

Intégration des Services en français au Bureau de l'Ombudsman – Bilan de la première année

Il y a maintenant un an que le Commissariat aux services en français et l'Ombudsman de l'Ontario se sont vus donner le mandat de joindre leurs forces pour promouvoir et protéger les services en français dans la province.

La convergence de leurs forces a consolidé les deux institutions, grâce à un élargissement de leur champ d'action, ainsi qu'à la combinaison de leurs équipes, de leur passion et de leurs ressources.

De nombreuses possibilités naissent quand deux institutions se joignent l'une à l'autre. Bien que ce changement n'était pas sollicité, comme l'a souligné l'Ombudsman, son bureau a apporté de plein gré les changements nécessaires pour que l'intégration se déroule efficacement.

Certes, les deux institutions étaient renommées dans tout le pays, et dans le monde entier. Cependant, un organisme unique, plus vaste et influent, a été créé pour protéger les droits linguistiques des francophones dans la province et les faire progresser. Nous mettons en place un pilier unique et solide en matière de surveillance, un modèle à suivre pour d'autres institutions similaires.

Le principal avantage de cette fusion est le regroupement d'expert(e)s pour trouver des solutions. Nous avons maintenant une équipe plus grande et plus puissante, qui travaille de concert pour superviser l'action gouvernementale touchant les francophones. Nous travaillons à trouver des solutions en nous appuyant sur des pratiques exemplaires, internes et externes, afin que les droits des francophones soient respectés et que leurs besoins soient considérés.

Bien que nous entamons tout juste cette fusion, je suis motivée par les progrès que nous avons déjà accomplis pour résoudre proactivement des enjeux liés à la protection des services en français. Nous établissons des relations de travail efficaces, nous favorisons le travail d'équipe, le traitement proactif des plaintes et la prévention.

Les relations productives et efficaces que nous établissons avec les parties prenantes ont déjà porté leurs fruits. Les exemples suivants méritent particulièrement d'être soulignés :

- Les lutrins utilisés par le premier ministre et ses ministres sont désormais bilingues.
- Nous avons travaillé avec le ministère de la Santé, Télémédecine Ontario et Santé publique Ontario dès les premiers jours de la pandémie de la COVID-19 pour nous assurer que le personnel et les ressources nécessaires étaient en place afin de garantir une offre solide de services en français. Je suis d'ailleurs heureuse que ces deux organismes et le Ministère soient activement engagés et réceptifs à nos demandes.
- Le ministère du Solliciteur général a reconnu le manque de services en français dans son rapport paru à la suite d'une [fausse alerte d'incident à la Centrale nucléaire de Pickering](#), et y a apporté des améliorations.
- Suite à une plainte, nous avons travaillé avec le gouvernement pour renforcer l'offre de services en français dans un centre de Test au volant de London.

Je m'engage à demeurer accessible et mobilisée à l'égard de la communauté francophone et de tou(te)s les Ontarien(ne)s qui ont un intérêt pour les affaires francophones.

De fait, j'ai un calendrier complet de réunions virtuelles avec des fonctionnaires, des maires, des responsables de l'éducation, des organismes de soins de santé et des associations francophones de toute la province. J'ai bien hâte à la fin du confinement afin de pouvoir reprendre les conversations en personne avec vous toutes et vous tous.

J'ai également travaillé avec diligence pour perfectionner la manière dont nous administrons notre processus de traitement des plaintes. Il est important pour moi que les citoyen(ne)s reçoivent un service direct et de qualité de la part de mon équipe lorsqu'ils (elles) estiment que le gouvernement ou ses organismes n'ont pas respecté leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Les plaignant(e)s ont maintenant directement accès à nous, et nous offrons un service efficace et personnalisé aux francophones. Ceci nous permet d'avoir une compréhension approfondie des enjeux de droits linguistiques soulevés par les Ontarien(ne)s ainsi que de leurs répercussions. Ces histoires démontrent de façon convaincante l'impact important du manque de services en français dans la vie des francophones et nous permettent de faire des demandes ciblées auprès du gouvernement, afin d'y apporter des solutions durables.

Mais... je ne me contente pas d'attendre que des enjeux me soient signalés par le biais de plaintes ou de l'actualité. Mes interactions continues avec les principales parties prenantes, mes conversations individuelles avec des membres de la communauté franco-ontarienne, et mon engagement auprès du gouvernement, des divers organismes et organisations me permettent de régler des problèmes avant qu'ils ne deviennent l'objet de plaintes.

Je bénéficie d'un mandat plus large pour parvenir à des résultats et également de ressources plus importantes qu'offre le Bureau de l'Ombudsman, y compris des processus de recrutement efficaces pour attirer des professionnel(le)s talentueux(euses) pour renouveler l'expertise de notre équipe.

Dans une entrevue accordée au début de l'an dernier, l'Ombudsman Paul Dubé avait reconnu que l'intégration des deux bureaux ne serait pas chose facile. Il avait fait remarquer que l'effort était complexe et demanderait du temps, mais il s'est dit convaincu que les intérêts de la communauté francophone seraient bien servis à long terme.

Il avait raison. Tout ceci est complexe, mais les possibilités qui découlent de l'intégration dépassent de loin les enjeux. Et c'est un beau défi.

Le défi est particulièrement grand, mais aussi gratifiant, en cette période de pandémie et d'état d'urgence, où les francophones ont plus besoin que jamais de recevoir des renseignements exacts, en temps opportun, en français.

C'est pourquoi j'ai été activement en contact avec le gouvernement, allant du premier ministre à la ministre des Affaires francophones, en passant par des hauts-fonctionnaires, et ce, depuis le début de la crise.

En tant que Commissaire et Ombudsman adjointe au Bureau de l'Ombudsman, je suis bien placée pour mener ces discussions, et je suis heureuse que le gouvernement ait saisi l'occasion

de dialoguer et d'agir en collaboration avec mon bureau face à ces questions importantes.

Bien que la question des lacunes dans les services de communication en français reste entière, je suis heureuse que mes discussions productives avec le gouvernement aient mené à ce que le premier ministre fasse ce constat important, dans une lettre qu'il m'a envoyée récemment :

« [...] les francophones de l'Ontario ont le droit de recevoir des services de communication en français équivalents à ceux offerts en anglais. Ceci est d'autant plus pertinent en cette période de crise. »

La décision récente du gouvernement d'offrir les points de presse quotidiens avec traduction simultanée est un exemple probant de ce qu'on peut accomplir quand une Commissaire, un gouvernement et une communauté travaillent vers un but commun. Je tiens également à reconnaître la contribution primordiale du président, du greffier et du personnel de l'Assemblée législative pour nous donner les moyens d'atteindre ce but.

Durant l'année à venir, il y aura encore beaucoup de travail à faire et l'intégration continuera d'évoluer. Le temps suivra son cours, il y aura à nouveau des périodes fastes, des changements et d'autres défis à relever.

Je suis très reconnaissante de l'accueil chaleureux et du soutien que j'ai reçus de toute la province durant ces quatre premiers mois dans mon poste de Commissaire. D'Ottawa à Sudbury, de Toronto à Chatham, Thunder Bay, Embrun et ailleurs, les encouragements qui me sont parvenus de centaines d'intervenant(e)s, dans de multiples secteurs allant des soins de santé à l'éducation en passant par la justice et d'autres services gouvernementaux, sont réconfortants et très appréciés.

Notre travail ensemble ne fait que commencer et je me réjouis de continuer à obtenir des résultats positifs pour les francophones de toute la province, et à effectuer des changements encore plus positifs et déterminants à l'avenir.

Kelly Burke,
Commissaire aux services en français et Ombudsman adjointe