

Rapport du
**Comité consultatif en matière
d'affaires francophones**

Soumis au

Gouvernement de la Saskatchewan



Mars 2018

*Mise en œuvre de
la Politique de services en langue française
du gouvernement de la Saskatchewan*

Lettre d'accompagnement

Madame la Secrétaire provinciale,

Pour faire suite à la rencontre du Comité consultatif en matière d'affaires francophones, tenue le 2 juin 2017, j'ai le plaisir de déposer le présent rapport pour votre examen. Le Comité a rencontré de hauts fonctionnaires de ministères, de sociétés d'État et d'organismes du gouvernement provincial, afin de recenser les réussites et les possibilités en matière de prestation de services en français.

Dans le cadre d'un débat ouvert, les hauts fonctionnaires ont échangé leurs meilleures pratiques et ont communiqué les progrès accomplis pour augmenter et améliorer les services en langue française.

La Politique de services en langue française de la Saskatchewan guide le développement de programmes gouvernementaux et l'offre d'information en français. Elle joue un rôle important dans l'épanouissement et la vitalité de la communauté fransaskoise.

Veillez agréer, Madame la Secrétaire provinciale, mes salutations distinguées.
Michel Dubé



Michel Dubé
Président du Comité consultatif
Mars 2018

Résumé

Les membres du Comité ainsi que les hauts fonctionnaires ont discuté des progrès accomplis en matière de prestation des services en langue française par le gouvernement de la Saskatchewan, ses organismes et ses sociétés d'État. Ils ont également exploré de nouveaux domaines dans lesquels il serait possible de créer ou d'améliorer des programmes et des services en français.

Pour faire suite à ces discussions, le Comité demande à la Direction des affaires francophones (DAF) de travailler en collaboration avec les ministères, les organismes et les sociétés d'État pour assurer un suivi à la mise en œuvre des recommandations antérieurement formulées telles que :

- Désigner un « champion », dans chaque ministère, pour collaborer avec la DAF à l'élaboration et à la promotion de programmes et de services en langue française au sein de son ministère respectif.
- Intégrer l'élaboration et la promotion des services en langue française à la planification annuelle de chaque ministère.
- Incorporer une approche « d'offre active » dans la prestation de services en français.
- Formaliser le processus suivi par les représentants des ministères quand ils reçoivent une demande de service en français.
- Établir des relations entre divers intervenants francophones et les ministères où des programmes et services sont offerts à une clientèle commune.

Mandat du Comité

En 2003, le gouvernement de la Saskatchewan a adopté la Politique de services en langue française. Par cette politique, le gouvernement s'est engagé à « améliorer les services offerts à la communauté francophone de la Saskatchewan afin d'appuyer le développement et la vitalité de cette communauté ». ¹

La Politique s'articule autour de trois domaines :

1. Communication;
2. Développement et prestation de services;
3. Consultation.

Le Comité consultatif en matière d'affaires francophones a pour mandat de conseiller le secrétaire provincial par l'examen et l'analyse de programmes et politiques permettant d'encadrer la mise en œuvre de la Politique de services en langue française de la Saskatchewan.

¹ [Politique des services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan](#)



Contexte

Le 2 juin 2017, le Comité consultatif en matière d'affaires francophones a rencontré de hauts fonctionnaires de 22 ministères, organismes et sociétés d'État, afin de discuter des services en français offerts par le gouvernement de la Saskatchewan. L'occasion a permis de communiquer les meilleures pratiques appliquées par chaque participant et de recenser les domaines où les services en langue française pourraient être développés ou améliorés, tout en veillant à ce que ces initiatives s'harmonisent avec les priorités individuelles et le mandat respectif.

Collectivités francophones d'aujourd'hui

La Saskatchewan se compose, entre autres, d'une communauté francophone dynamique dont environ 18 000 citoyens déclarent avoir le français comme langue maternelle. Selon le Recensement de 2016, la province compte maintenant 51 895 locuteurs de la langue française, soit une augmentation de 9,3 p. 100 entre 2011 et 2016. Au cours de cette même période, l'usage régulier du français à la maison a enregistré une croissance de 6,3 p. 100, ce qui dépasse la croissance de la population saskatchewanaise (4,8 p. 100) pour cette même période.

Meilleures pratiques en matière de prestation des services en langue française

Les hauts fonctionnaires ont communiqué aux membres du Comité des exemples de bonnes pratiques utilisées dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan :

- La Direction des affaires francophones offre des services de traduction à l'ensemble du gouvernement. Des lignes directrices ont été élaborées afin d'établir des priorités pour la traduction de documents et de pages Web favorisant une communication plus active et directe avec les citoyens de langue française. Par exemple, des formulaires ont été traduits pour commander, en français, les actes de naissance, de mariage et de décès, ainsi que la carte d'assurance-maladie.
- Quand les ministères, organismes et sociétés d'État se penchent sur la possibilité de développer et d'offrir des programmes et des services en français, ils sont encouragés à consulter la communauté francophone. Le ministère de l'Enseignement supérieur, qui comprend la participation d'organismes francophones dans l'élaboration et la mise en œuvre de « Vision 2030 : Une feuille de route pour l'éducation postsecondaire en français en Saskatchewan », en est un bon exemple. Il s'agit d'une initiative provinciale visant à mettre en place un modèle de collaboration entre les établissements, dans le but d'offrir des programmes d'enseignement postsecondaire en français ainsi que des services aux étudiants



francophones et aux autres étudiants qui souhaitent étudier en français, en Saskatchewan.

- En général, des progrès ont été réalisés pour augmenter le contenu français en ligne et promouvoir les programmes et les services offerts en français. Une liste des points de service, au sein du gouvernement, où les citoyens peuvent accéder aux services dans la langue officielle de leur choix est affichée en ligne et continuellement mise à jour.

Sensibilisation organisationnelle

Les ministères, organismes et sociétés d'État continuent de démontrer qu'ils sont disposés à collaborer à la mise en œuvre de la Politique de services en langue française. À sa réunion de janvier 2015, le Comité consultatif a recommandé que chaque ministère, organisme et société d'État désigne un « champion » afin de mieux faire connaître la Politique et ses objectifs. À ladite réunion, certains ministères étaient représentés par leurs « champions » avec qui la Direction des affaires francophones collabore depuis quelques années. D'autres ministères n'ont pas encore désigné de « champion ».

Un « champion » peut être un fonctionnaire en poste au sein d'un ministère, d'un organisme ou d'une société d'État en mesure d'agir en tant que liaison avec la Direction des affaires francophones ainsi qu'avec les acteurs francophones. Il n'est pas nécessaire de parler français pour être « champion ».

Dans plusieurs de ses rapports, le Comité consultatif a recommandé que le développement et la prestation des services en langue française soient intégrés au processus de planification annuelle. Chaque année, des ministères rencontrent la Direction des affaires francophones afin de discuter des plans pour le prochain exercice financier, des difficultés auxquelles ils pourraient faire face et les façons dont la DAF pourrait soutenir leurs efforts. Les ministères de l'Éducation et de la Justice surveillent les services en langue française de façon formelle étant donné leurs obligations légales.

Prestation de services

Certaines discussions ont porté sur l'idée que pour justifier l'offre de services en langue française il faut qu'initialement une demande existe. À l'encontre de cette thèse, si les citoyens ne savent pas que des services en français existent, ils n'en demanderont pas.

Selon une étude publiée en 2010 par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques², la présence de l'offre active dans la prestation des services augmente

² [Kenneth Deveau, Rodrigue Landry et Réal Allard. Utilisation des services gouvernementaux de langue française. Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2010.](#)



considérablement la demande pour les services en français. Quand la Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan a été adoptée en 2003, elle avait prévu une approche d'offre active décrite comme suit :

« Le concept de "l'offre active" signifie que le service est manifesté aux utilisateurs potentiels, que le grand public est encouragé à l'utiliser et se sent à l'aise de le faire, et que la qualité des services est comparable à ceux qui sont offerts en anglais ».

Sans une offre active appropriée, l'interaction initiale de même que celles qui suivent, entre les deux parties, se dérouleraient fort probablement en anglais, sans que le client sache qu'il a la possibilité d'obtenir un service en français.

Afin de mieux comprendre la capacité linguistique du gouvernement, le Comité lui a recommandé de sonder ses employés afin de déterminer la capacité de langues autres que l'anglais au sein de la fonction publique. Depuis 2012, la Direction des affaires francophones collabore avec la Commission de la fonction publique à un sondage biennal. Selon les résultats du troisième sondage effectué en 2016, des services en français peuvent être offerts à 72 points de service. La liste actuelle des points de service se trouve sur le site www.saskatchewan.ca/bonjour.

Certains ministères ont mis en place une approche d'offre active au moyen d'affichage informant les citoyens que des services en français sont disponibles.

Des services bilingues et des postes désignés bilingues sont en place et sont assurés à certains points de service : le Centre des services aux étudiants au ministère de l'Enseignement supérieur, le Centre de services aux citoyens du gouvernement de la Saskatchewan à la Direction des affaires intergouvernementales, les Services aux visiteurs de l'Assemblée législative, la Direction des services judiciaires du ministère de la Justice, etc. Dans ces lieux de travail, les employés accueillent le public dans les deux langues officielles et l'affichage indique l'offre de services en français. Quand une désignation bilingue n'est pas considérée nécessaire, mais que la connaissance de la langue française est un atout, le Comité encourage les gestionnaires d'embauche à inclure cette compétence dans la description de travail.

Dans le même ordre d'idées, un type d'offre active visible a été créé en ligne, étant donné que les documents et les formulaires constituent une grande partie des services du gouvernement de la Saskatchewan offerts en français. La Direction des affaires francophones continue à travailler à la traduction et à la publication de pages miroir sur le site Web du gouvernement (www.saskatchewan.ca) et d'incorporer un bouton à bascule permettant aux clients de passer facilement du contenu en anglais au contenu en français sur ces pages. Toutefois, les membres du Comité sont d'avis qu'on pourrait faire davantage sur la page d'accueil pour indiquer et promouvoir la disponibilité de contenu et de services en français, en général.



Promotion

Le Comité est fermement convaincu que les ministères en mesure d'offrir des services en français ont aussi la responsabilité d'en faire régulièrement la promotion. Par exemple, la Direction des affaires francophones et eHealth ont collaboré à diverses campagnes dans les médias sociaux portant, entre autres, sur l'importance de la santé mentale et le vaccin contre la grippe. De plus, la DAF collabore avec d'autres ministères dont ceux de l'Enseignement supérieur et de l'Agriculture en ce qui a trait à leurs campagnes respectives dans les médias sociaux, notamment sur les prêts d'études et le Bulletin de moisson (*Crop Report*).

Le rôle de promouvoir les services en français est un effort concerté et une responsabilité partagée. Les ministères, organismes et sociétés d'État doivent faire savoir à leurs clients s'il leur est possible d'avoir accès à des services en français. Ce faisant, le gouvernement de la Saskatchewan atteint son objectif d'approche axée sur les citoyens en leur offrant de meilleurs services, et ce, dans la langue officielle de leur choix.

Formaliser le processus

Les ministères qui offrent des services directement au public le font soit en personne, par téléphone ou en ligne. En se servant de l'exemple de la ligne de demandes de renseignements du ministère de l'Environnement, qui reçoit quelque 12 000 appels par an, le Comité est d'avis qu'il serait important de trouver un moyen permettant d'obtenir le nombre de demandes effectuées en français, et leur nature générale. Ces données pourraient servir d'outil pour déterminer quels programmes et services seraient à traduire pour le public.

De plus, certains employés du ministère de l'Environnement ont confirmé leur capacité de répondre aux demandes en français. Le nombre impressionnant d'appels et le nombre important d'employés qui traitent les demandes semblent indiquer que la mise en place d'un processus formel pour traiter les demandes en français apporterait aide et cohérence aux employés qui ne parlent pas le français, mais qui doivent rediriger ces appels.

D'autres ministères, tels que le ministère des Services sociaux, ont déjà un processus en place et offrent des lignes directrices ainsi que d'autres informations utiles à tout le personnel de renseignements aux clients, en vue d'améliorer la prestation de services en langue française aux citoyens.

Consultation

D'octobre 2016 à mars 2017, la Direction des affaires francophones a effectué, un peu partout dans la province, une tournée des collectivités francophones comprenant des rencontres avec les organismes francophones provinciaux et régionaux ainsi qu'avec les écoles francophones et d'immersion. La tournée avait pour but de promouvoir les



programmes et les services offerts en français, de comprendre les besoins de ces groupes ainsi que les obstacles auxquels ils font face. Cette information est communiquée aux ministères, organismes et sociétés d'État et s'avère très utile pour s'assurer, qu'à l'avenir, les efforts tiennent compte des besoins des collectivités.

Le Comité souhaite encourager tous les ministères, organismes et sociétés d'État à approcher les organismes ayant un mandat ou une clientèle en commun. Inclure la communauté francophone lors de consultations permet de faire en sorte que les différences culturelles et linguistiques soient prises en compte quand vient le temps des décisions.

À l'avenir

Le Comité consultatif en matière d'affaires francophones a pour mandat de conseiller le secrétaire provincial par l'examen et l'analyse de programmes et politiques.

Depuis 2009, le Comité a tenu 14 réunions abordant 11 différents sujets de préoccupation ciblés en priorité par la communauté francophone. En tout, 98 recommandations, dont le degré de mise en œuvre varie grandement, ont été présentées. Le Comité est d'avis qu'il reste un travail significatif à effectuer pour faire avancer les recommandations les plus importantes.

Certains ministères, organismes et sociétés d'État ont réalisé de grands progrès dans la mise en œuvre de la Politique des services en langue française, tandis que d'autres sont encore à l'étape d'élaborer des objectifs et définir des actions principales pour leur organisme respectif.

Conclusion

En conclusion, le Comité a été encouragé par la participation de chaque ministère, organisme et société d'État. La discussion portant sur les meilleures pratiques et les obstacles à surmonter a été fructueuse. Les membres du Comité sont d'avis que, dorénavant, le travail du Comité, appuyé par la Direction des affaires francophones, est de trouver des moyens de soutenir ces organismes gouvernementaux dans la planification, le développement, la promotion et la prestation de services en langue française répondant aux besoins de la communauté francophone.



COMITÉ CONSULTATIF SUR LES AFFAIRES FRANCOPHONES LISTE DES MEMBRES

Michel Dubé (président), Prince Albert

Originaire de Duck Lake, en Saskatchewan, monsieur Dubé œuvre dans la communauté francosaskoise depuis longtemps, particulièrement dans les secteurs de l'éducation et du développement communautaire. Il a été membre élu de l'Assemblée communautaire francosaskoise (ACF) de 1999 à 2010. Tout d'abord élu député communautaire représentant le district de Prince Albert, il a ensuite été président de l'ACF de 2006 à 2010. M. Dubé est actuellement président de la Société canadienne-française de Prince Albert.

Monsieur Dubé a déjà été journaliste, expert-conseil ainsi qu'entrepreneur. Il a été propriétaire de plusieurs entreprises dont une ferme maraîchère et une pourvoirie de pêche. Il est maintenant propriétaire d'un petit magasin de produits locaux et exploite une ferme de bisons au nord de Prince Albert.

Élizabeth Perreault, Bellevue

Élizabeth Perreault et son mari sont propriétaires exploitants d'une ferme près de Bellevue. Madame Perreault a fait du bénévolat au sein de nombreux organismes dans sa communauté, dont l'association francophone locale et l'école francophone de sa région. Elle représente la région scolaire de l'école St-Isidore (Bellevue) au Conseil scolaire francosaskois depuis 2008.

Joanne Perreault, Hoey

Madame Joanne Perreault a œuvré pendant plus de 10 ans à l'Assemblée communautaire francosaskoise (ACF), dont plusieurs années en tant que directrice adjointe. Œuvrant toujours dans la communauté francosaskoise, Mme Perreault vit à Hoey où elle travaille à son propre compte, en offrant des services de consultation et de coordination.

Jean de Dieu Ndayahundwa, Regina

Originaire du Burundi, Jean de Dieu Ndayahundwa a vécu en Belgique où il a fait des études de maîtrise en Économie internationale et du développement à l'Université de Namur, avant de venir s'établir en Saskatchewan en 2009. Dès son arrivée en Saskatchewan, monsieur Ndayahundwa s'est beaucoup investi dans la communauté francophone de Regina, tout particulièrement en tant que gestionnaire de l'Association canadienne-française de Regina (ACFR) pendant plus de quatre ans. Grâce à sa participation et son engagement bénévole dans la communauté francophone de Regina, il a reçu en 2016 un certificat de reconnaissance de l'ACFR. Il est titulaire d'un



Certificat de gestion des organismes à but non lucratif. Il travaille actuellement au Conseil économique et coopératif de la Saskatchewan (CECS) à Regina.

Roger Gauthier, Saskatoon

En Saskatchewan depuis quarante ans, monsieur Gauthier s'est engagé activement dans la communauté francosaskoise en tant que professionnel, mais aussi en tant que bénévole, et ce, à l'échelle locale, provinciale et nationale dans de multiples secteurs d'activités : communication, économie, développement communautaire, développement culturel et artistique, éducation, engagement parental et petite enfance. Au cours des sept dernières années, cet engagement s'est plus particulièrement concentré sur la question de l'amélioration de l'accès aux services de santé en français, grâce à son rôle au sein du Réseau Santé en français.

Étienne Gravel, Saskatoon

Originaire du Québec, monsieur Gravel travaille et vit depuis cinq ans dans la communauté francosaskoise. L'expérience riche et variée qu'il y a acquise lui a permis, notamment, de prendre connaissance des réalités rurales et urbaines de la francosaskoisie. Après avoir passé ses premières années auprès des concitoyens et concitoyennes de langue française, à Gravelbourg, en tant qu'animateur culturel au Conseil des écoles francosaskoises, et bénévole au sein de l'Association communautaire francosaskoise de Gravelbourg (ACFG), il travaille maintenant à Saskatoon auprès de l'Association jeunesse francosaskoise (AJF) comme gestionnaire de la programmation.

Janice Murphy, Regina

Résidente de la Saskatchewan depuis presque vingt ans, Janice a d'abord travaillé au Collège Mathieu offrant, entre autres, des formations en informatique aux femmes francophones de la province. Elle a œuvré en tant que bénévole auprès de diverses associations francosaskoises, notamment la Fédération provinciale des Francosaskoises (FPF), l'Association communautaire francosaskoise de Gravelbourg (ACFG) et l'Association canadienne-française de Regina. Elle a fondé une famille avec son conjoint originaire de la Côte d'Ivoire, ce qui lui a permis de connaître l'éducation française de la garderie à la 12^e année, ainsi que de mieux comprendre les défis et les succès des nouveaux arrivants de langue française. Elle travaille actuellement comme partenaire principale aux ressources humaines à la société d'État Financement agricole Canada (FAC).

Françoise Sigur-Cloutier, Regina

Originaire de la France et établie en Saskatchewan depuis plus de vingt ans, madame Sigur-Cloutier a œuvré dans le milieu communautaire francophone, tant sur la scène provinciale que nationale. Ayant terminé des études postsecondaires en philosophie et en éducation, Mme Sigur-Cloutier a également étudié dans le domaine de l'administration. Elle a travaillé à titre de directrice des communications à Radio-Canada. Elle y travaille encore actuellement à titre de consultante. Mme Sigur-Cloutier est présidente de l'Assemblée communautaire francosaskoise.

