

Section du Manitoba

PUBLICATION DU RAPPORT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS DE LA PROVINCE

Une étude entreprise à la demande du gouvernement du Manitoba fait ressortir un nombre raisonnable de mesures qui permettront d'améliorer la mise en oeuvre de la Politique en matière de services en langue française de la province.

« Le rapport et les recommandations du juge Richard Chartier, intitulé fort à-propos *Avant toute chose, le bon sens...*, portent particulièrement sur la manière de rendre les services bilingues plus accessibles dans les régions désignées », a déclaré M. Praznik, ministre responsable des services en langue française, à l'occasion de la publication de ce document.

« Le gouvernement s'entend avec le juge Chartier sur le fait que nous pourrions mieux atteindre les objectifs de notre politique en nous assurant d'offrir activement des services en français dans les régions où la population d'expression française est concentrée, a dit le ministre. La recommandation du juge visant à établir des centres de services communautaires, c'est-à-dire des points de prestation de services gouvernementaux dans les régions francophones désignées, est une idée qui mérite tout à fait d'être envisagée sérieusement. »

Le gouvernement du Manitoba a donné le mandat suivant au juge Richard Chartier :

- Examiner l'énoncé de la Politique en matière de services en langue française déposé à l'Assemblée législative le 6 novembre 1989, et offrir ses commentaires sur le texte; faire part de ses recommandations afin, si nécessaire, de mettre l'énoncé à jour, de le rendre plus pertinent au contexte actuel, de le clarifier ou de le renforcer afin d'assurer une mise en oeuvre des services en français qui soit plus efficace et plus cohérente.
- Étudier les structures et les systèmes qui sous-tendent actuellement la mise en oeuvre de la Politique en matière des services en langue française et offrir ses commentaires sur leur efficacité, à la lumière des résultats de l'évaluation de l'offre et de la prestation des services en français; faire connaître ses recommandations en ce qui concerne d'autres façons pratiques, qui existent ou qui devraient exister, d'offrir des services en français de manière active et efficace.
- Revoir les régions où la population d'expression française est concentrée afin de s'assurer que les services sont fournis à la population qui le désire.
- Présenter son rapport et ses recommandations au début de 1998 au ministre responsable des services en langue française.

Voici le sommaire du rapport du juge Chartier :

Au cours de mon enquête, j'ai consulté les archives, les cartes, les statistiques, les rapports, les chefs de file de la communauté franco-manitobaine, les hauts fonctionnaires et les ministres du gouvernement provincial et j'ai tiré certaines conclusions, comme l'exigeait mon mandat.

Une des premières conclusions que je peux tirer de ces quelques mois de travail est que la communauté d'expression française du Manitoba a les mêmes aspirations et les mêmes attentes que les autres communautés manitobaines. Pour elle, la langue française, sa culture et ses valeurs s'intègrent dans un quotidien de la même manière que les autres communautés. Contribuables et consommateurs de services gouvernementaux, les francophones du Manitoba s'attendent au même traitement que les autres Manitobains, et dans les régions où ils résident en grand nombre, ils s'attendent à recevoir ces services dans la langue de leur choix.

De plus, cette communauté d'expression française tient à conserver son patrimoine et à faire connaître son rôle de communauté pionnière. Elle est convaincue que ce qu'elle essaye de bâtir respecte les valeurs, les traditions et les aspirations des autres communautés manitobaines. En deux mots, elle veut aller vers l'avenir à la même cadence et au même rythme que le reste du Manitoba. Pour cela, il faut que ses besoins et ses attentes comme clientèle soient respectés.

Quelque temps avant mon enquête, le gouvernement, par l'entremise du Secrétariat des services en langue française, avait demandé à une « cliente fantôme », Mme Diane Dubé, de chercher à se prévaloir des services en français du gouvernement, dans les bureaux désignés de divers ministères.

Il ressort de cette recherche que les services en français du gouvernement ne sont pas toujours à la hauteur des besoins et des attentes de la communauté francophone. La cliente a reçu des services comparables aux services reçus par la majorité des Manitobains dans 15 p. 100 des cas. Un service comparable est défini comme étant un accueil en personne et une prestation de services en français. Elle n'a reçu aucun service en français dans près de 40 p. 100 des cas.

En analysant le rapport de Mme Dubé, une évidence s'impose. Peu de services en français sont offerts à partir de bureaux désignés situés dans les régions non désignées. Les services en français ne sont disponibles et accessibles qu'à partir de bureaux désignés situés dans les régions désignées.

Une autre évidence s'impose : savoir que la prestation de services en français n'est pas à la hauteur des attentes et des besoins permet de trouver des débuts de solution. Et c'est ce que j'ai essayé de faire, en me fondant sur le principe de l'amélioration continue de la qualité. Ces solutions sont contenues dans 29 recommandations qui sont résumées à la fin de ce rapport.

Je me suis penché d'abord sur la question des frontières des régions désignées et j'ai cherché à regrouper les indices de vitalité de chaque communauté, ville et village de la francophonie manitobaine. J'ai pu ainsi obtenir une vue d'ensemble assez exacte de la réalité francophone au Manitoba en 1998. De plus, il s'avère que cette communauté ne s'identifie plus selon les divisions scolaires précédant la Division scolaire franco-manitobaine, mais plutôt selon les municipalités. Une refonte de la carte des régions désignées est donc recommandée.

Une fois la carte des régions désignées redessinée, j'ai pu me pencher sur la prestation de services comme telle dans ces régions. Cette prestation est faite par des fonctionnaires provinciaux. Sur une main-d'oeuvre de 14 373 employés, 576,5 postes sont désignés, soit 4 p. 100 du total et 413,5 postes sont occupés par des employés bilingues, ce qui représente 3 p. 100 du total.

Je tenais à utiliser certains concepts de base pour faire mes recommandations et un des points fondamentaux de ma réflexion a porté sur une vision réaliste de la communauté francophone du Manitoba par rapport au reste de la province. Cette vision m'a amené à examiner en détail le concept de bilinguisme territorial ou encore communautaire, c'est-à-dire là où les francophones habitent. L'amélioration du service à la clientèle fait partie des principes fondamentaux du gouvernement provincial et les services en français ne sont pas exclus de cette philosophie : c'est de là que vient le concept de Centre de services communautaires (CSC). Ces centres ou CSC comme ils seront connus dès qu'ils ouvriront leurs portes serviraient de point de ralliement entre les résidents des villages où ils seraient établis et le gouvernement provincial. Les affaires entre contribuables et gouvernement, dans la langue de choix de la clientèle, seraient faites quotidiennement et sans délai.

Les CSC abriteraient les employés de certains ministères dont les services ont été jugés essentiels par la communauté francophone. La langue de communication interne serait le français sans pour autant que l'on néglige l'autre langue officielle de cette province. De plus, des « employés généralistes » seraient ajoutés au personnel des Centres de services communautaires. Ils pourraient ainsi offrir des services en français à la mesure des besoins et des attentes de la clientèle. Cette prestation de services serait mesurée et évaluée pour assurer la satisfaction de la clientèle.

Certains secteurs de l'activité gouvernementale ont été jugés essentiels et des recommandations s'y rattachent. Les services de santé et les services à l'enfant et à la famille sont deux exemples bien particuliers. La réforme des services de santé irait jusqu'à la désignation bilingue de certains établissements hospitaliers situés dans les régions désignées. Le Collège universitaire de Saint-Boniface aurait un grand rôle à jouer dans la formation des professionnels qui y oeuvreront. Les services à l'enfant et à la famille devraient bénéficier des recommandations ci-jointes. Le ministère de la Justice pourrait mettre en place une cour bilingue.

La Politique des services en langue française serait, à mon avis, rehaussée par les recommandations énoncées dans ce rapport. Ces recommandations sont basées sur les conseils reçus et les constatations faites par toutes les parties concernées. Par exemple, les 18 coordonnateurs des services en langue française, disséminés dans les ministères (et dans la très grande majorité des cas, à temps très partiel) seraient remplacés par 4 coordonnateurs interministériels travaillant à temps plein dans une structure sectorielle. La Politique serait modernisée pour refléter les nouvelles technologies. Les concepts avancés dans ce rapport et celui de l'offre active seraient inclus pour élaborer une politique qui répondrait aux attentes de la communauté francophone et du gouvernement. Enfin les lois qui touchent les services en français seraient modifiées au fur et à mesure que les besoins se feraient sentir.

Tous ces changements et ces nouveaux concepts devraient être annoncés au grand public pour que les francophones soient mis au courant des intentions du gouvernement. De plus, un rapport annuel serait publié par le Secrétariat des services en langue française.

En tout et pour tout, ce rapport a fait appel au bon sens pour apporter des solutions à des problèmes qui surgissent de la mise en oeuvre de la Politique des services en langue française. Cette Politique n'a pas 10 ans et il faut lui donner le temps d'arriver à maturité quant à la prestation de services en français. C'est pour ça qu'il faudra tous les six ou sept ans la réévaluer pour la rajuster et la moderniser.