
GRIPPE H1N1 : LA NOUVELLE DIRECTIVE SUR LES COMMUNICATIONS EN FRANÇAIS DONNE LIEU À DES CHANGEMENTS POSITIFS

TORONTO, le 25 mai 2011 – Le Commissariat aux services en français a publié aujourd’hui un rapport d’enquête sur un grave problème de communication survenu lors de la campagne de prévention de la grippe H1N1 de septembre 2009. Le document, intitulé *Rapport d’enquête — Dépliant unilingue anglais sur la grippe H1N1 : Des communications en voie de guérison* fait le bilan d’une situation qui a pénalisé les quelque 600 000 citoyens francophones de l’Ontario en matière d’information visant à protéger leur santé.

À la suite de l’analyse des multiples erreurs de parcours, le rapport fait état des correctifs apportés, dont l’adoption d’une nouvelle directive obligatoire sur les communications. Cette directive, qui tient compte des besoins des citoyens francophones, s’applique, depuis l’an dernier, à l’ensemble des ministères du gouvernement ainsi qu’à ses organismes classifiés.

CITATION

« Une fois la directive adoptée, plutôt que de crier victoire et rendre public notre rapport, nous avons préféré prendre le temps d’analyser la mise en œuvre effective de celle-ci. De ce fait, nous constatons qu’un an après son adoption, cette directive demeure perfectible, car elle n’est pas tout à fait comprise par l’ensemble des équipes de communication du gouvernement », a déclaré le commissaire François Boileau.

« En effet, malgré certaines améliorations, nous continuons à recevoir des plaintes, notamment au sujet des sites Web des Réseaux locaux d’intégration des services de santé (RLISS). »

FAITS EN BREF

- La nouvelle directive sur les communications, adoptée en mai 2010, se réfère à des lignes directrices claires sur les meilleures pratiques à adopter pour communiquer avec les citoyens francophones.
- L’enquête du commissaire a permis de démontrer la faible intégration des services en français dans la planification stratégique et opérationnelle des communications au sein du gouvernement avant l’adoption de la nouvelle directive sur les communications en français.
- Le rapport d’enquête présente quatre recommandations du commissaire qui visent à améliorer les services gouvernementaux offerts aux francophones.

POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Consultez le rapport d’enquête au www.csf.gouv.on.ca, sous la section « publications ».