Loi sur les services en français

Rapport annuel

14 décembre 2013 - 31 mars 2014

Île-du-Prince-Édouard
CANADA

Affaires acadiennes
et francophones

Table des matières

Message du premier ministre 1

Le contexte 3

Le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone 3

Les coordonnateurs des services en français 4

Les priorités de la communauté acadienne et francophone 5

La capacité du gouvernement 5

Les services en français 6

La reddition de compte 7

- Le mécanisme de plaintes 7
- Les plans et rapports annuels 7
- Le rapport annuel du ministre 7

Les activités du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones 8

Les activités des institutions gouvernementales 9

Les prochaines étapes 10

Message du premier ministre

La nouvelle *Loi sur les services en français* (2013) contribue à la vitalité de la communauté acadienne et francophone de l'Île-du-Prince-Édouard. Cette loi a été élaborée à partir de vastes consultations et d'un engagement auprès de la communauté acadienne et francophone et des institutions gouvernementales. Nous croyons que cet engagement est essentiel pour maintenir et accroître la prestation de services et de programmes en français pour les francophones de l'Île.

D'après les données les plus récentes, le français est la langue maternelle ou la langue seconde d'un peu plus de 17 000 Insulaires. La *Loi* est la preuve que le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard reconnaît l'importance d'offrir des services en français et entend continuer à le faire.

J'espère que le premier rapport sur la *Loi sur les services en français* constituera un document de référence historique qui confirme l'engagement du gouvernement à offrir des services à la communauté acadienne et francophone et son obligation de le faire.

Le tout respectueusement soumis,

Robert W.J. Ghiz
Premier ministre de l'Île-du-Prince-Édouard
Ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones

Le contexte

La *Loi sur les services en français* actuelle est en vigueur depuis le 14 décembre 2013. Elle est venue remplacer la première loi sur les services en français, qui avait été partiellement promulguée en avril 2000. La nouvelle loi – qui utilise l'ancienne comme fondement – est le fruit d'un engagement du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard envers la communauté acadienne et francophone.

En effet, en 2007, le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard s'engage à promulguer la loi sur les services en français existante dans son entier. Toutefois, en 2010, à la suite de consultations internes et externes, le gouvernement annonce qu'il élaborera plutôt une nouvelle loi. Le gouvernement mène alors un premier sondage auprès de la communauté acadienne et francophone afin de guider l'élaboration.

Source : Brian Simpson

En 2011 et 2012, les consultations se poursuivent auprès de la communauté, de la Société Saint-Thomas-d'Aquin, du Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone et des institutions gouvernementales. Le cadre dans lequel s'inscrira la nouvelle loi se précise, et la rédaction du texte législatif commence.

Finalement en 2013, la rédaction se termine et le projet de loi est déposé à l'Assemblée législative le 18 avril, puis adopté le 8 mai. Le 14 décembre 2013, la nouvelle *Loi sur les services en français* et son règlement général sont promulgués en entier, en français et en anglais.

La nouvelle *Loi* met en place des obligations claires en ce qui a trait à la prestation de services en français, et s'appuie sur le principe de l'harmonisation des priorités de la communauté acadienne et francophone en la matière avec la capacité du gouvernement d'offrir ces services. Le *Règlement général*, lui, précise quelles institutions gouvernementales sont assujetties à la *Loi*, décrit les services désignés et définit l'offre active des services désignés.

Le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone

Le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone existe depuis 1977. Bien que ce comité faisait partie de l'ancienne loi (il portait toutefois un autre nom), la *Loi sur les services en français* (2013) définit plus clairement son rôle et ses responsabilités. La *Loi* stipule notamment que le Comité doit conseiller le gouvernement en ce qui touche les priorités en matière de services de la communauté acadienne et francophone. Le Comité a aussi comme fonction de conseiller le gouvernement sur la désignation des services, la prestation en français des services désignés par les institutions gouvernementales et toutes autres questions concernant la communauté acadienne et francophone de la province.

Le Comité est composé de dix membres, soit un membre pour chacune des régions francophones (Prince-Ouest, Évangéline, Summerside-Miscouche, Rustico, Charlottetown et Kings-Est) et quatre autres membres, y compris la présidente ou le président.

En application de la *Loi*, les membres ont été officiellement nommés le 14 décembre 2013. Voici les membres du Comité à la suite de la promulgation de la *Loi* :

Colleen Soltermann, présidente
Yvonne Deagle, région de Prince-Ouest
Claudette Gallant, région Évangéline
Béatrice Caillié, région de Summerside
Tilmon Gallant, région de Rustico
Jacinthe Lemire, région de Charlottetown
Rolland Dionne, région de Kings-Est
Andy Gallant, membre
Mathieu Gallant, membre
Selina Pellerin, membre

Source : Dominique Chouinard

Après l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français* (2013), le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone a élaboré une séance d'information sur la *Loi* à l'intention des organismes communautaires francophones. Le Comité a tenu la séance à deux reprises, soit dans la région Évangéline le 1er mars et à Charlottetown le 8 mars. Les séances visaient à présenter le contenu de la *Loi*, à présenter les priorités de la communauté acadienne et francophone pour 2014-2015, et à discuter du rôle que peuvent jouer les organismes communautaires dans le cadre de la *Loi*. Au cours de la période du rapport, le Comité a également commencé à élaborer une séance d'information sur la *Loi* destinée au grand public afin de pouvoir l'offrir au printemps 2014.

Les coordonnateurs des services en français

Chaque institution gouvernementale assujettie à la *Loi* doit nommer un coordonnateur des services en français. Les coordonnateurs assument les fonctions qui leur sont attribuées par la *Loi* ainsi que les tâches que leur institution leur confie. Les coordonnateurs s'occupent notamment de veiller à l'élaboration des plans et des rapports annuels que les institutions doivent préparer selon la *Loi*, et conseillent et appuient leur institution en ce qui touche toute question liée aux affaires acadiennes et francophones. Ils sont également responsables de traiter les plaintes déposées contre leur institution en vertu de la *Loi*.

Ensemble, les coordonnateurs forment le Comité des coordonnateurs, qui est présidé par le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones et qui est chargé de mettre en commun des renseignements et d'aider les institutions gouvernementales à s'acquitter de leurs obligations découlant de la *Loi*.

Au moment de la promulgation de la *Loi*, toutes les institutions gouvernementales y étant assujetties avaient un coordonnateur des services en français.

Les priorités de la communauté acadienne et francophone

Comme il a été mentionné plus haut, la *Loi* vise à harmoniser les services offerts en français avec les priorités en la matière de la communauté acadienne et francophone. Sonder la communauté pour connaître ses priorités s'avère donc très important pour la mise en œuvre de la *Loi*. C'est au Comité consultatif que revient cette tâche puisque l'un de ses rôles selon la *Loi* est, rappelons-le, de conseiller le ministre sur les priorités en matière de services chez la communauté acadienne et francophone.

Au cours de la période du rapport, le Comité a dû informer les institutions des priorités de la communauté pour l'élaboration de leur plan pour l'exercice 2014-2015. Le Comité a donc validé les résultats des sondages menés auprès de la communauté dans le cadre de l'élaboration de la *Loi* et a communiqué les priorités étant ressorties de ces sondages aux institutions.

Les résultats généraux des sondages ont été communiqués à toutes les institutions, soit que les communications et l'accès à de l'information en français sont l'une des principales priorités de la communauté. De plus, les institutions pour lesquelles des résultats plus précis avaient été obtenus dans les sondages en ont été informées. Les institutions ont également été mises au courant des secteurs prioritaires pour la communauté acadienne et francophone, qui sont les suivants : la santé et le mieux-être, la sécurité publique, les services sociaux, le tourisme et la culture, le développement rural, et l'innovation et les études supérieures.

La capacité du gouvernement

La capacité des institutions gouvernementales à offrir des services en français dépend en majeure partie de leur effectif bilingue. La Commission de la fonction publique s'occupe de faire le recensement parmi la fonction publique et Santé Î.-P.-É. des postes désignés bilingues et des employés bilingues n'occupant pas un poste désigné bilingue. Voici les chiffres en date du 31 mars 2014 :

Postes désignés bilingues	**119**
Employés bilingues n'occupant pas un poste désigné bilingue[1]	**102**
Total	**221**

[1] Les employés bilingues sont les employés dont les compétences orales en français ont été évaluées par la Commission de la fonction publique et qui ont au moins atteint le niveau intermédiaire +.

Les services en français

La *Loi sur les services en français* définit les obligations des institutions gouvernementales en matière de correspondance, de consultations publiques et de prestation de services désignés.

Pour ce qui est de la correspondance et des consultations publiques, la *Loi* stipule que les institutions gouvernementales doivent répondre en français, par écrit, à la correspondance reçue en français, et que lors de consultations publiques, elles doivent offrir au public une occasion d'y participer en français.

Pour ce qui est des services désignés, la *Loi* stipule que les institutions gouvernementales doivent offrir les services désignés au public en français ou en anglais au choix de la personne en tout temps, et ce dans une qualité comparable dans les deux langues. Les institutions doivent également faire l'offre active de ces services. La liste des services désignés se trouve dans le *Règlement général* de la *Loi*.

Pendant la période du rapport, il y avait trois services désignés :

Service désigné	Institution gouvernementale
Les services offerts en personne à la bibliothèque publique d'Abram-Village, à la bibliothèque publique Dr J.-Edmond-Arsenault (Charlottetown) et à la bibliothèque publique J.-Henri-Blanchard (Summerside)	Ministère du Tourisme et de la Culture
La prestation par téléphone et en ligne du service d'information pour les voyageurs (511)	Ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure
Les panneaux de signalisation routière, à l'exception des panneaux d'arrêt et des panneaux électroniques à messages variables	

De plus, il est important de souligner qu'en plus des trois services qui sont désignés, le gouvernement offre plusieurs autres services en français – les obligations sous la *Loi* ne s'appliquent toutefois pas à ces services. Il est possible de trouver une liste des services offerts en français par le gouvernement sur le site web du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones (www.ipeservicesfrancais.ca).

Source : Brian Simpson

La reddition de compte

Parmi les mesures de reddition de compte prévues par la *Loi*, on trouve le mécanisme de plaintes, les plans et rapports annuels des institutions gouvernementales, et le rapport annuel du ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones.

Le mécanisme de plaintes

Le mécanisme de plaintes permet aux membres du public de faire une plainte lorsqu'une institution gouvernementale ne respecte pas ses obligations en matière de services désignés, de correspondance en français ou de consultations publiques. Le mécanisme de plaintes comprend deux niveaux. Au premier niveau, les plaintes sont traitées par les coordonnateurs des services en français, et au deuxième niveau, par un agent aux plaintes.

En application de la *Loi*, l'agent aux plaintes a été nommé le 14 décembre 2013; il s'agit de M. Jean-Paul Arsenault. L'agent aux plaintes a un mandat de cinq ans.

Au cours de la période du rapport, aucune institution gouvernementale n'a reçu de plainte en vertu de la *Loi*.

Les plans et rapports annuels

La *Loi* prévoit l'élaboration de plans et de rapports annuels par les institutions gouvernementales. Dans leur plan annuel, les institutions doivent fournir des renseignements sur :

- Les services, parmi les services qu'elles offrent, qui sont prioritaires pour la communauté acadienne et francophone;
- Leur capacité à offrir des services en français;
- Leur prestation en français de services désignés, s'il y a lieu;
- Les plaintes qu'elles ont reçues quant à leur respect de la *Loi.*

Le rapport annuel du ministre

La *Loi* stipule également que le ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones doit rédiger un rapport annuel portant sur les activités du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones et des institutions gouvernementales, et le déposer devant l'Assemblée législative.

Les activités du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones

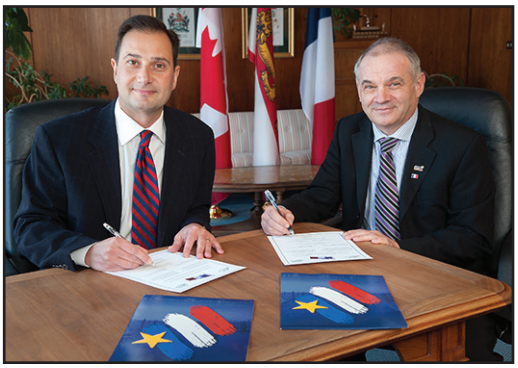
Le rôle du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones est de conseiller et d'appuyer le gouvernement sur toute question ayant trait à la communauté acadienne et francophone. Le Secrétariat a aussi comme fonction l'élaboration et la coordination de l'application des politiques et des programmes du gouvernement relativement aux affaires acadiennes et francophones et à la prestation en français des services désignés. De plus, le Secrétariat est responsable de l'application de la *Loi* et de son règlement.

Au cours de la période du rapport, le Secrétariat a appuyé la mise en œuvre de la *Loi* par divers moyens. Il a par exemple fourni plusieurs documents aux institutions gouvernementales, notamment des outils pour appuyer les coordonnateurs dans le processus de traitement des plaintes. De plus, le Secrétariat a conseillé les institutions en matière d'interprétation de la *Loi* et a tenu plusieurs activités de sensibilisation à la *Loi* auprès des institutions gouvernementales.

En outre, le Secrétariat a appuyé les institutions gouvernementales dans l'élaboration du plan annuel que chacune d'entre elles doit soumettre en vertu de la *Loi* en leur fournissant un modèle de plan annuel afin de les guider, et en leur communiquant plusieurs informations pertinentes, comme des renseignements sur leur effectif bilingue.

Soulignons qu'à la suite de la promulgation de la *Loi*, le Secrétariat a publié sur son site web (www.ipeservicesfrancais.ca) des outils pour aider le public à se servir du mécanisme de plaintes, soit une foire aux questions, un schéma donnant un aperçu du processus de traitement des plaintes et un formulaire de plainte.

Durant la période de référence, le Secrétariat a aussi poursuivi ses travaux avec la Société Saint-Thomas-d'Aquin dans le cadre d'un groupe de travail, dont la raison d'être est d'assurer une communication ouverte et continue entre le gouvernement et l'organisme porte-parole de la communauté acadienne et francophone au sujet de la mise en œuvre de la *Loi*.



Source : Brian Simpson

Les activités des institutions gouvernementales

Les 20 institutions gouvernementales assujetties à la *Loi sur les services en français* sont énumérées dans le *Règlement général*. Les voici :

- Le ministère de l'Agriculture et des Forêts
- Le ministère des Services communautaires et des Aînés
- Le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance
- Le ministère de l'Environnement, du Travail et de la Justice
- Le ministère des Finances, de l'Énergie et des Affaires municipales
- Le ministère des Pêches, de l'Aquaculture et du Développement rural
- Le ministère de la Santé et du Mieux-être
- Le ministère de l'Innovation et des Études supérieures
- Le ministère du Tourisme et de la Culture
- Le ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure
- Le Bureau du Conseil exécutif
- Santé Î.-P.-É.
- Innovation Î.-P.-É.
- La Commission de réglementation et d'appels de l'Île
- La Société de gestion des déchets de l'Île
- La Commission des droits de la personne de l'Île-du-Prince-Édouard
- La Régie des alcools de l'Île-du-Prince-Édouard
- Le Musée et la Fondation du patrimoine de l'Île-du-Prince-Édouard
- La Commission de la fonction publique de l'Île-du-Prince-Édouard
- La Commission des accidents du travail de l'Île-du-Prince-Édouard

Au cours de la période du rapport, les institutions gouvernementales ont dû préparer un plan annuel pour l'exercice 2014-2015 en fonction des priorités de la communauté et le soumettre au ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones. Dans leur plan, les institutions ont fourni plusieurs informations ayant trait à leur prestation de services en français, notamment sur :

- Leurs communications en français et l'information qu'elles offrent en français, ainsi que les initiatives qu'elles comptent mener dans ce domaine au cours de l'exercice 2014-2015;
- Les programmes et services qu'elles offrent en français, ainsi que ce qu'elles prévoient faire en matière de prestation de services en français au cours de l'exercice 2014-2015.

Les prochaines étapes

Source : Communications Î.-P.-É.

Comme le montre le présent rapport, la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* dépend de plusieurs intervenants. Au cours de l'exercice 2014-2015, le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones va continuer son travail de coordination en appuyant les institutions gouvernementales ainsi que le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone. Les institutions gouvernementales, elles, en sont à la mise en œuvre de leur premier plan annuel et vont devoir soumettre leur premier rapport annuel conformément à la *Loi*. Le Comité consultatif, quant à lui, doit à nouveau identifier les priorités en matière de services de la communauté acadienne et francophone afin de les communiquer aux institutions gouvernementales, et va poursuivre ses démarches pour faire avancer la prestation de services en français au sein du gouvernement provincial.