

**MESSAGE TO THE MEDIA****FOR THE PUBLICATION OF THE  
2010-2011 Annual Report**

by

**François Boileau  
French Language Services  
Commissioner of Ontario**

Tuesday, May 31, 2011

1:30 p.m.

**Media Studio  
Queen's Park Legislative Building  
Toronto, Ontario****DÉCLARATION AUX MÉDIAS****POUR LA PUBLICATION DU  
Rapport annuel 2010-2011**

par

**François Boileau  
Commissaire aux services  
en français de l'Ontario**

Mardi 31 mai 2011

13 h 30

**Salle des médias  
Édifice de l'Assemblée législative  
Toronto (Ontario)****CHECK AGAINST DELIVERY**  
***SOUS RÉSERVE DE MODIFICATIONS***

Mesdames et messieurs,

*Ladies and gentlemen,*

Bonjour,

C'est vraiment un honneur pour moi d'être ici devant vous pour vous présenter mon quatrième rapport annuel à titre de Commissaire aux services en français de l'Ontario.

Cette année ce rapport s'intitule ***Un engagement partagé*** — un titre qui s'appuie sur notre mission de veiller à ce que les Ontariens et Ontariennes reçoivent, en français, des services de qualité (i) du gouvernement de l'Ontario, (ii) de ses organismes classifiés, et (iii) des sociétés mandatées pour livrer des services en son nom. Il s'agit d'**un engagement partagé**, car cette importante mission ne peut pas être accomplie tout seul.

En effet, lorsqu'il est question d'assurer aux citoyens des services de qualité en français, il s'agit bel et bien d'une **responsabilité partagée**, entre (i) les membres de la communauté franco-ontarienne qui réclament ces services, (ii) le gouvernement qui a l'obligation légale de les fournir, et (iii) le commissaire aux services en français dont le mandat est d'assurer le respect de *Loi sur les services en français*.

*It is an honour for me to present to you my fourth annual report, as French Language Services Commissioner of Ontario.*

*This year's report is entitled **A shared engagement** — a title that speaks to our mission to ensure that Ontarians receive high-quality French-language services (i) from the Government of Ontario, (ii) from its classified agencies, and (iii) from third parties providing services on its behalf.*

*It is a **shared engagement**, because this important mission cannot be accomplished alone.*

*Indeed, providing quality French-language services is a responsibility that is shared between (i) members of the Franco-Ontarian community (ii) the Government of Ontario which has a legal obligation to supply these services, and (iii) the French Language Services Commissioner whose mandate is to ensure compliance with the French Language Services Act.*

Cette année, la première recommandation de mon rapport s'adresse directement à la communauté franco-ontarienne.

Le gouvernement ayant récemment annoncé son intention de réformer les services à la population en mettant sur pied une commission à cet effet, j'invite la communauté franco-ontarienne à saisir la balle au vol. J'invite la communauté franco-ontarienne à participer aux travaux de cette commission, en proposant des méthodes et moyens innovateurs, pragmatiques, et axés sur les résultats, pour fournir des services au nom du gouvernement, afin d'assurer le développement de notre communauté.

Comme vous le savez, j'ai souvent parlé du principe de l'offre active : de créer des environnements propices à la demande des services en français, afin de réhabituer les Franco-ontariens à demander leurs services en français.

Lorsque le francophone se présente au Centre de santé communautaire de l'Estrie, il ne se pose pas de questions à savoir s'il va recevoir un service en français. La même situation se produira au nouveau centre Options – Emplois du Collège Boréal à Kapuskasing. En s'y présentant, un client francophone se sentira rassuré qu'il a accès à des services en français.

Ces nouveaux endroits sont aussi des lieux où la langue de travail est principalement le français, créant ainsi une toute nouvelle dynamique. Ce « par et pour les francophones » est tellement important, car en plus de livrer des services en français, il crée un sentiment de prise en charge collectif, ainsi qu'un espoir de renouveau et de création.

Et cette situation est importante, surtout pour les jeunes.

Pour eux, il s'agit d'une démonstration que le français est non seulement une langue utilisée à l'école, mais bien une langue porteuse de possibilités nouvelles. Bref, ces centres affirment haut et fort à la communauté qu'elle a réussi à se doter d'institutions essentielles à son développement. Enfin, ces institutions invitent les francophones à croire en leur avenir et à vivre en français.

Pas plus tard qu'en fin de semaine dernière, je me trouvais à Thunder Bay où la communauté francophone est forte et déterminée. Cette communauté a compris depuis longtemps qu'en milieu minoritaire, si on n'avance pas, on recule. Voilà pourquoi elle travaille sur un projet rassembleur et porteur qui tourne autour d'un centre multiservice.

En plus des services communautaires, ce centre veut offrir à la communauté francophone des services de santé — y compris des services spécialisés en santé mentale —, des services dans le secteur de la justice — dont des services d'aide aux femmes —, des services éducatifs du niveau postsecondaire, et bien d'autres.

Mais pour réaliser ces projets, il faut un appui du gouvernement et surtout un changement d'attitude. Il serait dommage que la communauté se heurte à la culture des silos — culture si largement répandue au sein des gouvernements, en général.

Car si les Franco-ontariens et Franco-ontariennes se donnent la peine de répondre positivement à l'offre de prendre en main leur destinée, cela exige une écoute et une réceptivité de la part du gouvernement, et non pas seulement de quelques ministères et départements.

Le gouvernement doit comprendre qu'une approche intégrée est la meilleure façon d'offrir les services à la population pour favoriser l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne. Et j'entends jouer un rôle actif dans la recherche de ce dialogue continu entre la communauté franco-ontarienne et le gouvernement.

*This year, my first recommendation is addressed directly to the Franco-Ontarian community, in light of the Government's announced intention to reform the way it delivers public services.*

*Indeed, I encourage Franco-Ontarians to take an active part in this process by proposing innovative, pragmatic and results-oriented means and methods to ensure the development of our community.*

*But for this to happen, the government must be prepared to listen and put aside the typical ministry-by-ministry, department-by-department approach. We must break down the culture of silos.*

*Some people out there think that the goal of the FLSA is to provide services to unilingual French-speaking people. Of course, it is certainly one of the effect intended by this Act. But it is not its goal.*

*The goal of the FLSA is double. One of the underlying purposes and objectives of the Act is the protection of the minority francophone population in Ontario. It is to recognize the contribution of the cultural heritage of the French-speaking population and it is the wish of the Legislative Assembly to preserve it for future generations.*

*Another goal is the advancement of the French language and promotion of its equality with English. These purposes coincide with the underlying unwritten principles of the Constitution of Canada.*

*Being Franco-Ontarian is a choice that has to be made every day. It is not as easy as it sounds to keep his or her own language in a sea of English. The threat of assimilation is very real. And if we lose our ability to have a strong Franco-Ontarian community, we lose an important edge in this day and age where the whole world is getting so small and competition so fierce.*

*It is the government's duty to help keep the French fact alive and to make the Franco-Ontarian's choice to remain Francophone easier. If we fail, it will open wider the door to assimilation and to the impoverishment of our collective heritage.*

*The government must understand that the best way to offer services to the Franco-Ontarian community is to adopt an integrated approach that favours its development. This could be accomplished through a number of concepts, including multi-service centres where French would be the dominant language.*

Dans ce rapport, je m'adresse également aux élus des municipalités qui offrent des services en français sans avoir de règlement municipal à cet effet. Je m'adresse donc à la majorité des membres de l'**Association française des municipalités de l'Ontario** qui n'ont pas de règlement ni de politique en ce sens.

Il est temps d'agir pour protéger les services en français pour les générations à venir, car sans règlement municipal, les services en français deviennent tributaires de la bonne volonté politique du conseil municipal en place.

*My report also contains a message to those municipalities that offer French-language services but do not have a bylaw to guarantee these services. It is time to act and adopt such a bylaw to protect French-language services for generations to come.*

*Such measures not only contribute to the survival and development of the Francophone community but also ensure that the delivery of French-language services doesn't hinge on the political goodwill of the municipal council of the day.*

L'année 2010-2011 a été une année importante pour le Commissariat aux services en français. Avec l'aide de nos nombreux plaignants, nous avons réussi à faire bouger le gouvernement dans des dossiers clés.

Par exemple, en mai 2010, le gouvernement a adopté une nouvelle directive obligatoire sur les communications en français qui s'applique à tous les ministères et organismes gouvernementaux — cette victoire est en grande partie attribuable aux plaintes que nous avons reçues concernant le fameux dépliant unilingue dans le cadre de la campagne de prévention de la grippe H1N1.

La dernière année a également été marquée par la mise sur pied de six **entités de planification des services de santé en français** qui donnent une voix aux francophones en matière de soins — encore une fois grâce aux plaintes que nous avons reçues.

Et plus récemment, en mars 2011, le gouvernement a annoncé qu'il modifiera la **Loi sur les sociétés d'accès aux soins communautaires** pour que la *Loi sur les services en français* s'applique désormais à ces centres.

Concrètement, cela veut dire qu'à compter de janvier 2012, le droit de communiquer et de recevoir des soins en français sera garanti dans les centres d'accès aux soins communautaires.

Somme toute, nous avons obtenu de bons résultats depuis la création du Commissariat en septembre 2007. D'ailleurs, vous trouverez au chapitre 4, un tableau qui démontre que, depuis notre rapport annuel 2007-2008, 10 des 13 recommandations que j'ai présentées au gouvernement ont été réalisées ou sont en voie de l'être.

*In 2010-2011 the Commissioner's Office convinced the government to act in several key areas benefiting Franco-Ontarians.*

*For example (i) in May 2010, the Government adopted a mandatory Communications in French Directive that applies to all government ministries and agencies (ii) 2010 also saw the creation of six new French Language Health Planning Entities, and (iii) the government announced in March of this year that it was amending the Community*

Care Access Corporations Act, *to ensure that the French Language Services Act applies to Community Care Access Centres.*

These satisfactory results — obtained through our partnership with complainants — are illustrated in table format, in Chapter 4. This table shows that out of 13 recommendations presented to the Government since our 2007-2008 annual report, 10 have been adopted or are in the process of being implemented.

Nos plaignants nous poussent à trouver des solutions pour régler des situations individuelles qui ont des répercussions pour l'ensemble de la communauté franco-ontarienne. Et mes recommandations n'ont qu'un seul but : améliorer les services en français à la population, dans l'immédiat et pour les générations à venir. Les recommandations 3 et 4 de mon rapport s'inscrivent dans cette volonté.

La recommandation 3 vise les efforts du gouvernement pour promouvoir l'économie d'énergie à travers l'**Office de l'électricité** — mieux connu sous le nom d'*Ontario Power Authority* — par le biais de la campagne [saveONenergy](#).

Cette campagne a connu des ratés, car malgré l'existence de matériel promotionnel en français, elle s'est soldée par la distribution de 5 millions de livrets de bons rabais en anglais seulement.

C'est pourquoi je recommande que l'**Office de l'électricité, Hydro One** et **Ontario Power Generation** soient assujettis à la *Loi sur les services en français* pour ce qui est de leurs programmes, services et communications ciblant le grand public.

Quant à ma 4<sup>e</sup> recommandation, elle vise le **ministère de l'Environnement**, qui a confié la mise en œuvre et la gestion de ses programmes de recyclage à la société *Réacheminement des déchets Ontario* — une société qui ne fournit aucune information en français et qui fait affaire avec des partenaires qui ne donnent pas plus d'informations en français.

C'est inacceptable.

Le citoyen francophone a le droit de recevoir des informations qui lui permettront de participer pleinement aux efforts écologiques mis de l'avant par le gouvernement.

C'est pourquoi je recommande au **ministère de l'Environnement** de prendre les mesures appropriées pour obliger l'organisme *Réacheminement des déchets Ontario* et ses partenaires à se conformer aux obligations de la *Loi sur les services en français*.

*Complaints from citizens fuel our desire to find solutions — for individuals, and for all Franco-Ontarians. And my sole objective is simple: to improve French-language services, now and for future generations. Recommendations 3 and 4 of my report are perfect examples.*

*Recommendation 3 deals with the government's attempt to promote energy conservation through **Ontario Power Authority's** saveONenergy campaign.*

*This campaign saw the distribution of 5 million coupon booklets to households, in English-only, despite the existence of French-language promotional material.*

*That's why I'm recommending that the **OPA, Hydro One and Ontario Power Generation** be subject to the French Language Services Act, insofar as their programs, services and communications targeting the general public are concerned.*

*And I have a similar recommendation regarding **Waste Diversion Ontario** that currently does not provide any information in French, thus excluding Francophones from being properly informed when it comes to reduction, reuse, and recycling. The Ministry of Environment must act.*

*Excluding Francophones is unacceptable.*

Ce quatrième rapport annuel présente également des témoignages de citoyens qui ont accepté de sortir de l'anonymat pour le bien de leur communauté. Certains sont ici aujourd'hui et peuvent répondre à vos questions.

Je pense à Marc Beaulieu qui s'est adressé à nous pour dénoncer l'absence de **programmes éducatifs en établissement de jour** pour les adolescents francophones de Toronto. Vous pouvez lire son témoignage, des plus troublants, à la section 2.2 de mon rapport. Ou à Norbert Piché, du Centre francophone de Toronto, qui a dû venir en aide à des clients du programme « Ontario au travail » découragés du manque de service en français offerts par la Ville de Toronto au nom du **ministère des Services sociaux et communautaires**. Son témoignage se trouve à la section 2.2.5. Il y a aussi un représentant de la FESFO, Nicholas Hyatt, qui pourrait vous parler de l'importance d'avoir accès à des documents légaux traduits en français, section 1.4.8 dans le rapport.

*This fourth annual report also presents first-hand accounts of citizens who have accepted to speak out publicly to improve services for their community. Some of these clients are here with us today and would be glad to share their story with you.*

Sans ces citoyens, il ne peut y avoir de résultats pour améliorer les services en français en Ontario. Je tiens à les remercier.

*It would be difficult indeed to improve French-language services in this province without the help of citizens... to whom I must say thank you.*

Merci!