

**Rapport du**

# **Comité consultatif en matière d'affaires francophones**

**Soumis au**

**Gouvernement de la Saskatchewan**



**Juin 2012**

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

## **Lettre d'accompagnement**

L'honorable D. Wayne Elhard  
Secrétaire provincial

Monsieur le Secrétaire provincial,

Pour faire suite à nos rencontres du 10 juin 2011, du 30 septembre 2011 et du 3 février 2012, j'ai aujourd'hui le plaisir de vous présenter le septième rapport du Comité consultatif du secrétaire provincial en matière d'affaires francophones. Pour ce rapport, le Comité a choisi d'évaluer la Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan et de proposer des recommandations afin de renforcer et d'améliorer celle-ci.

Le Comité a rencontré plusieurs représentants de la communauté francophone de la Saskatchewan de même que des fonctionnaires des principaux ministères. Tant les membres de la communauté que les fonctionnaires se sont montrés satisfaits de la Politique et ont offert de nombreuses suggestions afin de l'améliorer.

La Politique de services en langue française est l'un des fondements des services en français offerts par le gouvernement de la Saskatchewan. À ce titre, elle joue un rôle important pour le développement et la vitalité de la communauté fransaskoise.

Au nom des membres du Comité, je suis heureux de vous présenter nos recommandations visant à renforcer et améliorer la Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan. En particulier, je suis heureux de vous présenter ces recommandations au cours de cette année 2012 qui a été proclamée Année des Fransaskois par le gouvernement de la Saskatchewan.

Veuillez agréer, Monsieur le Secrétaire provincial, mes salutations distinguées.

A blue ink signature of René Carpentier, consisting of stylized, overlapping loops and lines.

René Carpentier  
Président du Comité consultatif  
Juin 2012

## Résumé

Les membres de la communauté francophone et les fonctionnaires provinciaux se sont montrés satisfaits de la Politique de services en langue française. Les recommandations du Comité consultatif en matière d'affaires francophones visent à renforcer la Politique de services en langue française afin de s'assurer que celle-ci :

- répond aux besoins de la communauté fransaskoise;
- tient compte du rôle grandissant des tiers et d'Internet dans l'offre de services gouvernementaux;
- facilite une meilleure utilisation des ressources humaines existantes;
- clarifie les rôles et les responsabilités des ministères et de la Direction des affaires francophones dans l'offre de services en français par le gouvernement de la Saskatchewan.

## Recommandations

**Recommandation n° 1** : Que l'introduction de la Politique soit réécrite pour mieux refléter la réalité de la communauté fransaskoise et du français en Saskatchewan.

**Recommandation n° 2** : Que la Politique indique clairement pourquoi il est bénéfique d'appuyer le développement et la vitalité de la communauté en offrant des services en français.

**Recommandation n° 3** : Que la Politique soit modifiée afin de clarifier la portée des objectifs en matière de communication en langue française et d'éviter l'utilisation de l'expression « lorsque c'est approprié ».

**Recommandation n° 4** : Que lorsqu'il est question de communication orale en français, qu'il soit entendu que la qualité du français est égale à ce qui est offert en anglais.

**Recommandation n° 5** : Que la Politique de services en langue française s'applique aux tiers quasi gouvernementaux offrant des services dans des secteurs clés pour la vitalité de la communauté francophone.

**Recommandation n° 6** : Que les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux, de manière volontaire, identifient les employés parlant français dans la fonction publique.

**Recommandation n° 7** : Que les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux encouragent leurs employés parlant français à offrir des services en français.



**Recommandation n° 8** : Que les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux s'assurent que le contenu en français sur leur site Web soit : manifesté aux utilisateurs potentiels, facile d'accès et de qualité comparable à ce qui est affiché en anglais.

**Recommandation n° 9** : Que les sites Web des ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux affichent sur leur page d'accueil un lien vers le site *Bonjour!* du Centre de services aux citoyens.

**Recommandation n° 10** : Que les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux, avec l'appui de la Direction des affaires francophones, soient tenus de mettre en place des plans d'action pour l'amélioration des services en langue française, qui comprennent des mesures de rendement.

**Recommandation n° 11** : Que la Direction des affaires francophones établisse un mécanisme de rappel périodique de la Politique de services en langue française pour les employés de la fonction publique.

**Recommandation n° 12** : Que les rapports sur les services en français rédigés par la Direction des affaires francophones soient partagés avec les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux, afin de créer une atmosphère collaborative entre les ministères visant le succès de la Politique.

**Recommandation n° 13** : Que la Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan soit revue par la communauté et le gouvernement tous les trois ans.



## Mandat du Comité

Conseiller le secrétaire provincial par l'examen et l'analyse de programmes et politiques, afin d'encadrer la mise en œuvre de la Politique de services en langue française de la Saskatchewan.

## Objectif de la réunion

Le gouvernement de la Saskatchewan a adopté en 2003 sa Politique de services en langue française. Avec cette Politique, le gouvernement de la Saskatchewan 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 ». La Politique est organisée en trois axes :

1. la communication;
2. le développement et la prestation de services;
3. la consultation.

L'objectif du présent rapport est d'évaluer la Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan et de proposer des recommandations pour l'améliorer. Le Comité consultatif en matière d'affaires francophones a tenu deux rencontres : l'une avec des membres de la communauté fransaskoise, l'autre avec des représentants des différents ministères provinciaux. Lors de ces rencontres le Comité a demandé aux membres de la communauté et aux fonctionnaires si :

- les buts et les objectifs de la Politique étaient pertinents et appropriés;
- la Politique avait atteint les buts et les objectifs qu'elle visait;
- de nouveaux buts et objectifs devaient être ajoutés à la Politique.

## Évaluation de la Politique de services en langue française

### État des lieux

Les services en français offerts par le gouvernement de la Saskatchewan ont trois fondements :

1. Les obligations constitutionnelles ou légales. Ces obligations s'appliquent surtout dans les domaines de l'éducation et de la justice. L'article 23 de la *Loi constitutionnelle de 1982* reconnaît le droit de la communauté francophone à gérer son système public d'éducation. L'article 530 du *Code criminel* reconnaît le droit d'avoir un procès en français. La *Loi linguistique* de la Saskatchewan reconnaît le droit d'utiliser le français dans les tribunaux de la province et à l'Assemblée législative.



2. Les ententes fédérales-provinciales. De nombreuses ententes fédérales-provinciales prévoient l'offre de services en français lorsque le nombre le justifie. Ces ententes visent soit la gestion de certains programmes (par exemple l'aide financière aux étudiants, l'immigration, l'assurance-récolte) ou la dévolution à la province de programmes anciennement fédéraux (par exemple, la formation de la main-d'œuvre).
3. La Politique de services en langue française. La Politique encadre l'action du gouvernement de la Saskatchewan en matière de services en français au-delà des obligations constitutionnelles.

L'objectif de la Politique est d'améliorer les services en français. Les services en français offerts par le gouvernement de la Saskatchewan prennent généralement trois formes et des progrès ont été accomplis depuis la mise en œuvre de la Politique de services en langue française dans chacune des ces formes :

1. Des documents en français, notamment :
  - De nombreux documents d'information sont maintenant disponibles en français, notamment le guide de chasse et piégeage, le guide de pêche et le manuel de l'automobiliste en français.
  - De nombreux formulaires sont disponibles en français, notamment pour les demandes de certificats de naissance, de mariage et de décès.
  - Les certificats de naissance, de mariage et de décès sont bilingues.
  - L'affichage dans la plupart des tribunaux provinciaux est bilingue.
2. Des services en personne ou au téléphone offerts directement par le gouvernement, notamment :
  - Le gouvernement de la Saskatchewan compte 24 points de services bilingues, dont quatre centres de services d'orientation des carrières et d'emploi, le centre du savoir sur l'agriculture et le centre de services de Saskatoon du ministère des Services sociaux.
  - En janvier 2010, le gouvernement de la Saskatchewan a lancé le Centre de services aux citoyens et son site Web *Bonjour!*. Le Centre de services agit comme guichet unique afin que le public puisse accéder en français aux services et aux programmes du gouvernement de la Saskatchewan.
3. Des services en français offerts par des tiers qui sont financés et régis par le gouvernement provincial, notamment en éducation, petite enfance, immigration et emploi. Dans bien des cas, ces tiers sont des organismes communautaires. Le financement provincial leur permet non seulement d'offrir des services, mais aussi de renforcer leurs capacités organisationnelles.

De manière générale, tant les membres de la communauté que les fonctionnaires se sont montrés satisfaits de la Politique et de sa mise en œuvre. Les membres de la



communauté fransaskoise reconnaissent les efforts du gouvernement de la Saskatchewan et l'encouragent à poursuivre ses efforts.

Les membres de la communauté fransaskoise et les fonctionnaires ont aussi suggéré au Comité des améliorations possibles à apporter à la Politique. Ces suggestions forment la base de nos recommandations.

### *Vers une meilleure compréhension des besoins de la communauté fransaskoise*

Au cours des dernières décennies, la communauté fransaskoise a subi de nombreux changements. Mentionnons à titre d'exemple :

- En 1991, 41 p. cent des Fransaskois vivaient dans les quatre plus grandes villes de la province (Saskatoon, Regina, Prince Albert et Moose Jaw)<sup>1</sup>. En 2006, c'était 50 p. cent<sup>2</sup>.
- En 1991, 36 p. cent des enfants de moins de 18 ayant le français comme langue maternelle avaient au moins un parent n'étant pas de langue maternelle française<sup>3</sup>. En 2006, c'était 52 p. cent<sup>4</sup>.
- En 1991, 25 p. cent des Fransaskois avaient 65 ans et plus<sup>5</sup>. En 2006, c'était 31 p. cent<sup>6</sup>.
- La proportion de Fransaskois qui sont nés à l'extérieur du Canada a doublé entre 2001 et 2006, passant de 3 à 6 p. cent<sup>7</sup>. Étant donné la croissance démographique de la province depuis 2006, le Comité croit que cette proportion est maintenant plus grande et continuera à croître.

---

<sup>1</sup> Pourcentage calculé à partir des données de Statistique Canada, Recensement de 1991, Langue maternelle, Produit 93-313, Tableaux 1 et 3, Profil des régions métropolitaines de recensement et agglomérations de recensement – Partie A, Produit no 93-337, Tableau 1. Comprend les réponses multiples.

<sup>2</sup> Pourcentage calculé à partir des données de Statistique Canada. Recensement de 2006, Profils des communautés de 2006 – Saskatoon (Code 725), Regina (Code 705), Prince Albert (Code 745), Moose Jaw (Code 715), Produit no 92-591-XWF au catalogue de Statistique Canada. Comprend les réponses multiples.

<sup>3</sup> Pourcentage calculé à partir des données de Statistique Canada, Recensement de 1991, Langue maternelle : données échantillon (20 %), Produit no 93-333, Tableau 5.

<sup>4</sup> Pourcentage calculé à partir des données de Statistique Canada, Recensement de 2006, Produit no 97-555-XCB2006012 au catalogue de Statistique Canada (Saskatchewan, Code 47). Comprend les réponses multiples.

<sup>5</sup> Statistique Canada, Recensement de 1991, Langue maternelle, Produit no 93-313, Tableau 4.

<sup>6</sup> Donnée calculée à partir de Statistique Canada, Recensement de la population de 2006, Produit no 97-555-XCB2006021 au catalogue de Statistique Canada.

<sup>7</sup> Fédération des communautés francophones et acadiennes (FCFA), *Profil de la communauté francophone de la Saskatchewan*. Ottawa : FCFA, 2004, p. 4 et FCFA, *Profil de la communauté francophone de la Saskatchewan*. Ottawa : FCFA, 2009, p.6.



- Les institutions de la communauté ont changé. Lors de l'adoption de la Politique de services en langue française en 2003, on comptait 12 écoles fransaskoises et deux garderies francophones; on compte maintenant 15 écoles et six garderies.
- La place du français en Saskatchewan change. Au cours des dix dernières années, les inscriptions en classes d'immersion française ont connu une croissance de 15 p. cent.

La communauté a pris acte de ces changements. En 2006, la Commission sur l'inclusion de la communauté fransaskoise a proposé une nouvelle définition de ce qu'est un Fransaskois qui tient compte du nouveau visage de la francophonie en Saskatchewan :

« Un Fransaskois ou une Fransaskoise est une personne qui s'identifie à la francophonie en Saskatchewan, actuellement ou dans le passé, que ce soit par la naissance, par le mariage ou par l'adoption de la communauté fransaskoise ou l'identification à celle-ci, qui contribue à la vitalité de la langue française ainsi qu'à l'épanouissement et au développement des communautés francophones en Saskatchewan, tout en reconnaissant qu'il existe plusieurs façons d'y contribuer »<sup>8</sup>.

La Politique de services en langue française représente un engagement à appuyer le développement et la vitalité de la communauté fransaskoise. Les ministères, sociétés d'État et organismes gouvernementaux doivent bien saisir la réalité de la communauté fransaskoise afin de pouvoir répondre à ses besoins et contribuer à son développement et à sa vitalité. La Politique peut jouer un rôle de sensibilisation auprès de l'appareil gouvernemental. C'est pourquoi il apparaît essentiel au Comité que la Politique reflète la réalité contemporaine de la communauté fransaskoise.

### **Recommandation n° 1**

Que l'introduction de la Politique soit réécrite pour mieux refléter la réalité de la communauté fransaskoise et du français en Saskatchewan.

La Politique est claire quant à son intention de contribuer au développement et à la vitalité de la communauté fransaskoise. Néanmoins, la Politique n'explique pas pourquoi le développement et la vitalité de la communauté fransaskoise sont des objectifs appropriés et désirables pour le gouvernement de la Saskatchewan. Cette lacune n'est pas propre à la Politique : on reproche souvent aux politiques canadiennes

<sup>8</sup> Commission sur l'inclusion de la communauté fransaskoise, *Rapport final : De la minorité à la citoyenneté*. Regina : Assemblée communautaire fransaskoise, 2006, p. 11.



visant la dualité linguistique de ne pas suffisamment expliquer pourquoi leur objectif est valable et approprié<sup>9</sup>.

Lors de notre rencontre avec les fonctionnaires, plusieurs ont mentionné qu'il serait important pour eux de mieux comprendre pourquoi et comment ils peuvent contribuer au développement et à la vitalité de la communauté fransaskoise. Il apparaît important au Comité d'explicitier les fondements de la Politique de services en langue française.

1. Le rôle de la langue et de la culture dans le développement des individus. Les individus saisissent et comprennent le monde à par leur langue et leur culture. Celles-ci leur offrent des mots et un contexte leur permettant de donner un sens au monde. La langue et la culture sont donc essentielles à leur capacité de raisonner, de juger, d'entrer en relations, de connaître, en bref de faire preuve d'autonomie en tant qu'individus et citoyens<sup>10</sup>. Le développement et la vitalité de la communauté fransaskoise permettent à ses membres de s'affirmer pleinement comme individus et citoyens.
2. La dualité linguistique canadienne. Les Fransaskois ne représentent pas un grand pourcentage de la population de la Saskatchewan. Cependant, ils parlent l'une des deux langues officielles du Canada et font partie d'une communauté francophone plus large qui compte pour près du quart de la population canadienne.
3. Les besoins des Fransaskois. Près de deux tiers des Fransaskois estiment qu'il est important ou très important que les services gouvernementaux fédéraux et provinciaux soient offerts en français<sup>11</sup>. De plus, offrir des services en français est une façon de mieux rejoindre certaines clientèles, en particulier les enfants et les personnes âgées (le Comité a déjà proposé des recommandations à cet égard, notamment en matière de santé). L'offre de services en français cadre bien avec l'approche des services axés sur les citoyens, un des cinq piliers du renouvellement de la fonction publique de la Saskatchewan<sup>12</sup>. Selon cette approche, les citoyens devraient recevoir les services de qualité dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin et de la manière dont ils en ont besoin.

---

<sup>9</sup> Voir entre autres Graham Fraser, *Sorry I Don't Speak French: Confronting the Canadian Crisis That Won't Go Away*. Toronto: Douglas Gibson, 2006.

<sup>10</sup> Will Kymlicka, *Multicultural Citizenship: A Liberal Theory of Minority Rights*. Oxford: Clarendon Press, 1995. Charles Taylor, "The Politics of Recognition" in Amy Gutman (sous la dir. de) *Multiculturalism: Examining the Politics of Recognition*. Princeton: Yale University Press, 1992.

<sup>11</sup> Jean-Pierre Corbeil, Claude Grenier et Sylvie Lafrenière, *Les minorités prennent la parole : résultats de l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle*. Statistique Canada, 2007, p. 106.

<sup>12</sup> Les cinq piliers du renouvellement de la fonction publique saskatchewanaise sont : les services axés sur les citoyens, la gestion des personnes, l'approche pangouvernementale, la simplification et les activités de base. Ces piliers ont été décrits dans les lettres de mandat remises par le premier ministre Wall à chaque ministre en 2010. Ces lettres sont en ligne au <http://www.gov.sk.ca/cabinet/>.



4. La notion de choix. La langue et la culture ne sont pas les seules identités qui comptent pour les individus. Pour bien des gens, l'identité religieuse, professionnelle ou familiale est tout aussi importante. De plus, l'utilisation d'une langue est en partie une question de choix. La Politique de services en langue française permet et encourage l'utilisation du français, mais ne le contraint pas.

Pour le Comité, il est clair que le gouvernement de la Saskatchewan a un rôle positif à jouer pour soutenir la vitalité de la communauté francophone au-delà de ses obligations constitutionnelles et légales. La vitalité d'une langue ne dépend pas seulement de l'usage qu'en font ses locuteurs dans des contextes privés. L'accès à des services gouvernementaux en français et l'appui financier du gouvernement aux institutions de la communauté créent des occasions de vivre en français et renforcent la légitimité de la francophonie en Saskatchewan<sup>13</sup>.

### **Recommandation n° 2**

Que la Politique indique clairement pourquoi il est bénéfique d'appuyer le développement et la vitalité de la communauté en offrant des services en français.

### ***Buts visés en matière de service***

Tant lors de nos rencontres avec les représentants de la communauté fransaskoise qu'avec les fonctionnaires, personne n'a remis en cause les trois axes de la Politique de services en langue française, soit la communication, la prestation et le développement de services, et la consultation. Les critiques formulées lors de ces rencontres visaient à améliorer la Politique plutôt qu'à la modifier en profondeur.

#### *Communication*

Une amélioration possible à la Politique est ressortie clairement de notre rencontre avec les représentants de la communauté où plusieurs personnes ont critiqué l'utilisation de l'expression « lorsque c'est approprié ». Cette expression se retrouve à trois reprises dans la description des objectifs en matière de communication de la Politique (formulaires et documents d'information, enseignes et avis publics, campagnes d'information). D'après les membres de la communauté, cette expression est vague et contraint la portée des objectifs en matière de communication. Les fonctionnaires rencontrés par le Comité ont indiqué que l'expression « lorsque c'est approprié » ne leur était pas très utile parce qu'elle est trop vague. Il serait préférable de clarifier les

---

<sup>13</sup> Rodrigue Landry, Réal Allard, Kenneth Deveau, *École et autonomie culturelle : Enquête pancanadienne en milieu scolaire francophone minoritaire*. Moncton: Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2010, p. 45-51.



cas où la communication en français est appropriée et souhaitable, par exemple lorsque la communication :

1. vise les enfants d'âge scolaire ou préscolaire, les aînés ou les familles;
2. traite de santé publique ou d'urgence publique;
3. porte sur des domaines où la communauté possède des droits, des institutions ou des programmes (éducation, petite enfance, immigration, emploi, justice, développement communautaire, culture);
4. porte sur les services en français;
5. porte sur les grandes orientations du gouvernement (par exemple, discours du trône, discours du budget).

Ces critères ne doivent pas être interprétés de manière restrictive; ils représentent un plancher pour la communication en français et non pas un plafond.

Selon le Comité, ces critères sont généralement cohérents avec les priorités de la communauté francosaskoise telles qu'exprimées dans le *Plan de développement global de la communauté francosaskoise 2010-2020*<sup>14</sup>. Ce plan vise quatre objectifs :

1. accroître la population de parlants français;
2. accroître le statut et la légitimité du français;
3. accroître la fierté et le sens d'appartenance;
4. renforcer la capacité des individus et des organismes.

### Recommandation n° 3

Que la Politique soit modifiée afin de clarifier la portée des objectifs en matière de communication en langue française et d'éviter l'utilisation de l'expression « lorsque c'est approprié ».

Les représentants de la communauté ont suggéré une autre amélioration à la Politique relativement aux objectifs en matière de communication : de préciser que la qualité du français à l'oral soit équivalant à ce qui est offert en anglais. La Politique comporte déjà un engagement similaire quant à la prestation de services en vertu duquel les services en français doivent être de qualité comparable à ce qui est offert en anglais. Il apparaît pertinent de clarifier que cet engagement porte aussi sur la qualité de la communication orale. Un tel engagement envers la qualité témoignerait d'une marque de respect par rapport à la langue française et à la communauté francosaskoise.

<sup>14</sup> Affiché sur le site: <http://www.fransaskois.sk.ca/uploads/files/general/23//pdg-2010-2020.pdf>.



#### Recommandation n° 4

Que lorsqu'il est question de communication orale en français, qu'il soit entendu que la qualité du français est égale à ce qui est offert en anglais.

#### *Développement et prestation de services*

Le gouvernement de la Saskatchewan, comme tous les gouvernements provinciaux, fait largement appel à des tiers pour offrir des services à la population. Ces tiers sont parfois des organismes quasi gouvernementaux créés par la province (conseils scolaires, autorités régionales de santé) et parfois des organismes communautaires offrant des services pour le compte du gouvernement provincial. Une part importante des services en français offerts en Saskatchewan est offerte par des tiers, qu'il s'agisse du Conseil des écoles francsaskoises, des centres de la petite enfance ou des services d'employabilité et d'accueil aux immigrants offerts par l'Assemblée communautaire francsaskoise. Les services offerts par ces tiers sont régis et financés par le gouvernement provincial.

Le libellé de la Politique de services en langue française indique que celle-ci s'applique « au gouvernement, aux ministères, aux sociétés d'État et aux autres organismes gouvernementaux de la province ». Les tiers ne sont donc pas visés par la Politique. Les représentants de la communauté ont souligné que cet état de fait limitait la portée de la Politique de services en langue française.

Ce problème n'est pas propre à la Saskatchewan. L'Ontario a récemment adopté un règlement afin d'assujettir les tiers offrant des services gouvernementaux aux obligations contenues dans la *Loi sur les services en français*<sup>15</sup>. Ces tiers auront dorénavant l'obligation d'offrir ces services en français s'ils se trouvent dans l'une des régions désignées de l'Ontario où les services gouvernementaux doivent être offerts en français. Le Comité ne croit pas qu'une telle approche convienne à la Saskatchewan où il n'y a pas d'obligations légales à offrir des services en français (à l'exception des exemples susmentionnés) et où le concept de région désignée n'est pas utilisé.

Néanmoins, le Comité est d'avis que certains tiers offrant des services pour le compte du gouvernement de la Saskatchewan devraient mettre en œuvre la Politique de services en langue française s'ils répondent aux deux critères suivants :

1. Ces tiers offrent-ils un service dans un secteur clé pour la vitalité de la communauté francophone? Au minimum, ces secteurs comprennent les domaines où la communauté possède des droits, des institutions ou des

---

<sup>15</sup> Règlement de l'Ontario 284/11, *Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux*.



programmes (par exemple, éducation, santé, petite enfance, immigration, emploi, justice, développement communautaire et culture).

2. Ces tiers sont-ils des organismes quasi gouvernementaux, c'est-à-dire des organismes autonomes créés en vertu d'une loi de l'Assemblée législative ou d'un décret offrant des services à la population? Selon le Comité, on ne peut s'attendre à ce que les organismes communautaires qui offrent des services pour le compte du gouvernement de la Saskatchewan mettent en œuvre la Politique, d'autant plus que ces organismes ont souvent des ressources et des moyens limités. En revanche, le Comité est d'avis qu'il est raisonnable de demander aux organismes quasi gouvernementaux de mettre en œuvre la Politique.

Prenons, à titre d'exemple, les autorités régionales de santé et le Fonds d'initiatives communautaires (*Community Initiatives Fund*). Ces tiers œuvrent dans des secteurs clés pour la vitalité de la communauté francophone : la santé et le développement communautaire. Ces tiers sont des organismes quasi gouvernementaux. Ils devraient donc mettre en œuvre la Politique de services en langue française.

Afin d'appuyer les tiers à offrir des services en français, les tiers devraient avoir accès au service de traduction de la Direction des affaires francophones.

#### **Recommandation n° 5**

Que la Politique de services en langue française s'applique aux tiers quasi gouvernementaux offrant des services dans des secteurs clés pour la vitalité de la communauté francophone.

L'offre de services en français aux citoyens implique nécessairement la présence d'employés capables d'offrir des services, en personne ou au téléphone. La Politique définit la désignation de postes bilingues comme un « moyen d'offrir plus efficacement des services en langue française ». On trouve actuellement 44 postes bilingues au sein de la fonction publique saskatchewanaise.

Un sondage effectué l'an dernier par la Commission de la fonction publique à la suite d'une recommandation du Comité a permis de répertorier plus de 250 fonctionnaires capables de communiquer en français. La capacité d'offrir des services en français au sein de la fonction publique est donc plus grande que les 44 postes bilingues. Les fonctionnaires ayant déclaré être capables de communiquer en français ne se trouvent pas tous dans des postes offrant des services au public. Il est toutefois permis de croire qu'il existe un potentiel sous-utilisé au sein de la fonction publique saskatchewanaise. Il serait avantageux pour les ministères de voir dans quelle mesure ils peuvent faire appel aux capacités linguistiques du personnel en place afin de pouvoir augmenter l'offre de services en français. L'identification des fonctionnaires pouvant communiquer en



français devrait se faire de manière volontaire afin de respecter la vie privée des fonctionnaires.

Les fonctionnaires parlant français devraient être encouragés par leur ministère à offrir des services en français lorsqu'ils communiquent avec les citoyens. La Direction des affaires francophones (DAF) a développé des outils pour appuyer l'offre de services en français (par exemple, des affiches et des lexiques d'appellations). Les ministères devraient valoriser l'offre de services par leurs employés bilingues, par exemple, en leur proposant des occasions de formation en français.

#### **Recommandation n° 6**

Que les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux, de manière volontaire, identifient les employés parlant français dans la fonction publique.

#### **Recommandation n° 7**

Que les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux encouragent leurs employés parlant français à offrir des services en français.

Les documents et formulaires en ligne constituent une part importante des services du gouvernement de la Saskatchewan disponibles en français. Le site *Bonjour!* du Centre de services aux citoyens offre un accès centralisé à ces documents. Cependant, les représentants de la communauté ont souligné que ces documents et formulaires ne sont pas toujours faciles à trouver sur les sites des différents ministères qui en sont responsables. Le Comité croit qu'il serait pertinent d'élargir, pour les documents en ligne, la définition d'offre active que l'on trouve dans la Politique de services en langue française, d'autant plus qu'il est établi que l'offre active de services en français augmente l'utilisation de ces services<sup>16</sup>. Autrement dit, la disponibilité de documents en ligne en français devrait être manifestée aux utilisateurs potentiels, le public devrait être encouragé à utiliser ces documents en français et la qualité des documents devrait être comparable à ce qui est affiché en anglais.

---

<sup>16</sup> Kenneth Deveau, Rodrigue Landry et Réal Allard. *L'utilisation des services gouvernementaux de langue française*. Moncton : Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2009.



### Recommandation n° 8

Que les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux s'assurent que le contenu en français sur leur site Web soit : manifesté aux utilisateurs potentiels, facile d'accès et de qualité comparable à ce qui est affiché en anglais.

### Recommandation n° 9

Que les sites Web des ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux affichent sur leur page d'accueil un lien vers le site *Bonjour!* du Centre de services aux citoyens.

## *Travaillons ensemble*

Le succès d'une politique comme la Politique de services en langue française ne dépend pas que des engagements que celle-ci contient, elle dépend aussi de sa mise en œuvre. Le libellé de la Politique de services en langue française est sensible à cette question : une section est consacrée à la mise en œuvre. Cependant, certains engagements décrits dans cette section (par exemple, l'établissement d'échéanciers pour la mise en œuvre de la Politique) ont été délaissés au cours des dernières années. Le Comité croit qu'il serait opportun de renouer avec l'établissement d'échéanciers pour l'amélioration des services en langue française. Une telle approche permettrait au gouvernement d'être plus stratégique dans le développement de services en français.

Le Comité croit que les ministères, sociétés d'État et autres organismes du gouvernement de la Saskatchewan doivent faire preuve de plus de leadership et de prise en charge dans la mise en œuvre de la Politique. Règle générale, les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux accueillent favorablement les demandes de services en français venant de la communauté. Cependant, peu de ces services sont offerts de manière proactive. Cette situation est regrettable puisque les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux possèdent une expertise dans leur domaine et sont bien placés pour savoir quels types de services en français ils pourraient offrir et quels types de services répondraient mieux aux besoins du public.

À cet égard, le Comité recommande de rendre les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux responsables du développement de plans d'action pour l'amélioration des services en français. Ce que le Comité envisage est simple : ces plans d'action contiendraient les engagements en matière de services en français, des échéanciers pour la réalisation de ces engagements et des mesures de rendement.



La Direction des affaires francophones (DAF) demeurerait responsable de la mise en œuvre de la Politique et viendrait appuyer les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux dans la préparation de ces plans d'action.

#### **Recommandation n° 10**

Que les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux, avec l'appui de la Direction des affaires francophones, soient tenus de mettre en place des plans d'action pour l'amélioration des services en langue française, qui comprennent des mesures de rendement.

La Politique de services en langue française n'est qu'une des nombreuses politiques en vigueur au sein du gouvernement de la Saskatchewan. Dans un tel environnement, un rappel périodique de la Politique apparaît nécessaire afin de mieux la faire connaître. Les fonctionnaires que le Comité a rencontrés semblent partager cet avis – plusieurs ont offert des suggestions à cet égard, comme l'inclusion d'information sur la Politique au sein des trousseaux pour les nouveaux employés.

#### **Recommandation n° 11**

Que la Direction des affaires francophones établisse un mécanisme de rappel périodique de la Politique de services en langue française pour les employés de la fonction publique.

### ***Soyons redevables et transparents***

Lors de notre rencontre avec les fonctionnaires, ceux-ci ont exprimé un réel désir de recevoir plus d'information sur les services en français offerts par le gouvernement de la Saskatchewan. Plus particulièrement, les fonctionnaires ont dit vouloir mieux savoir quels types de services les autres ministères offrent en français et comment ils s'y prennent pour le faire. Cette information est déjà colligée par la DAF pour la préparation du rapport annuel sur les services en français. Ce rapport dresse un inventaire des services disponibles par ministère et présente des données relatives aux demandes de services en français et au volume de traduction effectué par la DAF. À l'évidence, ce rapport semble mal connu à l'intérieur de la fonction publique. Le Comité est d'avis que ce rapport devrait être présenté non seulement aux citoyens comme c'est actuellement le cas, mais aussi aux fonctionnaires. Une diffusion plus large du rapport servirait aussi de mécanisme de rappel pour les employés de la fonction publique.



### **Recommandation n° 12**

Que les rapports sur les services en français rédigés par la Direction des affaires francophones soient partagés avec les ministères, sociétés d'État et autres organismes gouvernementaux, afin de créer une atmosphère collaborative entre les ministères visant le succès de la Politique.

Le libellé actuel de la Politique de services en langue française prévoit une évaluation après cinq ans. Comme en fait foi ce rapport, c'est en fait après huit ans que la Politique a été évaluée. Ce laps de temps est trop long. Le Comité croit qu'il est primordial de s'assurer que la Politique demeure un document vivant et pertinent.

### **Recommandation n° 13**

Que la Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan soit revue par la communauté et le gouvernement tous les trois ans.



## **Comité consultatif en matière d'affaires francophones**

### **LISTE DES MEMBRES**

#### **René Carpentier, président**

M. Carpentier, un entrepreneur, est associé directeur général au sein d'un groupe de consultation et de gestion de projets à Regina. Pendant plusieurs années, il a œuvré au sein d'organismes francophones régionaux et provinciaux, siégeant notamment au Conseil de la coopération de la Saskatchewan. Il s'agit de son premier mandat à la présidence du Comité.

#### **Paul Heppelle, membre d'office**

Originaire de l'Ontario et établi en Saskatchewan depuis de nombreuses années, monsieur Heppelle a fait carrière en éducation, à la fois en tant qu'enseignant et gestionnaire, et dans la fonction publique. Aujourd'hui à la retraite, il a mis sur pied une compagnie qui se spécialise dans l'organisation d'événements. Il a été élu député communautaire de la région de Regina en 1999 et est actuellement président de l'Assemblée communautaire fransaskoise.

#### **Laurette Lefol**

M<sup>me</sup> Lefol est née et a grandi en Saskatchewan et elle est active dans sa communauté de Saskatoon. Détentrice du titre de comptable en management accréditée, M<sup>me</sup> Lefol possède aussi des compétences en ressources humaines et en gestion, et elle est bien connue dans le milieu des organismes sans but lucratif.

#### **David Lawlor**

Musicien et compositeur passé maître des arrangements musicaux et de l'utilisation du multimédia, M. Lawlor est bien connu sur la scène culturelle provinciale, nationale et même internationale. Il est professeur de français langue seconde à l'Université de Regina et s'intéresse particulièrement à l'élaboration et à l'enseignement de cours sur Internet.

#### **Jean Nepo Murwanashyaka**

M. Murwanashyaka a vécu dans plusieurs pays et régions avant de venir s'établir à Saskatoon. Travaillant au sein d'une firme d'ingénieurs du secteur minier, il a acquis des connaissances et une expertise en gestion de projets, en génie des procédés et en analyse de problèmes. M. Murwanashyaka est aussi très actif au sein de la communauté franco-africaine de Saskatoon.

#### **André Nogue**

Après avoir grandi dans le milieu rural de la Saskatchewan, M. Nogue a fait carrière dans la fonction publique fédérale, ce qui lui a permis d'acquérir une solide expertise dans le domaine de la gestion des programmes sur les langues officielles. Il connaît très bien la communauté fransaskoise, ses besoins et les enjeux auxquels elle est confrontée. Maintenant retraité, M. Nogue habite à Regina.



### **Guylaine Patenaude**

Originaire du Manitoba, madame Guylaine Patenaude est fransaskoise d'adoption depuis son tout jeune âge. Elle s'est impliquée dans l'organisme jeunesse durant plus de 10 ans et a tout récemment reçu sa certification en coordination d'événements spéciaux. En 2010, Guylaine a été récipiendaire du prix Jeune femme remarquable du Canada décerné par l'Alliance des femmes de la francophonie canadienne.

### **Joanne Perreault**

Madame Joanne Perreault, présentement à la retraite, a œuvré pendant plus de 20 ans à l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF), dont 10 ans comme direction adjointe. En 1988, elle faisait partie de l'équipe du secteur de développement communautaire au moment où la première Entente Canada / communauté fut signée. Mme Perreault vit à Hoey où elle continue de s'impliquer dans la communauté fransaskoise.

