adoption d'un règlement sur les communications en français en 2018-2019;
- la publication annuelle d'un rapport sur le taux de conformité au nouveau règlement et aux lignes directrices modifiées dès 2019-2020;
- le développement d'un nouveau modèle de brief média¹¹⁴ qui assure clairement la conformité au cadre réglementaire;
- une formation aux employés et aux responsables des services des communications de la fonction publique, ainsi qu'aux agences publicitaires, accompagnée dès 2019 d'une production régulière et périodique d'un rapport sur le nombre de fonctionnaires et d'agences formés;
- mettre en place un programme pilote d'appui financier aux médias de langue française de l'Ontario;
- mettre en place des mesures afin de stimuler la production et la consommation des contenus de langue française par les jeunes.

¹¹⁴ Le brief média est un genre de guide permettant aux agences publicitaires de respecter les demandes et les contraintes établies par la direction des communications d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental.

Enfin, le commissaire présente les démarches suivantes comme pistes qu'il serait souhaitable que le gouvernement puisse considérer pour la survie et l'épanouissement des médias de langue française de la province :

- **Mettre en place un programme pilote d'appui financier aux médias de langue française de l'Ontario.** Ce programme comprendrait deux volets :

Volet « Stabilisation financière » :

- Contribuer, de façon raisonnable, à la stabilisation du financement de base des récipiendaires.
- Financement conditionnel à un plan d'affaires judicieux, viable et mesurable.
- Indicateurs de performance évalués sur une base annuelle.
- Viser les médias les plus précaires, soient principalement les médias d'information et les médias communautaires.

Volet « Modernisation et innovation numériques » :

- Soutenir des projets ayant un fort potentiel d'impact positif sur le développement des récipiendaires.
- Ouvert à une large palette de projets, à condition que les soumissionnaires puissent démontrer et mesurer leur valeur ajoutée. Il pourrait donc s'agir d'initiatives de production et de déploiement de contenus sur différentes plateformes numériques, d'acquisition de services infonuagiques et de technologies, d'implantation de processus et d'outils d'analytique de données, de formation, de projets de développement de l'auditoire numérique, etc.
- Indicateurs de performance évalués à la fin de chaque projet.
- Viser les médias établis et les nouveaux en développement.

Le développement de ce programme pilote serait sous la responsabilité du comité consultatif de la ministre déléguée aux Affaires francophones. Ce dernier serait aussi responsable d'évaluer les résultats du programme, ainsi que de faire des recommandations quant à son prolongement potentiel.

- **Mettre en place des mesures afin de stimuler la production et la consommation des contenus de langue française par les jeunes.** Les initiatives suivantes devraient être explorées ou renforcées :

- Consultations régulières (groupes sur les médias sociaux, tournées dans les écoles, tables rondes, etc.) auprès des jeunes sur leurs intérêts et leurs habitudes de consommation médias.
- Mesures encourageant les conseils scolaires de langue française à appuyer les média étudiants, ainsi que les activités parascolaires ou scolaires de production de contenus en langue française.
- Collaboration entre les médias et les écoles de langue française afin de guider les élèves dans la création de contenus en langue française, ainsi que de mettre en valeur leurs productions.

Le tout s'inscrirait aisément dans les réflexions du ministère de l'Éducation et des intervenants du milieu de l'éducation sur les compétences globales requises afin de préparer les jeunes au marché du travail de demain.





TRANSFORMATION
NUMÉRIQUE DE LA RELATION
GOUVERNEMENT-CITOYEN

La province est en voie d'élaborer son premier *Plan d'action pour un gouvernement numérique*, qui vise à tirer profit de la technologie numérique. Environ 80 % des 622 415 francophones vivent dans les 26 régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*¹¹⁵. Les autres (20 %) doivent souvent parcourir de longues distances pour accéder aux services gouvernementaux essentiels ou n'obtiennent tout simplement pas de services en français. Pour le commissaire, une occasion se présente de tirer profit de la technologie numérique et de combler d'importantes lacunes sur le plan des services gouvernementaux offerts aux francophones.

La mise en œuvre optimale des services numériques du gouvernement de l'Ontario peut offrir un vaste éventail d'avantages aux francophones. Les systèmes numériques peuvent accroître l'accès aux renseignements en français sur les endroits où il est possible d'accéder à un éventail de services en français au moyen de portails conviviaux. Ils optimisent également l'argent des contribuables : selon une étude du Royaume-Uni, le coût moyen des transactions numériques est 50 fois moins élevé que celui des services en personne, 30 fois moins élevé que celui des services par la poste et 20 fois moins élevé que celui des services par téléphone.

Une étude du gouvernement du Canada a également révélé que le coût d'une transaction en ligne n'était que de 13 cents, comparativement à 28,80 \$ pour une transaction en personne et 11,69 \$ pour une transaction par téléphone¹¹⁶. L'expansion des services numériques présente donc la possibilité de surmonter les obstacles coûteux liés à la disponibilité accrue des services, y compris ceux dispensés en français.

Développer les services numériques permet aussi d'améliorer grandement la qualité des services gouvernementaux en intégrant la rétroaction des citoyens. Les services numériques offrent le même niveau de service à tous les utilisateurs et permettent au gouvernement de répondre aux préoccupations plus rapidement pour améliorer l'expérience des citoyens. De plus, les services numériques peuvent être personnalisés selon les besoins et les situations de communautés géographiques ou de groupes linguistiques particuliers. Le déploiement récent du portail de règlement des plaintes du Commissariat aux services en français constitue un exemple de cette efficacité améliorée. Le centre d'appels du service à la clientèle de la ville de Toronto, qui utilise des fonctions d'analyse des conversations et des textes pour relever les grandes tendances, évaluer le rendement et améliorer les programmes, en est un autre¹¹⁷.

115 Plus de détails : <https://www.ontario.ca/page/government-services-french>

116 Rapport Mowat, p. 21.

117 *Ibid.*, p.33.

8.1

DÉFIS À RELEVER

Dans le cas des services numériques en français en Ontario, une approche vouée à l'échec pourrait se manifester, d'une façon générale, par le déploiement de systèmes numériques (par exemple pour les services de santé) sans reconnaître les différences culturelles et linguistiques au sein des collectivités, ou par le défaut de répondre aux besoins particuliers des francophones en matière de connaissances sur la santé. Bien qu'une telle approche puisse mener à des gains marginaux, elle ne donne pas les résultats transformationnels que la transformation numérique serait capable de produire. Dans la même veine, d'autres ressorts ont éprouvé de la difficulté à s'éloigner d'une infrastructure de technologie de l'information (TI) désuète et à adopter des systèmes modernes¹¹⁸.

L'absence d'un identifiant linguistique sur les pièces d'identité traditionnelles (comme le permis de conduire et la carte Santé) est un exemple d'obstacle éventuel à la maximisation des gains au moyen de systèmes numériques. L'utilisation de données massives aux fins de la planification des services publics nécessitera la création d'un identifiant linguistique pour relever les questions en jeu et prévoir des services de santé et services sociaux appropriés pour les minorités linguistiques. Il s'agit également d'une des recommandations clés du rapport de la Société Santé en français intitulé *Destination Santé 2018* : « promouvoir l'inclusion et la collecte des variables linguistiques sur la clientèle et sur les professionnels dans les bases de données nationales, provinciales ou locales afin que les systèmes mesurent, tiennent compte et répondent aux besoins des francophones¹¹⁹ ».

Bureaucratie et culture d'aversion aux risques

La culture d'aversion aux risques qui existe dans la fonction publique, surtout en raison de la bureaucratie complexe et des barrières législatives, est un autre obstacle éventuel au succès du gouvernement numérique. À titre d'exemple, la *Loi de 2007 sur la modernisation de la réglementation* établit un processus permettant aux ministères de collaborer et de partager des données administratives. Par contre, elle exige beaucoup de paperasse et d'approbations de cadres pour l'échange de données. De même, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario* fournit des directives sur ce qu'il est permis de faire ou non avec les renseignements que détient le gouvernement. Bien que de telles lois soient essentielles pour protéger les renseignements, elles peuvent décourager les fonctionnaires de chercher de nouveaux renseignements et de partager des données avec d'autres ministères pour élaborer des politiques et programmes pertinents et novateurs¹²⁰.

¹¹⁸ *Ibid.*, p. 27.

¹¹⁹ Pour plus de détails : http://santefrancais.ca/wp-content/uploads/Destination2018_Veng_Vprint.pdf p. 14.

¹²⁰ *Mowat report*, p. 36.

Personnalisation du contenu

Les services numériques doivent aller au-delà de simples traductions littérales et tenir compte des besoins des francophones et des problèmes uniques auxquels ils font face, tant collectivement qu'individuellement, lorsqu'il s'agit d'accéder à des services publics. Sinon, ils pourraient se sentir encore plus exclus en raison de la nature impersonnelle des services sur le Web. Cela est particulièrement critique dans le cas des services de santé. Le recours à la traduction automatique, sans surveillance ni contrôle de la qualité, peut créer des risques supplémentaires lorsqu'il s'agit d'accéder à des renseignements sur les soins de santé.

Ainsi, la création de services en français personnalisés de qualité exigerait une collaboration avec les partenaires communautaires francophones pour concevoir des services en se fondant sur les besoins et les priorités des collectivités francophones. De plus, il sera essentiel d'élaborer de solides mécanismes complémentaires pour fournir des services gouvernementaux adéquats en français aux populations vulnérables qui n'ont pas accès aux services numériques. Il s'agit notamment des nombreuses collectivités rurales et éloignées du nord de l'Ontario qui ne bénéficient pas encore d'un accès abordable à Internet haute vitesse¹²¹. Les aînés et les nouveaux arrivants comptent aussi parmi ceux pouvant être désavantagés par les systèmes numériques en raison d'un manque potentiel de compétences numériques.

Accès en temps réel

Les mises à jour en temps réel peuvent marginaliser les citoyens francophones en n'offrant pas le même niveau d'accès de qualité et en temps opportun aux renseignements en français. Puisque la traduction automatique représente un risque de diffusion de renseignements inexacts, il serait essentiel que le gouvernement numérique veille à ce que les mises à jour en temps réel soient accessibles à tous les citoyens, y compris les francophones, et à ce que le contenu soit fidèlement traduit, voire adapté. Pour ce faire, les unités des communications des ministères devront s'assurer que la traduction automatique coexiste avec un personnel francophone spécialisé chargé de surveiller le contenu. Il serait également essentiel de créer des systèmes de communication et de rétroaction souples pour répondre rapidement aux questions des citoyens et rendre accessible et sans délai les renseignements recherchés en français.

La disponibilité de données brutes en français est une autre préoccupation importante. À l'heure actuelle, l'article 11 de la Directive sur les données ouvertes prévoit que les ensembles de données brutes fassent l'objet d'une exemption de traduction et ne doivent être publiés que dans leur langue d'origine. Cette exemption s'applique à tous les ministères qui affichent des ensembles de données brutes dans le catalogue de données ouvertes. Un tel règlement crée des obstacles pour les citoyens et les professionnels francophones lorsqu'il s'agit d'accéder à des renseignements et à des données pour élaborer des initiatives fondées sur des données probantes.

121 <http://www.northernpolicy.ca/article/the-digital-divide-internet-access-in-northern-ontario-26289.asp>

Surveillance et évaluation inadéquates

Étonnamment, au Canada, les gouvernements fédéral et provinciaux consacrent moins de temps et d'argent à la mesure du rendement des programmes et services comparativement à d'autres gouvernements dans le monde. Plus encore, les processus d'évaluation servant à déterminer si les politiques et programmes fonctionnent efficacement ou non ne sont pas suffisamment rigoureux¹²². Il sera donc essentiel d'affecter des ressources suffisantes aux efforts de surveillance et d'évaluation visant à améliorer de façon continue les offres de services. Un élément clé de cette évaluation devrait comprendre la surveillance des répercussions des services numériques, y compris leurs coûts et leurs avantages pour les francophones de l'Ontario. Les processus d'évaluation de la qualité des services en français des organismes désignés et d'autres organismes de paiement de transfert ne tiennent pas compte de cette dimension de manière adéquate.

8.2

FACTEURS D'AMÉLIORATION

Afin de s'assurer que les services gouvernementaux numériques demeurent efficaces et inclusifs, il faut prendre en considération les facteurs suivants.

Collaboration

La numérisation accrue suscitera un maximum de bienfaits lorsque les fonctionnaires vont cerner les questions communes, anticiper les défis et partager les apprentissages entre eux. De plus, pour assurer la pertinence des services numériques en français, tous les fonctionnaires impliqués dans la mise en place de services numériques doivent recevoir une formation sur les exigences de la *Loi sur les services en français* et appliquer la Lentille francophone à l'élaboration et à la prestation de services publics numériques. Il est aussi essentiel qu'il y ait un nombre suffisant de fonctionnaires francophones qualifiés pour anticiper les défis et relever les occasions d'améliorer les services gouvernementaux en français.

Rétroaction des citoyens

Les services numériques permettent aux citoyens de fournir une rétroaction immédiate au gouvernement. Celui-ci peut ensuite en analyser les données massives pour cerner les habitudes d'utilisation et surveiller l'efficacité des services.

¹²² Mowat Report, p. 30.

De plus, il faudrait tirer profit de l'aspect social des services numériques pour engager les citoyens à participer aux consultations numériques. Au moment de concevoir des systèmes de consultation numériques, il faut s'assurer qu'ils soient accessibles en français et incluent les francophones. Lors de consultations en personne, les citoyens vivant dans des régions éloignées se sentent souvent exclus et déconnectés des autres citoyens. Les consultations numériques peuvent jouer un rôle clé pour atteindre de telles collectivités et inclure leurs voix dans le processus de rétroaction de manière économique. Tenir compte des lignes directrices sur les communications en français est tout autant incontournable afin de veiller à ce que tous les documents soient disponibles en français ainsi que les services d'interprétation. Il faudra également s'assurer de la mise en place de consultations spéciales fondées sur des sujets qui intéressent les francophones, dont les résultats seraient analysés séparément pour comprendre leurs préoccupations uniques et y répondre. À cette fin, les conseils de gestion devraient renforcer les exigences concernant la mise en œuvre d'évaluations rigoureuses portant sur la façon dont les consultations atteignent les francophones.

Il faut aussi tirer profit de la diplomatie numérique pour établir des liens entre le gouvernement et les citoyens. Par exemple, le Trésor britannique a consulté la population de manière numérique pour solliciter des idées d'économies budgétaires dans le cadre d'un défi relatif aux dépenses. Cela a mené à la présentation de plus de 100 000 idées, dont plus de 63 000 provenaient de fonctionnaires. Il en a résulté des économies estimées à environ 500 millions de livres pour le gouvernement, alors que l'initiative n'avait coûté que 19 300 livres¹²³. Des initiatives semblables ciblant les francophones pourraient être lancées en Ontario pour tenir compte de leurs voix et les faire participer à la co-conception de programmes visant à améliorer les services.

Personnalisation du contenu

Bien que l'introduction de services numériques permette évidemment de fournir des renseignements et des services dans différentes langues et à des coûts moins élevés, elle devrait aider davantage les citoyens en leur offrant l'accès à un contenu personnalisé selon leurs besoins. La plateforme BizPal (disponible en français et en anglais), qui offre des listes de vérification personnalisées aux entreprises canadiennes pour les informer des divers permis et licences qu'elles doivent demander, est un exemple d'une personnalisation réussie¹²⁴. Un autre exemple de personnalisation axée sur les citoyens est l'utilisation de la technologie dans la conception de systèmes qui permettent de manière proactive le choix entre un service en français ou en anglais. Le système de billetterie au comptoir Q-Matic, au palais de justice d'Ottawa, permet ceci et indique au personnel quand un billet de service en français a été pris. Il envoie également des rappels au personnel d'accueillir les clients dans les deux langues officielles, favorisant ainsi l'offre active de services en français et la sensibilisation à ces services¹²⁵.

¹²³ *Mowat Report*, p. 15.

¹²⁴ *Mowat Report*, p. 23 et 24.

¹²⁵ Plus de détails : https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/access_to_justice_in_french/#_Toc488833561

SOINS DE SANTÉ NUMÉRIQUES

En conséquence à la croissance et au vieillissement de la population de l'Ontario, la demande de services de santé augmentera partout dans les prochaines années, y compris chez les francophones. Étant donné que les coûts des soins de santé augmentent plus rapidement que ceux de tous les autres secteurs mis ensemble, le gouvernement doit mettre en œuvre des services rentables. Dans un tel scénario, les services de santé numériques peuvent avoir un effet notable en améliorant l'accès au moyen de services de santé en ligne tout en réduisant la dépendance à l'égard des services en personne coûteux et des visites à l'hôpital. Mais cela pose un dilemme lorsque le besoin fondamental des francophones d'être servis en personne est plus vital que jamais. Compte tenu du vieillissement de la population, la préférence des personnes âgées francophones d'avoir une consultation en personne plutôt que de manière virtuelle devient évidente.

Le Réseau Télémédecine Ontario (RTO) offre des services de santé virtuels en établissant à distance des liens entre les fournisseurs et les patients. Cette initiative est particulièrement importante pour atteindre les collectivités éloignées et rurales de la province, surtout dans les situations d'urgence¹²⁶. La province offre aussi la ligne « Télésanté Ontario », qui fournit gratuitement des conseils d'infirmières autorisées en matière de santé¹²⁷. Ce système fonctionne déjà dans les deux langues et semble fort bien servir les patients et clients francophones. Au fur et à mesure que les services numériques continuent à évoluer, il serait essentiel d'élaborer des mécanismes novateurs visant à améliorer et à personnaliser davantage ces services selon les besoins des francophones, afin qu'ils puissent constituer des solutions durables dans les soins de santé.

Un exemple d'une telle personnalisation à l'échelle régionale est la prestation de services de télépsychiatrie aux francophones au sein du RLISS du Sud-Ouest, dans le cadre du RTO¹²⁸. Ces services sont particulièrement importants, car les patients ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie doivent souvent attendre longtemps avant de pouvoir obtenir des rendez-vous en personne avec des spécialistes; les services de télépsychiatrie améliorent l'accès en temps opportun aux soins sans que les personnes n'aient à se déplacer¹²⁹.

Dans la même veine, en 2011, *Trellis Mental Health and Developmental Services*, le RLISS de Waterloo Wellington et d'autres partenaires de services de santé ont collaboré au lancement d'un service de télémédecine en matière de santé mentale offert dans la région en français, dans le cadre du RTO¹³⁰. À Ottawa, l'Hôpital Montfort a également commencé à fournir des services d'experts médicaux à distance à des collectivités francophones du nord et de l'est de l'Ontario.

Les données provenant de l'utilisation de ces services devraient aussi servir à analyser des collectivités individuelles, particulièrement celles dans les régions éloignées, ou divers groupes linguistiques, afin de cerner leurs problèmes uniques

126 Plus de détails : <https://otn.ca/how-is-otn-making-difference-in-ontario/telemedicine-in-ontario/>

127 Plus de détails : <https://www.ontario.ca/page/get-medical-advice-telehealth-ontario>

128 Plus de détails : <https://support.otn.ca/en/improving-access-francophone-mental-health-and-addictions-services>

129 Plus de détails : <https://otnhub.ca/patient-care/telepsychiatry/>

130 Plus de détails : https://support.otn.ca/sites/default/files/files/site_coordinators/bulletin/OTN+Update+-+Sept+2011.pdf

et d'élaborer des solutions ciblées, ainsi que pour surveiller et évaluer le bien-être et la vitalité des collectivités minoritaires. Par exemple, l'outil d'évaluation de l'impact sur l'équité en matière de santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée peut être numérisé pour comparer les résultats des collectivités francophones et mieux planifier les politiques et les programmes à l'intention des Franco-Ontariens¹³¹.

L'élaboration d'une stratégie complète en matière de ressources humaines pour les professionnels de la santé francophones dans la province est une autre question cruciale qui peut être abordée sous l'angle numérique. Entre autres, cette stratégie comprendrait une meilleure mise en correspondance et un meilleur jumelage entre les professionnels francophones et les citoyens. Le Réseau Santé Nouvelle-Écosse a créé un tel répertoire pour améliorer l'accès aux services de santé primaires en français pour les francophones de la Nouvelle-Écosse. Ce répertoire de professionnels de la santé francophones a été créé en collaboration avec le Department of Health and Wellness de la Nouvelle-Écosse. Le public peut utiliser ce répertoire pour trouver des renseignements sur les services en français, tandis que les professionnels de la santé francophones peuvent demander que leurs noms soient ajoutés au répertoire¹³². Une initiative semblable en Ontario serait primordiale pour améliorer l'accès aux services en français.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a établi la Base de données des professions de la santé (BDPS). Cette base de données collecte annuellement des informations démographiques, géographiques, sur l'éducation et sur l'emploi au sujet de tous les professionnels de la santé réglementés (sauf les médecins) en Ontario. La BDPS collecte aussi de l'information au sujet des capacités des professionnels de la santé de fournir des services en français. La base offre l'opportunité aux agences de soins de santé de planifier l'offre de services en français en utilisant des données au sujet de la main d'oeuvre en santé.

Au moment de la rédaction, les données les plus récentes dans la BDPS dataient de 2016 ; toutefois, les données remontent à 2008. Le ministère collecte les données de 2017 en ce moment. Le public peut toutefois demander l'accès aux données de la BDPS à tout moment afin de planifier les ressources humaines en santé.

De plus, la récente mise en œuvre d'OZI (la base de données développée par le Réseau des services de santé en français de l'est de l'Ontario) dans l'ensemble de la province jouera un rôle pivot dans la schématisation des services de santé en français disponibles, ainsi que dans la planification et la coordination de l'accès à ces services et aux professionnels à l'échelon régional. Grâce à l'appui des entités de planification des services de santé en français, des réseaux locaux d'intégration des services de santé et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, il s'agit là d'une des initiatives les plus prometteuses au titre de l'amélioration de l'accès aux services de santé en français.

Il est aussi essentiel d'utiliser la technologie numérique pour tirer le meilleur parti de l'expertise disponible, en créant un réseau d'organismes actifs dans la province qui travaillent vers des buts similaires afin de créer ensemble une stratégie exhaustive en matière de ressources humaines pour les services de santé en français. Certains organismes ont déjà travaillé sur de telles

¹³¹ Plus de détails : <http://www.health.gov.on.ca/en/public/programs/flhs/highlights.aspx>

¹³² Plus de détails : <http://www.reseausantene.ca/directory-of-french-speaking-health-care-professionals/>

initiatives. Par exemple, la Société Santé en français et le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario ont établi la Stratégie en matière de ressources humaines en santé. Il s'agit d'une ressource en ligne qui aide les organismes de santé à améliorer l'accès aux services en français en développant une expertise sur le plan des ressources humaines bilingues et en fournissant des conseils sur des questions telles que le recrutement et le maintien en fonction du personnel bilingue¹³³. La Société Santé en français a aussi créé un réseau en vue de faciliter le partage des meilleures pratiques en matière de soins de santé en français¹³⁴.

De manière générale, la Lentille francophone, que l'Office des affaires francophones a mise en place, s'applique également dans ce contexte aux services numériques de santé et du gouvernement. Elle peut offrir de précieux conseils aux autres ministères pour qu'ils puissent intégrer efficacement les services en français à toutes les étapes de la planification des politiques et programmes¹³⁵.

RECOMMANDATION 11

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de prévoir, avec l'aide de ses collègues du Cabinet, une stratégie complète qui tient compte des différences culturelles et linguistiques des collectivités francophones à l'égard du déploiement de systèmes numériques, et des possibilités de meilleurs services adaptés et modulés en fonction des besoins des communautés francophones de toute la province. La stratégie devra porter sur les secteurs clés de la santé, des soins de longue durée, ainsi que les services directs à la population, notamment par l'entremise d'un identifiant linguistique sur les pièces d'identité telles que la carte d'assurance maladie et le permis de conduire.

¹³³ *Supra*, note 83.

¹³⁴ *Supra*, note 117, p. 14.

¹³⁵ Plus de détails : <http://csfontario.ca/en/rapports/ra1617/bilan/services-directs-communaut/7-5-enjeux-courants/la-lentille-francophone>



RESTRUCTURATION DES SERVICES EN PERSONNE

En 2018, le gouvernement de l'Ontario a publié un document de réflexion intitulé : *Transformer la fonction publique de l'Ontario*. Cette réflexion sur l'avenir de la fonction publique ontarienne et sur les moyens dont elle dispose pour remplir son mandat dans une perspective innovante, intégrée et inclusive s'aligne sur le rapport Drummond de 2012. Les formes nouvelles de livraison de services publics s'intègrent clairement dans cette dynamique. Celles qui ont potentiellement le plus grand impact pour les francophones sont la fusion d'organismes publics et le transfert de responsabilité vers d'autres paliers de gouvernement ou le secteur privé.

Dans ce contexte, le commissaire s'interroge sur les enjeux liés à cette transformation de l'offre de services en personne pour les francophones de la province. Il se demande comment le gouvernement pourrait continuer de protéger les populations vulnérables (francophones, personnes âgées et autres) tout en adaptant son mode de livraison de services aux réalités économiques et technologiques actuelles.

La restructuration des services publics est une priorité gouvernementale qui vise la réduction des dépenses publiques et la recherche d'efficacité dans l'offre de services publics. Les promoteurs de cette nouvelle vision du service public proposent une redéfinition du rôle du gouvernement à travers notamment l'externalisation de l'offre des services publics c'est-à-dire la délégation de la prestation de certains services à des organisations non gouvernementales, qu'elles soient des entreprises privées, des groupes communautaires ou des organisations sans but lucratif.

La révolution numérique accélère ce processus de restructuration des services publics puisqu'il offre la possibilité d'expérimenter des méthodes novatrices de livraison de services. Cependant, cette restructuration soulève des inquiétudes, surtout au niveau du respect des engagements gouvernementaux par les nouveaux prestataires de services publics. Cette situation touche particulièrement les populations vulnérables et les minorités de langue officielle comme les francophones en Ontario.

IRRÉVERSIBLE ÉVOLUTION

La restructuration des services en personne a pour origine les efforts de modernisation du secteur public amorcés à travers la nouvelle gestion publique au début des années 80. Les facteurs économiques et démographiques, puis l'émergence des formes nouvelles de livraison de services rendent irréversible ce processus de restructuration des services en personne.

Économie et démographie

La révision des programmes publics, l'introduction de mécanismes de mesure de rendement, le transfert de responsabilités du secteur public vers d'autres juridictions sont quelques mécanismes utilisés dans la perspective de la réduction des dépenses publiques et la recherche de l'efficacité organisationnelle dans le secteur public. En Ontario, le rapport Drummond de 2012 sur la restructuration des services publics a mis également de l'avant l'impérieuse nécessité pour le gouvernement de prendre des mesures nécessaires pour réduire le déficit dans un contexte de volatilité économique. À ces urgences de discipline fiscale et budgétaire, s'ajoute le vieillissement continu de la population ontarienne. Le gouvernement doit donc à la fois continuer à répondre aux exigences du vieillissement croissant de la population tout en respectant les impératifs de réduction des dépenses publiques et d'efficacité dans la livraison des services publics. L'émergence de nouvelles formes de livraison des services offre dans une certaine mesure une chance pour cette irréversible restructuration de l'offre de services publics.

Nouvelles formes de livraison de services

Les nouvelles formes de livraison de services consistent en ce processus par lequel le gouvernement transfère certaines responsabilités de prestation de services publics à des entités non gouvernementales, souvent au moyen de partenariats avec le secteur privé ou avec des organismes sans but lucratif. Dans cette dynamique, le numérique constitue un facteur catalyseur à leur mise en place. Le nouveau plan de numérisation des services publics du gouvernement de l'Ontario consolide cette tendance puisqu'il a pour objectif de contribuer à offrir des services simplifiés, accélérés et améliorés au sein d'un système axé sur les personnes, tout en réduisant les coûts. À cet égard, plusieurs services publics de délivrance et de renouvellement de permis et autres documents du ressort de Service Ontario se font désormais en ligne. Il s'agit notamment du renouvellement des permis de conduire, de la carte Santé ou encore de la vignette d'immatriculation. De plus, en octobre 2014, Service Ontario a initié le traitement en ligne des demandes de permis d'agent de sécurité pour le compte du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Auparavant, les demandes pour ce type de permis devaient être effectuées en personne ou par la poste.

En septembre 2014, Service Ontario a aussi initié un projet pilote avec la Cour des petites créances du ministère du Procureur général. Ce projet pilote, qui autorisait le paiement des droits de cette cour en ligne s'est étendu en mars 2015 à tous les tribunaux de la province. En outre, le ministère du Procureur général a aussi mis en œuvre un projet qui permet aux parties en

instance civile de déposer une multitude de documents en ligne – cette procédure s’effectuait auparavant en personne, ce qui avait pour conséquence d’allonger les délais des procédures.

Ces différents projets démontrent l’importance du numérique dans l’offre de services publics – mais ils exigent le renforcement des infrastructures d’accès pour répondre à ses besoins.

Il importe donc d’améliorer l’accessibilité, surtout pour les populations résidant dans les régions rurales où l’accès à Internet à haute vitesse n’est pas aussi répandu que dans les régions urbaines. À cette importance croissante des services offerts via le numérique, il faut ajouter l’usage de regroupement de services ou encore la création des points uniques d’accès. Ainsi, à travers Service Ontario, plusieurs bureaux de différents ministères, dont ceux des ministères des Services gouvernementaux, des Transports et de la Santé et des Soins de longue durée, se sont regroupés en région pour offrir des points uniques d’accès pour l’ensemble de leurs services. S’il est vrai que ces centralisations permettent dans certains cas de concentrer les ressources francophones en un seul endroit, il est nécessaire de veiller à ce qu’elles puissent maintenir une offre permanente de services en français.

9.2

TRANSFERT DE COMPÉTENCES ET CRÉATION D’AGENCES

Il y a création d’agences lorsque le gouvernement délègue la prestation de services publics à une agence indépendante tout en maintenant un certain contrôle sur ses activités. Cette délégation se fait parfois par voie législative ou réglementaire. On peut citer dans ce cadre le cas de Tarion (anciennement connu sous le nom de Programme ontarien de garantie des maisons neuves). En effet, il a été créé par le gouvernement de l’Ontario pour superviser l’implantation de la *Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l’Ontario*. Son mandat principal est de réglementer l’industrie de la construction des maisons neuves à travers la protection des acheteurs et en veillant à ce que les constructeurs respectent la législation provinciale. Il est gouverné par un conseil d’administration de seize membres, dont cinq sont nommés par le gouvernement. Il n’est pas assujéti à la *Loi sur les services en français* puisqu’il faudrait que la majorité des membres de son conseil d’administration soit nommée par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Toutefois, la législation régissant les nouvelles autorisations administratives adoptées au cours des dernières années comprend la prestation de services en français (*Loi sur les condominiums*, *Loi sur les services de gestion de condominiums*, *Loi de 2017 sur l’agrément en matière de construction de logements neufs* et *Loi de 2017 sur la protection des propriétaires et des acquéreurs de logements neufs*).

Pour chaque autorité administrative, le service à la clientèle est une priorité. Si une demande est faite en vue d’améliorer la qualité des services fournis, notamment en fournissant de l’information ou des services en français, chaque autorité administrative fera de son mieux pour répondre à la demande.

Tarion fournit des services dans plusieurs langues, y compris le français, sur son site Web. Si une personne a besoin d'une aide supplémentaire, elle peut en faire la demande, que ce soit en personne ou par téléphone.

Un autre exemple est l'Office de réglementation des maisons de retraite. Il n'est pas non plus assujéti à la *Loi sur les services en français*. Il est gouverné par un conseil d'administration composé de neuf administrateurs, dont quatre sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. On peut ajouter à ce groupe les différents ordres professionnels créés par le gouvernement pour administrer et réglementer les membres d'une profession particulière. Ces différentes structures, qu'il s'agisse des agences de régulation ou des ordres professionnels, offrent des services ou encore accomplissent des mandats gouvernementaux.

Toutefois, bien que leurs obligations en matière d'offre de services en français soient parfois claires, la mise en œuvre de ces obligations semble être inadéquate. Ces dernières années, le Commissariat aux services en français a reçu un nombre important de plaintes concernant ces types d'agences et de structures de réglementation. S'il est vrai que certaines d'entre elles ne sont pas assujétiées à la *Loi sur les services en français*, le monopole de leurs activités devrait amener le gouvernement à établir un cadre dérogatoire afin que la loi puisse s'appliquer.

Transfert de compétences

Les transferts de compétences concernent la délégation de responsabilité de la prestation du service vers les organismes de paiement de transfert, des municipalités ou encore vers les collèges, les universités ou encore les conseils scolaires. Grâce au *Règlement 284/11, Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux*, le gouvernement encadre dans une certaine mesure l'offre de service et le respect de leurs engagements liés à l'offre de services en français pour les organismes de paiement de transfert.

En ce qui concerne le transfert des compétences ou services vers les municipalités, les choses sont plus complexes. Récemment, le gouvernement a procédé à des transferts de responsabilité pour les programmes de la petite enfance et de la famille. Ces transferts, qui s'inscrivent dans la dynamique de la réorganisation des services locaux, visent le remaniement fondamental des rôles et des responsabilités de la province et des municipalités. Cependant, la responsabilité des municipalités en matière de services en français pour les programmes transférés leur est, dans certains cas, insuffisamment explicitée. En l'absence de clarification, les services désormais dévolus aux municipalités font l'objet de plaintes auprès du Commissariat aux services en français. Il est donc nécessaire de clarifier les obligations des nouvelles structures dans le respect de leur engagement en matière de services en français. Faire respecter les engagements juridiques du gouvernement de l'Ontario par les nouveaux prestataires de services, qui agissent désormais en son nom, apparaît essentiel.

Fusion

La fusion de services publics est le regroupement de plusieurs agences aux mandats plus ou moins identiques dans le but de fournir le service public en réduisant les coûts. Le secteur de la santé fut celui dans lequel on a assisté à un nombre important de fusions ces dernières années. Cette modalité de renforcement de l'efficacité du système n'est pas nouvelle; déjà dans les années 1990 plusieurs fusions dans le domaine de la santé avaient été effectuées en Ontario. Cependant, selon la Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé, ces fusions ont tendance à être moins sensibles aux patients, désavantageant ceux à faible revenu. Sachant que le revenu et la langue sont parmi les déterminants de la santé, les francophones s'en trouvent affectés. Toutefois, la fusion d'établissements de santé ne présente pas que des inconvénients. Ainsi, selon certaines études, elle offrirait certains avantages, notamment au niveau de l'élargissement des programmes de soins médicaux, de l'uniformisation des services, de la mise à jour des équipements, de l'augmentation des revenus et de la consolidation des structures organisationnelles¹³⁶.

Prenons comme exemple la fusion entre les hôpitaux Hôtel Dieu et Kingston General Hospital, tous deux identifiés. Maintenant faisant affaire comme la Kingston Health Sciences Centre, l'hôpital a été identifié par le RLISS du Sud-Est comme un fournisseur de services de santé en français. Toutefois, les règlements administratifs concernant la prestation de services de santé en français qui étaient en place à l'hôpital Hôtel Dieu n'ont pas été adoptés par la nouvelle corporation.

Les sites de Birchmount et General de la Scarborough Hospital, ont aussi fait partie d'une fusion, cette fois avec le site Centenary de la Rouge Valley Health System, pour former une nouvelle corporation, datant du 1^{er} décembre 2016. Dans ce cas, les trois sites n'étaient pas identifiés comme des fournisseurs de services de santé en français, et donc la nouvelle corporation hospitalière ne l'était pas non plus.

Au-delà des hôpitaux, d'autres fusions dans le secteur de la santé ont eu lieu. Des 42 Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) en 1994, nous sommes passés à 14 en 2006. De 16 districts régionaux de santé, nous sommes passés à 14 RLISS en 2007. Récemment, avec la loi *Priorité aux patients*, nous avons assisté à l'intégration des 14 CASC aux 14 RLISS. L'impact de ces différentes fusions sur les populations vulnérables et les francophones n'a pas encore été évalué. Toutefois, les plaintes reçues au Commissariat aux services en français cette année démontrent que cette transformation affecte les francophones particulièrement en ce qui concerne les services à domicile. Il est donc fondamental lors de ces fusions d'appliquer une perspective francophone afin de prendre en compte les obligations légales en matière de services en français des organismes qui fusionnent.

¹³⁶ Magel J.S., « Consolidation of the Health Care Sector », *Journal of Health Care Finance*, vol. 25, no3, 1999, p. 22-28; Lee, S.-Y D; Alexander, J.A., « Consequences of Organizational Change in U.S. Hospitals », *Medical Care Research and Review*, vol. 56, n° 3, 1999, p. 227-276.

PERSPECTIVE FRANCOPHONE

Les nouvelles méthodes de livraison de services ne sont pas de simples mécanismes de livraison de services, mais doivent correspondre à leur environnement. Le cadre de mise en place de ces formes de livraison des services devrait revenir d'abord à trois (3) phases. Le respect de ces trois phases assurera la prise en compte de la perspective francophone dans leur développement et leur implantation.

1. Choisir la bonne structure organisationnelle (ministères, agences, sociétés et tierces parties) pour exécuter cette forme de livraison de services. Ce choix doit s'effectuer en tenant compte des implications légales et organisationnelles. La Lentille francophone est un outil indispensable dans la prise en compte de la variable francophone à ce premier stade de planification de la restructuration des services publics.
2. Concevoir le modèle le plus approprié pour la livraison de services. Ceci doit s'intégrer dans un processus de consultation communautaire rigoureux. Les carrefours communautaires peuvent dans cette perspective servir d'encadrement pour une meilleure sélection du modèle de services.
3. Gérer les performances de la nouvelle structure de livraison de services. Le gouvernement doit renforcer son mécanisme de reddition de comptes, ce qui est essentiel pour les services en français et leurs prestataires.

La communication et l'engagement des parties prenantes garantissent la réussite de toute initiative de restructuration des services publics. Il est donc essentiel de continuer cette implication proactive des francophones dans le processus de planification et d'implantation des nouvelles formes de livraison de services. Cette implication proactive et continue du public francophone est un solide gage de réussite de l'offre de services publics pour les populations vulnérables.

Le commissaire partage l'avis selon lequel la restructuration des services en personne est un processus important, inévitable et irréversible. Il revient au gouvernement, à travers un processus inclusif et rigoureux, de s'assurer de la prise en compte des besoins et des priorités des francophones lors de l'élaboration, l'implantation et l'évaluation de cette restructuration.

RECOMMANDATION 12

Le commissaire recommande au gouvernement, la mise en place d'un comité de travail interministériel sous la coordination de la ministre déléguée aux Affaires francophones dans le but de développer un guide d'implantation des modèles alternatifs de services qui tiennent compte des besoins et de la spécificité de la population francophone de l'Ontario.

Pour le commissaire, il s'avère plus que jamais nécessaire et pertinent pour le gouvernement de clarifier la définition d'organismes gouvernementaux et les obligations sous-jacentes aux structures d'offre de services. Il enjoint de nouveau le gouvernement à régler une fois pour toutes, d'ici la fin du présent exercice financier, cette question dont l'impact aura notamment un effet domino dans la livraison de services en personne.

Enfin, à la lecture de ce texte, il est clair pour le commissaire que si le gouvernement de l'Ontario n'encadre pas les fusions d'hôpitaux et d'institutions de santé à travers un processus rigoureux de consultations et d'engagement des communautés francophones, les résultats seront mitigés, c'est le moins qu'on puisse dire.. Le commissaire voit à nouveau le problème se transposer aux sociétés d'aide à l'enfance. La récente Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille prévoit de possibles fusions des sociétés d'aide à l'enfance. Dans cette éventualité, le commissaire réitère qu'il est fondamental de prendre en compte les engagements juridiques à offrir des services en français par les structures qui fusionnent et d'assurer la continuité de ces services. Le commissaire souligne également auprès du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires que l'article 16 de la Loi ne répond toujours pas aux besoins des enfants et de leurs familles d'avoir accès à des services en français « lorsque cela est approprié ».



10

MAIN-D'ŒUVRE DE DEMAIN

Les constats des chapitres précédents sont clairs : les projections laissent croire à une baisse du poids démographique des francophones en Ontario d'ici 2028, les technologies progressent à un rythme fou, poussant le gouvernement au virage numérique et à une révision de la livraison traditionnelle de ses services. Pour le commissaire, ceci est synonyme de répercussions pour les francophones et les postes qu'ils occupent, à un moment où la fonction publique rétrécit déjà considérablement, en plus de faire face à des départs massifs à la retraite.

Au cours des dix prochaines années, plus des trois quarts des sous-ministres adjoints seront admissibles à la retraite. Les taux d'admissibilité à la retraite des personnes susceptibles d'accéder à de tels postes, comme les directeurs et les cadres supérieurs, sont également élevés (63 % et 47 %) ¹³⁷. Ceci s'ajoute au départ de la génération de l'après-guerre (c.-à-d. les personnes nées après la Seconde Guerre mondiale, entre 1946 et 1965) qui a déjà pris sa retraite ou en approche l'âge.

L'inquiétude se transpose aussi au niveau des fonctionnaires qui ont vécu l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français*. De nombreux fonctionnaires bilingues ont été embauchés dans la province entre 1986 et 1989 dans la foulée de l'adoption de la *Loi* afin de garantir le droit de recevoir des services en français de la part des ministères et organismes gouvernementaux de l'Ontario. Cette cohorte d'employés cadres entièrement bilingues prendra bientôt sa retraite après environ 30 ans de service. Un départ à la retraite de cette ampleur créera de grands vides à combler dans les prochaines années. Il y a lieu de s'inquiéter. Non seulement le vieillissement de la population amène des départs massifs à la retraite, mais l'évolution technologique aura des répercussions importantes sur les emplois et la prestation de services en français en Ontario.

137 Plus de détails : https://files.ontario.ca/discussionpaper_aoda_fr_july_13_2017.pdf

EMPLOIS EN MUTATION

L'automatisation et l'intelligence artificielle redessinent le marché du travail et menacent de remplacer des occupations existantes. La technologie peut reproduire non seulement les aptitudes physiques de l'homme mais aussi sa fonction cognitive. C'est notamment le cas des emplois consistant surtout en tâches routinières, comme des postes administratifs. Cela expose particulièrement certains emplois du secteur public à l'automatisation. Il est difficile d'estimer quels emplois seront perdus, quels types d'emploi seront créés et quelles seront les personnes les plus vulnérables.

Les pays industrialisés du monde entier ont tenté d'estimer la probabilité du remplacement des professions existantes par des technologies et la proportion de la main-d'œuvre exposée à ce risque. Ces estimations vont de 5 % à 50 % de la main-d'œuvre, selon la méthode utilisée¹³⁸. Le chiffre le plus cité dans le contexte canadien est 42 %. En Ontario, cela se traduit par près de 3 millions de personnes qui perdront leur emploi dans les dix ou vingt prochaines années^{139, 140}. Les francophones se trouveront dans ce lot.

Dans ce contexte, les emplois ouvriers et administratifs du secteur public sont particulièrement exposés à l'automatisation étant donné que la majorité de leurs tâches sont prévisibles, mécaniques ou « fondées sur des règles ». Certains estiment à 96 % les chances d'automatisation des fonctions des agents administratifs et des employés de soutien général de bureau dans les dix ou vingt prochaines années au Canada¹⁴¹. C'est majeur.

La fonction publique de l'Ontario emploie plus de 60 000 personnes à travers la province. Ce nombre a diminué de 25 % en 25 ans¹⁴². Il est difficile d'imaginer ce que l'automatisation, les départs à la retraite et la mutation des emplois signifient pour les 622 415 francophones de l'Ontario et pour la capacité générale de la province d'offrir des services en français.

Certes, les technologies réduisent les obstacles linguistiques, notamment avec la prestation de services de traduction accessibles en ligne. Mais elles demeurent imparfaites : *Unbabel*, qui se définit comme un « outil de traduction de qualité humaine à intelligence artificielle », compte sur 42 000 traducteurs dans le monde entier pour peaufiner les traductions¹⁴³. La raison en est fort simple. Les ordinateurs ne peuvent pas traduire les langues comme ils traduisent les codes. Les langues évoluent sans cesse et reposent autant sur les conventions sociales et l'interprétation du sens que sur des règles sémantiques et culturelles¹⁴⁴. Le commissaire se dit préoccupé par de tels services de traduction en ligne, car ils ne tiennent pas compte de la réalité culturelle des Franco-Ontariens. Les emplois dans l'enseignement en français et la traduction française seraient

138 Plus de détails : <https://mowatcentre.ca/getting-ahead-of-the-future-of-work-focus-on-the-systems-not-the-skills/>

139 Plus de détails : <https://tvo.org/article/current-affairs/the-next-ontario/how-automation-threatens-ontario-workers>

140 Plus de détails : <http://brookfieldinstitute.ca/research-analysis/automation/>

141 Plus de détails : <http://business.financialpost.com/technology/robots-as-bureaucrats-why-public-sector-work-is-ripe-for-automation>

142 En mars 2016, on comptait 25 % moins d'emplois équivalents temps plein dans la fonction publique de l'Ontario qu'en mars 1991, moment où elle en comptait le plus, selon les données du gouvernement de l'Ontario.

143 Plus de détails : <http://www.nextgov.com/analytics-data/2016/03/could-new-technology-make-language-barriers-irrelevant-next-10-years/127140/>

144 *Ibid.*

ainsi moins susceptibles d'être automatisés, car ils nécessitent encore un élément humain crucial. On peut en dire autant des emplois qui nécessiteront des compétences dites globales.

10.2

COMPÉTENCES GLOBALES

Une mutation technologique rapide, couplée au vieillissement de la population, a poussé les secteurs de l'enseignement à repenser la préparation des élèves aux emplois qui les attendent. Cette préparation prend en compte le besoin de compétences générales comme les aptitudes pour la réflexion critique, la résolution de problèmes, la communication, l'apprentissage autodirigé et la citoyenneté. Ce sont les « compétences globales » (ou compétences du XXI^e siècle) que privilégie l'Ontario, ainsi que l'ensemble des ministres responsables de l'éducation au Canada¹⁴⁵.

Dans ses travaux récents, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) fait référence à ce qu'elle appelle les « compétences transformatrices » qui correspondent à la nécessité croissante pour les jeunes d'être inventifs, responsables et sensibilisés ». Ces compétences transformatrices sont les aptitudes à créer une valeur nouvelle, à réconcilier des tensions et des dilemmes et à assumer des responsabilités¹⁴⁶.

Il y a lieu d'être rassuré de la proactivité du système d'éducation ontarien qui veille déjà à la mise en œuvre de ces compétences.

10.3

LANGUE COMME VECTEUR D'INTERVENTIONS PROFESSIONNELLES

Il n'y a pas de doute, les compétences linguistiques demeureront clés pour plusieurs domaines d'employabilité en Ontario. Pour ces domaines, la capacité d'œuvrer en français demeurera une dimension essentielle de la préparation de la main-d'œuvre de demain.

Avec le vieillissement de la population, la demande de professions de la santé ne fera que croître. Il y a déjà une pénurie de professionnels de la santé parlant français en Ontario. La nécessité d'embaucher, de former et de fidéliser de tels praticiens risque de devenir de plus en plus pressante. On peut en dire autant des infirmiers, des travailleurs sociaux et des praticiens de la santé mentale – il en faut qui parlent français pour répondre aux besoins des francophones. Ce sont toutes des professions issues des domaines des sciences de la santé qui continueront d'être en demande et où la langue sera garante du succès des interventions des professionnels.

¹⁴⁵ Plus de détails : https://www.cmec.ca/676/Compétences_globales.html

¹⁴⁶ Plus de détails : www.oecd.org/education/2030/OECD%20Education%202030%20Position%20Paper.pdf

Or, l'anglais tend à être davantage la langue de travail dans les domaines issus des sciences pures, des technologies, de l'ingénierie et des mathématiques que dans ceux issus des sciences humaines et sociales. Cela peut exercer sur les élèves une pression supplémentaire les incitant à quitter les établissements de langue française pour poursuivre leurs études en anglais avec la fausse impression qu'ils avanceront davantage en étudiant en anglais dans ces domaines. Si étudier en français semble être un risque qui rapporte peu, les jeunes en seront grandement découragés. Il importera donc de veiller à ce qu'une hausse de l'intérêt des élèves francophones pour les professions de la santé exigeant une formation scientifique ne s'accompagne pas d'une baisse de l'intérêt ou de l'aptitude à travailler en français. Dans des institutions comme le Collège Boréal ou à La Cité, les cours sont donnés en français, mais les termes techniques sont également enseignés en anglais, afin que les étudiants soient prêts pour le marché du travail ontarien.

L'expérience influence cet intérêt de poursuivre ses études et de travailler en français. D'ailleurs, le nombre et la qualification des enseignants de français dans le système d'éducation sont une préoccupation récurrente en Ontario. Bien que l'on compte aujourd'hui environ 14 000 élèves de plus qui étudient en français qu'il y a dix ans¹⁴⁷, la province est généralement mal équipée pour s'adapter à ce nombre croissant d'inscriptions dans les écoles de langue française. Malgré de nombreux efforts budgétaires du ministère de l'Éducation ayant suivi le rapport d'enquête du Commissariat en 2011¹⁴⁸, le bassin d'enseignants de français qualifiés qui peuvent travailler pour les écoles de langue française demeure maigre. Il faudra attirer des élèves d'expression française vers l'enseignement et faciliter davantage la reconnaissance de la formation d'enseignants acquise dans d'autres pays francophones. Ces efforts de recrutement devront également s'aligner sur les priorités fédérales du Plan d'action pour les langues officielles qui soulève cet enjeu critique.

Les écoles de langue anglaise ont tout autant leur lot de défis. Elles vivent aussi une alarmante pénurie d'enseignants qualifiés de français langue seconde, sans compter la féroce concurrence entre elles. On dit que les enseignants doivent souvent partager leur temps entre deux classes et que lorsqu'un enseignant est malade, la direction d'école a recours à un remplaçant de langue anglaise¹⁴⁹. En 2017, les conseillers scolaires du *Waterloo Catholic District School Board* ont même formellement demandé à la province d'intervenir¹⁵⁰. Le gouvernement a la responsabilité d'encourager les mesures favorables au maintien des services et des programmes en français, notamment en éducation, pour pallier les pénuries et assurer la formation pertinente au marché du travail en mutation. Le commissaire propose quelques pistes, dont certaines sont issues de l'éducation postsecondaire.

147 Plus de détails : <http://www.cbc.ca/news/canada/sudbury/french-school-boards-ontario-20-years-1.4351288>

148 Plus de détails : <http://csfontario.ca/fr/rapports/ra1617/bilan/education-%C2%AD-primaire-et-secondaire/rapport-enque%CC%82te-ecoles-grande-region-de-toronto>

149 *Ibid.*

150 *Ibid.*

FORMATION ET ÉDUCATION POSTSECONDAIRE

Les établissements d'enseignement postsecondaire sont parmi les acteurs les plus importants dans la préparation des Ontariens au nouveau marché du travail. Afin de faire face aux éventuelles perturbations du marché du travail, il est toujours primordial de veiller à ce que le plus grand nombre d'Ontariens possible, y compris les francophones, aient accès aux études postsecondaires. Avoir des collèges et des universités désignés qui offrent bon nombre de programmes en français est primordial. Ces institutions forment les étudiants à devenir des professionnels bilingues qualifiés, prêts à s'insérer dans la population active. Toutefois, le Commissariat l'a maintes fois exposé, l'écart entre les programmes de langue anglaise et de langue française de ces établissements demeure notable, surtout dans le Centre-Sud-Ouest¹⁵¹.

En 2017, l'annonce du gouvernement provincial de son intention de mettre sur pied à Toronto l'Université de l'Ontario français venait répondre à ce besoin et a présenté la *Loi de 2017 sur l'Université de l'Ontario*, dans le cadre d'un énoncé économique l'automne dernier. Le 9 avril 2018, la plupart des articles de la *Loi* sont entrés en vigueur et le premier conseil des gouverneurs de l'Université a été nommé pour poursuivre les travaux préparatoires nécessaires afin d'atteindre l'objectif du gouvernement d'ouvrir une nouvelle université pour les étudiants à l'automne 2020. L'Université vise aussi à combler de nets manques de main-d'œuvre. Les employeurs de la région trouvent difficile de recruter des employés compétents en français, surtout dans les secteurs de l'éducation, de la santé, des finances, du commerce, des communications et des technologies, en administration et dans la fonction publique¹⁵². C'est pourquoi la nouvelle université propose une démarche collaborative d'élaboration de cursus avec d'autres universités et collèges.

Les programmes seront d'abord structurés autour des grands enjeux sociaux d'aujourd'hui comme la pluralité humaine, le cadre urbain, l'économie mondialisée et la culture numérique. Ensuite, l'élaboration de cursus communs unilingues français avec d'autres établissements bilingues vise à combler les pénuries de main-d'œuvre grâce à la formation et au perfectionnement professionnel de la main-d'œuvre. Enfin, l'Université propose une accréditation en français aux étudiants francophones et francophiles inscrits dans des universités partenaires de langue anglaise¹⁵³. Il y a lieu d'encourager cette approche et ce type de programmes plutôt novateurs qui, entre autres, reflètent les compétences transformatrices. Il y a toutefois un bémol.

L'arrivée de cette université pourrait largement laisser pour compte les populations francophones du Nord. Actuellement desservies par plusieurs institutions de langue française et bilingues, certaines régions du Nord ont récemment vécu des suppressions ou des suspensions de programmes postsecondaires, d'importants resserrements budgétaires, voire des fermetures complètes de campus.

Dans cet esprit, le commissaire propose des pistes de réflexion pour préserver le dynamisme des populations francophones et minimiser l'impact des transformations liées au marché du travail sur celles-ci.

¹⁵¹ *Ibid.*

¹⁵² <http://www.tcu.gov.on.ca/epep/publications/ConseilPUFO-aug2017-f.pdf> <http://www.tcu.gov.on.ca/epep/publications/ConseilPUFO-aug2017-f.pdf>

¹⁵³ *Ibid.*

.....

Les technologies continueront de transformer en profondeur notre économie et notre société. C'est pourquoi le commissaire recommande d'inclure un prisme technologique lors de prise de décisions, d'élaboration ou de création de programmes. De la même manière que la Lentille francophone, ce prisme technologique permettrait à tous les ministères de se pencher sur les effets positifs ou négatifs qu'auront les technologies et d'en étudier les répercussions sur les francophones.

Le commissaire invite aussi le gouvernement à renforcer son soutien aux établissements d'éducation de langue française et bilingues pour attirer davantage d'enseignants de français qualifiés dans la province. Attirer des élèves vers le domaine de l'enseignement en Ontario, puis recruter et accréditer des enseignants qualifiés formés dans d'autres pays francophones font tout autant partie des solutions. Des collaborations avec l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario et Destination Ontario « français », par exemple, pourraient être explorées. De la même manière, les collaborations semblables à celles proposées par l'Université de l'Ontario français dans le développement de programmes novateurs doivent se multiplier.

Autre soutien à accroître, celui envers les établissements de langue française dans la conception et l'approbation de programmes, en portant une attention particulière aux besoins uniques des travailleurs francophones susceptibles d'être victimes de suppressions d'emplois d'ici 2028. La création de nouvelles facultés dans les établissements d'enseignement postsecondaires ou collégiaux, offrant plus de possibilités aux Franco-Ontariens vivant dans le Nord, serait aussi un avantage concret.

Comme le commissaire l'a démontré, pour que la province respecte ses engagements selon les termes de la Loi sur les services en français, il sera capital d'éliminer les pénuries de main-d'œuvre dans les secteurs de l'éducation, de la santé, de la finance, du commerce, des communications et des technologies, dans l'administration et dans la fonction publique¹⁵⁴. Un moyen utile d'y parvenir est la formation continue au niveau linguistique. L'Ontario devrait davantage se servir de son bilinguisme et privilégier ces formations préparatoires au marché changeant du travail. L'étude des langues rejoint les compétences globales et constitue un atout précieux pour les francophones. Mettre l'accent sur les programmes de français langue seconde intensifs et d'immersion semble essentiel. En outre, l'offre de bourses postsecondaires aux étudiants anglophones désirant étudier en français est une récente initiative prometteuse du gouvernement fédéral.

154 Plus de détails : <http://www.tcu.gov.on.ca/epep/publications/ConseilPUFO-aug2017-f.pdf> Plus de détails : <http://www.tcu.gov.on.ca/epep/publications/ConseilPUFO-aug2017-f.pdf>

Enfin, l'immigration va contribuer de manière importante à dessiner l'avenir de la main-d'œuvre francophone. Le commissaire favorise cet élan et suggère des réflexions quant à la mise en place d'une politique d'assouplissement des frais de scolarité pour les étudiants francophones internationaux prêts à s'engager à rester dans leur communauté afin d'y travailler. Ainsi, les étudiants immigrants francophones assureraient de former une partie de la main-d'œuvre de demain, tout en contribuant à la vitalité et au développement économique de la population francophone. L'approche cadre parfaitement avec la cible de 5 % d'immigration francophone que s'est fixée la province, et qui est encore bien loin d'être atteinte.

RECOMMANDATION 13

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de développer, en collaboration avec ses collègues du Cabinet, une stratégie globale de ressources humaines en français. Cette stratégie interministérielle aura pour objectif essentiel de s'assurer d'avoir une main-d'œuvre compétente, efficace et bilingue partout en Ontario. Elle devra proposer des solutions novatrices pour :

- L'accroissement du nombre d'enseignants qualifiés en français;
- la conception de nouveaux programmes en français, y compris pour le Nord;
- la promotion et l'acquisition du bilinguisme comme compétence globale en matière d'emploi;
- le soutien à l'immigration permanente pour les étudiants francophones internationaux.



STATISTIQUES SUR LES PLAINTES

Au cours de l'exercice financier 2017-2018, le Commissariat a reçu 315 plaintes et demandes de renseignements. Comme par les années passées, un grand nombre de plaintes individuelles ont porté sur des problèmes très divers et des préoccupations réelles, allant de l'absence de services en français à un comptoir donné à des consultations publiques uniquement en anglais, en passant par des services disponibles en français mais non équivalents à ceux offerts en anglais.

Pendant son onzième exercice financier, le Commissariat a reçu 38 demandes d'information sur des sujets très diversifiés. Ces demandes ont porté majoritairement sur les services en français, les obligations relatives aux services en français et l'interprétation de la *Loi sur les services en français* (LSF). Ainsi, afin de déterminer s'il y a ou non manquement à la *Loi*, de nombreuses personnes ont souhaité se renseigner sur les obligations prévues dans la *Loi* en ce qui a trait aux services offerts par les organismes publics et communautaires ou aux communications avec les entreprises privées.

Enfin, certaines personnes ont également voulu obtenir de l'information sur le découpage électoral et son impact sur la représentation francophone ou encore sur la désignation des postes bilingues. Ces demandes de renseignements ont été traitées dans un délai raisonnable; chaque fois, les personnes ont été redirigées au bureau pertinent ou ont obtenu les renseignements demandés.

Nouvelles normes de service

Depuis sa création il y a une dizaine d'années, le Commissariat fonctionnait avec une équipe formée de seulement un ou deux enquêteurs, alors qu'il recevait plusieurs plaintes par jour. Cette situation entraînait inévitablement des retards dans le traitement des plaintes. Le Commissariat a donc mis en place certaines mesures pour corriger la situation, c'est-à-dire éliminer tous les retards et en prévenir d'autres lors du traitement des plaintes.

Depuis 2017, le bureau a élaboré de nouvelles normes de service qui permettent de déterminer le temps requis pour traiter un dossier selon son degré de complexité. Ces nouvelles normes favorisent aussi la satisfaction des plaignants car elles assurent un contact régulier avec eux. De plus, l'embauche récente de personnel supplémentaire visant à appuyer l'équipe d'enquêteurs devrait permettre au Commissariat de respecter son engagement relatif aux délais de traitement des plaintes et de communication des réponses aux plaignants. L'objectif est de bâtir une culture d'excellence en ce qui a trait au service au public.

Par ailleurs, le Commissariat s'est doté en 2017-2018 d'un portail client. Le portail permet aux citoyens de suivre le traitement de leurs plaintes, de communiquer rapidement avec l'unité des enquêtes et de procéder au dépôt d'autres plaintes en ligne. Ces changements permettront de traiter avec efficacité et diligence toutes les plaintes et demandes de renseignements transmises au Commissariat.

Catégorie	Total
Impact mineur	9
Demandes de renseignements	38
Non recevables	82
Recevables	186
Total	315

Plaintes non recevables	Total
Autres *	40
Fédéral	12
Privé	12
Municipal	8
Hors régions désignées	5
Frivole/vexatoire/faite de mauvaise foi	3
Dossier incomplet	2
Total	82

* Plaintes dont l'objet est extérieur au mandat du Commissariat.

Répartition géographique des plaintes	%
Est	24 %
Centre	43 %
Nord-Est	9 %
Nord-Ouest	2 %
Sud-Ouest	2 %
Autres*	20 %

* Plaintes visant les services en ligne, les numéros sans frais et celles qui concernent des régions non désignées.

Plaintes recevables par type de services	%
Sites Web et services en ligne	21 %
Services en personne	36 %
Documents	19 %
Affichage	3 %
Médias sociaux	1 %
Services au téléphone	12 %
Autres	8 %

Plaintes recevables par institution	Total
Assemblée législative*	4
Autres institutions**	12
Ministère des Affaires francophones	2
Ministère de l'Éducation	6
Ministère de l'Énergie	3
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle	11
Ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique	2
Ministère des Finances	15
Ministère du Procureur général	31
Ministère des Richesses naturelles et des Forêts	6
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	40
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	3
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	5
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs	15
Ministère des Services sociaux et communautaires	3
Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport	9
Ministère des Transports	7
Ministère du Travail	4
Municipalités***	8
TOTAL	186

* Plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.

** Plaintes 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.

*** Plaintes jugées recevables qui sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français et des municipalités qui offrent des services au nom d'un organisme gouvernemental.



12

LES BONS COUPS

Chaque année, le commissaire tient à souligner certaines initiatives d'institutions gouvernementales quant à la prestation des services en français.

12.1

PRATIQUES EXEMPLAIRES

Ces pratiques exemplaires ont été élaborées en partenariat avec la communauté franco-ontarienne ou ont permis d'améliorer, de façon concrète, la vitalité des populations francophones désavantagées.

Établissement de l'Université de l'Ontario français

Quelques mois après avoir indiqué, dans son énoncé économique, son intention de créer une université pour les francophones, le gouvernement de l'Ontario a adopté, le 14 décembre 2017, la *Loi de 2017 sur l'Université de l'Ontario français*. Cette loi crée la future université qui sera établie à Toronto et établit le conseil d'administration, composé de neuf représentants internes et de 13 externes. L'Université de l'Ontario français viendra bonifier l'offre de programmes d'études postsecondaires en français et promouvoir l'avancement linguistique, culturel, économique et social de ses étudiants et de la communauté francophone de l'Ontario. Son ouverture est prévue en 2020.

Lits de répit aux Centres d'Accueil Héritage

Il n'existe aucune aide pour les aidants francophones de la grande région de Toronto. Devant ce besoin, les Centres d'Accueil Héritage ont converti l'un de leurs 135 appartements afin de créer deux lits de répit pour aidants francophones. Ce projet de 15 mois, soutenu par le RLISS du Centre-Toronto, offre le répit tant convoité aux aidants des clients francophones des centres d'accueil et de ceux qui attendent d'être admis dans un établissement de soins de longue durée. L'objectif est de faire de ce projet de deux lits de répit une initiative à long terme, voire un modèle que le RLISS du Centre-Toronto puisse reproduire ailleurs.

Hausse du taux d'occupation des lits pour francophones au Pavillon Omer Deslauriers (Bendale Acres)

Le Pavillon Omer Deslauriers, du foyer de soins de longue durée Bendale Acres à Toronto, possède 37 lits désignés pour ses résidents francophones. Afin d'assurer la priorité aux clients francophones, le foyer a mis en place des stratégies pour accroître le taux d'occupation des résidents francophones. L'une d'elles consistait à confier cet objectif à un comité directeur. Depuis, le Pavillon Omer Deslauriers a connu en 2017-2018 une hausse de 25 % de son taux d'occupation de lits pour francophones.

Le Centre de santé communautaire TAIBU est identifié comme fournisseur de services en français

Avec l'appui de l'Entité 4 et des partenaires locaux, le Centre de santé communautaire TAIBU, à Scarborough, a fait preuve de leadership en créant sept postes bilingues à temps plein et en obtenant l'engagement et l'appui de la communauté pour l'offre de soins de santé primaires en français. Ainsi, le centre TAIBU a obtenu le statut de fournisseur identifié pour l'offre de services en français. Le centre prévoit obtenir la désignation complète en vertu de la *Loi sur les services en français* en 2021.

Guide des services de santé en français

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a publié, en novembre 2017, le *Guide des exigences et des obligations en matière de services de santé en français*. Développé en partenariat avec les RLISS et les entités de planification de services de santé en français, ce guide aide à clarifier l'attribution des rôles et des responsabilités au ministère, aux RLISS, aux entités et aux fournisseurs de services de santé suivant les prescriptions du cadre législatif. Il sert aussi de document de référence aux équipes administratives en ce qui a trait à la reddition de comptes sur l'offre de services de santé en français à travers la province.

Lancement de *praticuO*

praticuO a vu le jour en juin 2017 grâce à une collaboration interministérielle et à celle de partenaires du milieu juridique. *praticuO* est le nom du Centre de formation professionnelle continue de la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa. Le centre offre une formation en français, tant en ligne qu'en personne, aux juristes et parajuristes francophones et francophiles pour satisfaire aux exigences du Barreau. Il est le fruit d'une collaboration entre le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle, le ministère des Affaires francophones, Patrimoine canadien, Justice Canada, le ministère du Procureur général, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario et le Barreau du Haut-Canada. L'Ontario est pionnière dans cette initiative, ce qui pourrait représenter une occasion de collaboration interprovinciale avec d'autres provinces et territoires aux besoins similaires.

Création du Programme Franco

Le ministère des Affaires francophones a lancé, en septembre 2017, le tout premier programme de subventions pluriannuel consacré entièrement à la communauté francophone de l'Ontario. Le Programme d'appui à la francophonie ontarienne, ou Programme Franco, dispose d'un budget de 3 millions de dollars répartis sur trois ans et vise à soutenir des projets qui, entre autres, facilitent l'intégration sociale, réduisent les obstacles auxquels les groupes francophones font face, célèbrent la francophonie ontarienne et favorisent la compréhension à son égard, et renforcent la capacité des organismes francophones en Ontario. Le programme est le fruit d'une étroite collaboration entre le ministère des Affaires francophones, l'ancien ministère des Affaires civiles et de l'Immigration et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

Annexe sur l'immigration francophone à l'Accord Canada-Ontario

À la suite de l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration, l'ancien ministère des Affaires civiles et de l'Immigration et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ont ajouté à leur entente une annexe sur l'immigration francophone. Cette annexe faciliter la coopération entre l'Ontario et le Canada en matière d'immigration, évite les dédoublements de services, mais surtout explore les possibilités d'accroître le nombre d'immigrants francophones. L'un des objectifs est également de faciliter les liens durables entre les immigrants de langue française, les communautés locales et les communautés francophones, puis d'améliorer la sensibilisation aux services d'intégration offerts en français.

Destination Ontario

Destination Ontario est une initiative pilote qu'ont mise conjointement sur pied l'ancien ministère des Affaires civiles et de l'Immigration et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. *Destination Ontario* a pour but d'accroître la visibilité de la province dans les nouvelles communautés internationales afin de favoriser l'immigration francophone en Ontario. La première mission a eu lieu en février 2018 en Afrique du Nord. Elle a permis au ministère de rencontrer des immigrants potentiels et de se faire une idée de nouveaux publics internationaux.

Le ministère s'est également associé à la Société économique de l'Ontario afin d'élargir et de renforcer les initiatives existantes de promotion de la francophonie ontarienne à l'échelle internationale.

Forum sur les services de santé mentale en français pour les jeunes

En décembre 2017, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a tenu un forum d'une journée sur les services en français pour les organismes qui œuvrent en santé mentale auprès des enfants et des adolescents à Toronto. Le forum a permis de clarifier les responsabilités liées à la planification des services en français et de l'importance du rôle que jouent les organismes clés dans l'offre de services en français et d'échanger sur les pratiques exemplaires. Les représentants des organismes étaient engagés dès le départ dans le forum, ayant pris part à l'élaboration et à la diffusion de son contenu.

Collecte de données basée sur l'identité francophone

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a récemment mené une initiative de collecte de données basée sur l'identité, en y ajoutant une norme pour les données sur la langue française ou l'identité francophone. L'initiative permet au système de justice pénale pour les jeunes d'améliorer la qualité des données recueillies en uniformisant les points de collecte, les éléments de données et les définitions attribuées aux données. Plus précisément, elle permet de discerner les lacunes en matière de services en français offerts aux jeunes francophones. La collecte de renseignements personnels auprès des jeunes de 12 à 17 ans se fait de manière volontaire, par auto déclaration. Le ministère a également élaboré un sondage sur l'expérience des clients en français afin de compléter la mise en œuvre de l'uniformisation de la collecte de données dans l'ensemble de ses programmes.

Plan d'intervention de la Fondation Trillium de l'Ontario

La Fondation Trillium de l'Ontario a mis sur pied un groupe d'affinité francophone en réaction à une baisse du taux d'octroi de subventions aux organismes francophones. Le groupe a formulé des recommandations visant à un plan d'intervention auprès des communautés francophones de la province. La Fondation Trillium a mis à exécution les recommandations en 2017-2018, notamment une campagne de sensibilisation dans les médias de langue française invitant les francophones à siéger aux comités de révision de demandes de subventions, ou encore des séances d'information sur les processus de sélection de projets. Le plan d'intervention a eu un impact considérable, rétablissant le taux d'octroi de subventions aux organismes francophones à 5,6 %, ce qui dépasse la moyenne des années passées.

Services en français pour l'autoroute 407

Le ministère des Transports de l'Ontario a inclus une disposition dans son contrat avec Cantoll, l'entreprise privée qui gère les péages sur l'autoroute 407, pour s'assurer que le site Web de l'autoroute 407 soit entièrement fonctionnel en français et en anglais. Bien que Cantoll (ETR 407) ne soit pas tenue d'offrir des services en français, le ministère a exigé qu'elle offre le même niveau de services en anglais et en français. Ainsi, les francophones peuvent effectuer un paiement, commander un transpondeur et calculer le coût de leur voyage sur le site Web en français. Cantoll fournit aussi des services, téléphoniques et en personne, en français et en anglais aux utilisateurs de l'autoroute 407.

Création d'un comité consultatif sur l'accès à la justice en français

La création en 2010 du comité consultatif de la magistrature et du Barreau sur les services en français découle notamment d'une recommandation du commissaire émise en 2009. Le Procureur général de l'Ontario avait alors confié aux coprésidents, le juge Paul Rouleau et l'ancien président de l'AJEFO, M^e Paul LeVay, le mandat de se pencher sur les connaissances des membres de la magistrature en matière de droits linguistiques et le manque de juges bilingues en Ontario. Un comité directeur a ensuite été formé en février 2018 et a été chargé de donner suite aux recommandations, dont celle d'un projet pilote sur l'accès à la justice en français.

Projet pilote au palais de justice d'Ottawa

Le ministère du Procureur général, en partenariat avec les juges en chef de l'Ontario, a lancé le 29 mai 2015 le *Projet pilote pour un accès fluide à la justice en français* au palais de justice d'Ottawa. Le projet, qui a pris fin en novembre 2016, a permis d'examiner diverses pratiques et d'instaurer de nouvelles initiatives en matière d'accès aux services en français dans le secteur de la justice. Comme l'a recommandé le commissaire, le ministère a rendu public le rapport final du projet pilote en octobre dernier. Les progrès notoires demeureront en place en permanence au Palais de justice d'Ottawa (nouveaux panneaux de signalisation, accueil par la sécurité à l'entrée, système de billetterie qui indique une demande de service en français, etc). Le modèle a donc bien fonctionné et pourrait être appliqué dans d'autres régions.

MENTIONS HONORABLES

Les mentions honorables soulignent le leadership exercé par des ministères et des organismes gouvernementaux pour favoriser une offre plus large de services de qualité en français. Chacune d'elles fera l'objet d'un billet de blogue du commissaire au cours de l'année à venir.

Premier séminaire de ressources éducatives libres francophones

eCampusOntario a tenu pour la toute première fois le séminaire de ressources éducatives libres (REL) francophones en Ontario. Le séminaire cherchait à stimuler la création, l'adoption, mais surtout l'adaptation de telles ressources dans les milieux d'apprentissage des étudiants en français. Il visait également à créer une communauté d'apprentissage et de partage des pratiques exemplaires. Dans la dernière année, eCampusOntario a développé et adapté une trentaine de cours en ligne en français afin d'élargir son offre de 700 cours en français sur le portail.

Formation en ligne du consortium Avantage Ontario

Le consortium Avantage Ontario a lancé un programme de formation en ligne en novembre 2017 afin d'appuyer ses membres dans l'adaptation de leurs services en français destinés aux étudiants internationaux. La formation, composée de six modules en ligne, est dispensée par des experts sur place et s'adresse au personnel de première ligne, aux professeurs et aux administrateurs des 10 établissements postsecondaires qui font la promotion du système d'éducation en langue française de l'Ontario dans les pays francophones comme la France ou certains pays d'Afrique.

Table de planification francophone sur les services sociaux

En 2017-2018, le ministère des Services sociaux et communautaires a mis sur pied une table de planification francophone. Plus précisément, la table, dirigée par des organismes communautaires, rassemble les fournisseurs du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et les fournisseurs de services en français afin de discuter des questions de services en français et de mettre en commun les meilleures pratiques.

Atelier sur l'offre active de services de santé en français

De concert avec Reflet Salvéo, le RLISS du Centre-Toronto a présenté au printemps 2018 un atelier de trois jours pour les gestionnaires de 70 fournisseurs de services de santé qui ont des ressources humaines francophones ou ont recours à l'interprétation médicale dans le cadre du programme Language Services Toronto. Élaborée en partenariat avec Nexus Santé, le Collège Boréal et le RIFSSSO, la formation a proposé aux participants des stratégies pour la mise en œuvre d'une approche systémique d'offre active de services de santé en français.

Désignation de la Maison McCulloch Hospice

En septembre 2017, la Maison McCulloch Hospice à Sudbury a obtenu la désignation de fournisseur de services en français en vertu de la *Loi sur les services en français*. Le foyer offre des services de soins palliatifs en français équivalents en qualité et en accessibilité aux services offerts en anglais. La désignation a été obtenue en collaboration avec le RLISS du Nord-Est et le Réseau du mieux-être francophone du nord de l'Ontario.

12.3

INITIATIVES ENCOURAGEANTES

Les initiatives encourageantes retenues par le commissaire contribuent à maintenir des services de qualité en français ou se distinguent par des résultats supérieurs à la simple conformité aux normes imposées par la *Loi sur les services en français*.

Campagne de relations communautaires en français sur le Programme de subventions aux projets communautaires pour l'inclusion des personnes âgées, ministère des Affaires des personnes âgées

Partenariat entre les agences de lutte contre la violence faite aux femmes pour transmettre les demandes de services en français, les ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires et 37 organismes de la grande région de Toronto

Modules de formation sur les compétences culturelles et linguistiques, RLISS du Sud-Ouest et RLISS d'Érié St-Clair

Groupe de travail sur la mise en œuvre des meilleures pratiques de services en français, RLISS du Centre-Est

Expansion d'équipes interprofessionnelles de soins primaires et sensibilisation de médecins francophones aux services en français pour clients francophones, RLISS du Centre

Création d'un poste à temps plein de responsable des relations pour les services de santé mentale en français, RLISS du Centre

Étude sur les défis des résidents francophones de foyers de soins de longue durée dans le nord-est de l'Ontario, RLISS du Nord-Est, ministère de l'Éducation



13

CONCLUSION

Dans son rapport annuel 2017-2018, le commissaire a souhaité fournir au gouvernement et à la communauté trois scénarios¹⁵⁵ modèles de projections démographiques des francophones de l'Ontario. Ces scénarios font état d'une croissance démographique idéale en supposant que les francophones continueront de former 4,7 % de la population ontarienne en 2028.

Or, il est peu probable que ces scénarios se réalisent complètement d'ici dix ans. Même dans un contexte favorable, de telles projections impliqueraient en particulier que la continuité linguistique soit complète et que la proportion d'immigrants francophones reçus annuellement soit au moins équivalente à celle des anglophones. Pour conserver un pourcentage de 4,7 %, un sérieux rattrapage de la population francophone sur le plan de sa densité migratoire s'avère donc nécessaire.

Plus encore, il manque toujours en Ontario un plan d'action ambitieux et fondamental dans lequel le gouvernement indique de façon précise sa propre feuille de route. Une réponse en quelque sorte au Plan d'action fédéral sur les langues officielles. Le commissaire croit que l'adoption de l'ensemble des recommandations formulées dans son rapport annuel permettrait de freiner, du moins partiellement, le déclin démographique en cours. En englobant toutes les recommandations, le gouvernement adopterait une approche coordonnée.

Le commissaire recommande donc au gouvernement de l'Ontario de se doter d'un Plan d'action sur le développement des communautés francophones et la promotion du français en Ontario. Il s'agit d'un projet ambitieux, certes, mais fournirait un cadre de travail aux politiques et programmes du gouvernement. Cela permettrait aussi d'avoir une vue d'ensemble des actions en indiquant où il importe de se diriger collectivement, tout en évitant les écueils des silos gouvernementaux.

¹⁵⁵ Le tableau complet des scénarios se trouve en annexe 7.

RECOMMANDATION 14

Le commissaire recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones, en collaboration avec ses collègues du Cabinet, d'entreprendre les démarches, y compris les consultations nécessaires, afin de doter le gouvernement ontarien d'un Plan d'action sur le développement des communautés francophones et la promotion du français en Ontario, pour les années 2020-2025, comprenant des objectifs mesurables, accompagnés d'indicateurs de rendement.

Par le regard lucide qu'offre ce rapport annuel, le commissaire cherche avant tout à mobiliser les décideurs publics afin qu'ils adoptent des mesures vigoureuses. Il vise également à outiller et à engager les communautés francophones en vue d'actions collectives tout aussi vigoureuses.

Dans cette lignée, le Commissariat aux services en français tiendra un colloque bilingue cet automne afin de débattre des grands éléments de ce rapport annuel. Le gouvernement de l'Ontario est maintenant invité à participer à une série de discussions en lien avec les projections contenues dans ce rapport. L'invitation est lancée.



ANNEXES

ANNEXE 1

Cinq scénarios de projections ont été élaborés. Les trois principaux scénarios (de référence, faible immigration, forte immigration) ont été construits à partir des taux de croissance établis par Statistique Canada pour la population francophone de l'Ontario.

- *Scénario de référence (1)* : Ce scénario combine des projections « moyennes » quant à l'ensemble des caractéristiques affectant la dynamique démographique de la population.
- *Scénario de faible (2) et de forte (3) immigration* : Sachant que l'immigration internationale constitue le principal moteur de croissance de la population canadienne¹⁵⁶, ces deux scénarios prennent majoritairement en considération les répercussions des tendances récentes en Ontario en matière d'immigration sur les caractéristiques de la population ontarienne dans son ensemble¹⁵⁷.
- *Scénarios d'immigration francophone faible (4) et forte (5)* : Ces scénarios ont été élaborés à partir du scénario de référence. Ils visent à évaluer l'impact d'une modification des taux d'immigrants francophones accueillis annuellement en Ontario. Selon l'hypothèse de Statistique Canada, le scénario de référence suppose un taux annuel de 3,9 % d'immigrants francophones. Comme le recensement de 2016 précise que l'ensemble des immigrants francophones représente 2,4 % de la population immigrante de l'Ontario, un premier scénario retient cette proportion et la projette annuellement (immigration francophone faible). Un second scénario présente quant à lui une immigration francophone à la hauteur de la cible ontarienne de 5 % par année¹⁵⁸ (immigration francophone forte).

156 Selon Statistique Canada : « de 2012 à 2036, on projette qu'en moyenne entre 62 % (scénario de faible immigration) et 71 % (scénario de forte immigration) de l'accroissement total aurait pour source l'accroissement migratoire. Par ailleurs, en 2036, dans tous les scénarios retenus, plus de 80 % de l'accroissement de la population canadienne seraient attribuables à l'accroissement migratoire, dont l'immigration serait la principale composante. » Morency Jean-Dominique, Éric Caron-Malenfant et Samuel Macisaac, *Op. cit.*

157 Des précisions quant aux hypothèses liées à ces scénarios sont présentées dans le document suivant : Morency Jean-Dominique, Éric Caron-Malenfant et Samuel Macisaac, *Op. cit.*

158 Ces taux d'immigrants sont appliqués annuellement à partir de 2018. Pour l'année 2017, le ministère d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada indique que l'Ontario a accueilli 2 650 immigrants francophones. Ce chiffre a été retenu. À noter toutefois que la manière dont ce ministère définit les immigrants francophones est plus restrictive que la Définition inclusive de francophone adoptée dans ce document.

Quelques précisions méthodologiques

Les taux de croissance des francophones de l'Ontario sont ceux calculés dans le document de Statistique Canada préparé par Houle et Corbeil¹⁵⁹. Ce document offre des projections linguistiques spécifiques pour les communautés francophones en situation minoritaire du Canada, incluant l'Ontario¹⁶⁰. Comme ces communautés évoluent différemment des populations totales, les hypothèses des projections ainsi que les taux de croissance adoptés dans ce document sont plus représentatifs de l'évolution de ces populations.

Les taux de croissance des populations totales de l'Ontario sont ceux calculés par le ministère des Finances de l'Ontario. Les données du ministère des Finances, bien qu'elles soient largement fondées sur celles de Statistique Canada, présentent des hypothèses plus fines pour le contexte ontarien.

À l'exception des données sur l'immigration, toutes les projections ont comme point de départ les données du recensement de 2016. Ce point de départ est différent de celui utilisé par Statistique Canada et le ministère des Finances de l'Ontario qui se sont basés sur l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011. Il en résulte que les projections de population pour 2028 proposées dans ce document sont différentes.

Les calculs et les données liés aux populations immigrantes utilisent les données projetées par le ministère des Finances de l'Ontario pour 2028. Bien que ces données soient basées sur un point de départ différent (Enquête nationale auprès des ménages de 2011), comme elles sont liées à des hypothèses distinctes et des taux de croissance distincts, il était légitime de conserver ces données intactes.

¹⁵⁹ Houle, René and Jean-Pierre Corbeil (Janvier 2017). *Op. cit.*

¹⁶⁰ Ministère des Finances de l'Ontario (Printemps 2017). *Op. cit.*

ANNEXE 2

Statut de minorité visible, Ontario, 2016

	Population immigrante francophone	Pas une minorité visible	Minorités visibles	Asiatique	Noir	Latino-Américain	Arabe	Minorité visible, Autre
Immigrants francophones	92385	33690 (36,5 %)	58695 (63,5 %)	14425	27600	3350	9965	3355
Immigrants francophones (2011 à 2016)	16045	3490 (21,8 %)	12555 (78,2 %)	1930	7560	560	1960	535
Résidents non permanents	5875	2405 (40,9 %)	3470 (59,1 %)	545	2235	165	315	215

Source : Statistique Canada, recensement de la population de 2016

ANNEXE 3

Population immigrante par catégorie d'admission, Ontario, 2016

	Population immigrante francophone	Population immigrante francophone (2011-2016)
Total - Catégorie d'admission et type de demandeur	76590	16045
Immigrants économiques	40385 (52,7 %)	8115 (50,6 %)
Demandeurs principaux	16810 (41,6 %)	3580 (44,1 %)
Demandeurs secondaires	23580 (58,4 %)	4540 (55,9 %)
Immigrants parrainés par la famille	17075 (22,3 %)	3340 (20,8 %)
Réfugiés	17760 (23,2 %)	4075 (25,4 %)
Autres immigrants	1370 (1,8 %)	510 (3,2 %)

Source : Statistique Canada, recensement de la population de 2016

ANNEXE 4

Population immigrante par tranches d'âge, Ontario, 2016

	Population totale de l'Ontario	Population non immigrante francophone	Population immigrante francophone	Population immigrante francophone (2011 à 2016)	Résidents non permanents francophones
Total	13 242 160	517 085	92 385	16 045	5 875
0 à 14 ans	2 203 720 (16,6 %)	82 000 (15,9 %)	7 885 (8,5 %)	3 510 (21,9 %)	740 (12,6 %)
15 à 24 ans	1 695 800 (12,8 %)	55 100 (10,7 %)	11 135 (12,1 %)	2 300 (14,3 %)	1 480 (25,2 %)
25 à 54 ans	5 410 555 (40,9 %)	192 390 (37,2 %)	46 985 (50,9 %)	9 145 (57 %)	3 360 (57,2 %)
55 à 64 ans	1 818 565 (13,7 %)	83 890 (16,2 %)	11 945 (12,9 %)	625 (3,9 %)	190 (3,2 %)
65 ans et plus	2 113 520 (16 %)	103 700 (20,1 %)	14 435 (15,6 %)	465 (2,9 %)	110 (1,9 %)

Source : Statistique Canada, recensement de la population de 2016

ANNEXE 5

Lieu de naissance de la population immigrante francophone, Ontario, 2016¹⁶¹

	Ensemble de la population immigrante		Population immigrante récente (2011-2016)	
Amériques	15230	16,5 %	2985	18,6 %
États-Unis	2100	2,3 %	345	2,2 %
Haïti	7705	8,3 %	1755	10,9 %
Europe	24230	26,2 %	2910	18,1 %
France	9740	10,5 %	1820	11,3 %
Roumanie	2555	2,8 %	185	1,2 %
Afrique	33325	36,1 %	7390	46,1 %
Afrique de l'Ouest	3855	4,2 %	1350	8,4 %
Côte d'Ivoire	1350	1,5 %	570	3,6 %
Afrique de l'Est	10535	11,4 %	2100	13,1 %
Burundi	2075	2,2 %	630	3,9 %
Djibouti	835	0,9 %	425	2,6 %
Maurice	4980	5,4 %	720	4,5 %
Afrique du Nord	9320	10,1 %	1385	8,6 %
Algérie	1870	2,0 %	260	1,6 %
Égypte	3385	3,7 %	620	3,9 %
Maroc	3120	3,4 %	300	1,9 %
Afrique centrale	9455	10,2 %	2495	15,6 %
Cameroun	2165	2,3 %	835	5,2 %
Congo, République démocratique du	6175	6,7 %	1415	8,8 %
Afrique du Sud	165	0,2 %	65	0,4 %
Asie	19495	21,1 %	2760	17,2 %
Asie de l'Ouest et centrale et Moyen-Orient	10635	11,5 %	1745	10,9 %
Iran	1670	1,8 %	435	2,7 %
Liban	5230	5,7 %	585	3,6 %
Asie de l'Est, du Sud-Est et du Sud	8860	9,6 %	1015	6,3 %
Chine	1960	2,1 %	260	1,6 %
Océanie	80	0,1 %	0	0,0 %
À l'extérieur du Canada	92360		16045	

Source : Statistique Canada, recensement de la population de 2016

¹⁶¹ Nous présentons les pays qui comportent au minimum 2 % une des deux périodes de référence.

ANNEXE 6

Domaine d'étude de la population immigrante francophone, Ontario, 2016

	Population non immigrante francophone		Population immigrante francophone		Population immigrante francophone (2011 à 2016)	
Total - Principal domaine d'études	435 085		84 495		12 535	
Aucun certificat, diplôme ou grade d'études postsecondaires	199 950	46,0 %	24 390	28,9 %	3 880	31,0 %
Éducation	20 385	4,7 %	3 975	4,7 %	370	3,0 %
Arts visuels et d'interprétation, et technologie des communications	7 730	1,8 %	1 600	1,9 %	195	1,6 %
Sciences humaines	12 800	2,9 %	5 205	6,2 %	645	5,1 %
Sciences sociales et de comportements, et droit	29 280	6,7 %	8 530	10,1 %	1 250	10,0 %
Commerce, gestion et administration publique	48 065	11,0 %	14 240	16,9 %	2 485	19,8 %
Sciences physiques et de la vie, et technologies	6 855	1,6 %	3 050	3,6 %	320	2,6 %
Mathématiques, informatique et sciences de l'information	8 670	2,0 %	4 090	4,8 %	565	4,5 %
Architecture, génie et services connexes	46 005	10,6 %	9 195	10,9 %	1 245	9,9 %
Agriculture, ressources naturelles et conservation	4 135	1,0 %	755	0,9 %	145	1,2 %
Santé et domaines connexes	33 380	7,7 %	7 585	9,0 %	1 190	9,5 %
Services personnels, de protection et de transport	17 775	4,1 %	1 880	2,2 %	250	2,0 %
Autres domaines d'études	60	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %

Source : Statistique Canada, recensement de la population de 2016

ANNEXE 7

2028 - Projections démographiques – Ontario Scénarios modèles de croissance de la population francophone

Scénario initial	Pop. totale de l'Ontario	Nombre total d'immigrants	Pourcentage d'immigrants dans la pop. ontarienne	Nombre de francophones (si pop. ontarienne composée de 4,7 % de francophones)	Nombre d'immigrants francophones (si pop. francophone composée de 33 % d'immigrants)
de référence	16 160 021	5 313 517	33 %	759 521	250 642
de croissance faible	15 431 196	5 099 626	33 %	725 266	239 338
de croissance forte	16 905 943	5 496 189	33 %	794 579	262 211