



Affaires acadiennes et francophones
Loi sur les services en français

RAPPORT ANNUEL

2020-2021



Loi sur les services en français

RAPPORT ANNUEL

EXERCICE 2020-2021

Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| Message du ministre..... | 1 |
| Message du sous-ministre..... | 2 |
| Vue d'ensemble du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones..... | 3 |
| Indicateurs clés | 8 |
| Orientations futures..... | 24 |
| Coordonnées..... | 24 |



Message du ministre

FAITS SAILLANTS

À l'instar de la société dans son ensemble, les ministères et les organismes ont dû s'adapter et trouver de nouvelles façons de fournir des services au début de la pandémie de COVID-19. Les mesures de santé publique qui ont été nécessaires pour protéger les Insulaires ont eu de vastes répercussions sur notre province, mais je suis fier de dire que même en période d'incertitude, nous avons été en mesure d'aller de l'avant et de faire des progrès pour les Insulaires francophones au cours de la période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021, et ceux-ci sont soulignés dans le présent rapport.



Dans le cadre de la volonté de rassurer et de protéger les Insulaires, l'importance de tenir la population francophone de l'Île au courant des dernières mesures prises est demeurée une grande priorité, comme en témoignent les gestes de la médecin hygiéniste en chef de la province. Je tiens d'ailleurs à remercier la médecin hygiéniste en chef, Dre Heather Morrison, pour ses efforts visant à offrir de l'information et des conseils en français lors de nos séances d'information régulières sur la santé publique.

Malgré les défis découlant de la pandémie, cinq nouveaux services en français ont été désignés au cours de l'exercice, dont le 211 Î.-P.-É. Ce service est un outil précieux pour se retrouver parmi les nombreux services sociaux, de santé et gouvernementaux offerts à l'Île-du-Prince-Édouard, et a été particulièrement utile à un moment où connaître l'existence de ces services et pouvoir y accéder était essentiel pour tous les Insulaires. Je suis fier qu'il sera offert en français aux Insulaires dorénavant.

Le gouvernement a également été heureux de continuer à collaborer avec divers organismes de la communauté acadienne et francophone pour célébrer Acadie 300 et marquer un jalon important dans l'histoire de la communauté et de la province, soit le 300^e anniversaire de la présence française à l'Île-du-Prince-Édouard. La capacité d'adapter ces célébrations aux réalités de la pandémie tout en conservant leur véritable esprit témoigne de la résilience et de la force de caractère de la communauté acadienne et francophone de l'Île.

Au cours des prochaines années, le gouvernement continuera de développer et d'améliorer les services en français, notamment en désignant de nouveaux services dans le cadre de la *Loi* sur les services en français.

Je crois sincèrement que la collaboration continue contribuera à la vitalité et à l'avenir prospère de la communauté acadienne et francophone de l'Île, quels que soient les défis qui pourraient se présenter.

A handwritten signature in black ink that reads "DKing". The signature is stylized and cursive.

Dennis King

Premier ministre de l'Île-du-Prince-Édouard

Ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones

Message du sous-ministre

La meilleure façon de fournir et d'améliorer les services en français offerts à la communauté acadienne et francophone de l'Île-du-Prince-Édouard est de miser sur la collaboration et d'adopter une approche concertée. Ce fait a été encore plus vrai en 2020-2021 puisque des mesures inédites ont été mises en place par diverses institutions gouvernementales afin de garder les Insulaires informés et en sécurité.

En réponse directe à la pandémie, une ligne téléphonique de santé a été mise en place pour fournir des informations relatives à la COVID-19 en anglais et en français grâce à un partenariat novateur entre le ministère de la Santé et du Mieux-être et la Division du tourisme du ministère de la Croissance économique, du Tourisme et de la Culture.

En plus des informations et des services liés à la pandémie fournis en français pour informer et soutenir les Insulaires francophones, le gouvernement a également lancé un projet pilote pour fournir des services de soins à domicile en français dans le cadre de ses efforts pour moderniser et réinventer la façon dont les soins de santé sont fournis dans la province.

Le gouvernement a également veillé à ce que des mécanismes soient en place pour inciter la communauté acadienne et francophone de l'Île à se prononcer en français sur un large éventail de sujets allant des consultations prébudgétaires en ligne à la révision du projet de règlement sur le prélèvement d'eau.

Le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone, créé il y a plus de 40 ans en 1977, a continué à jouer un rôle important dans la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*. Malgré les défis liés à la pandémie, cela illustre comment le gouvernement provincial peut collaborer de façon fructueuse avec la communauté. En informant le gouvernement des priorités de la communauté acadienne et francophone en matière de services, le comité fournit des renseignements précieux qui influent directement sur la planification stratégique et opérationnelle des institutions gouvernementales. Ces informations sont plus utiles que jamais alors que le gouvernement s'adapte afin de mieux servir tous les Insulaires en cette période difficile et dans les années à venir.

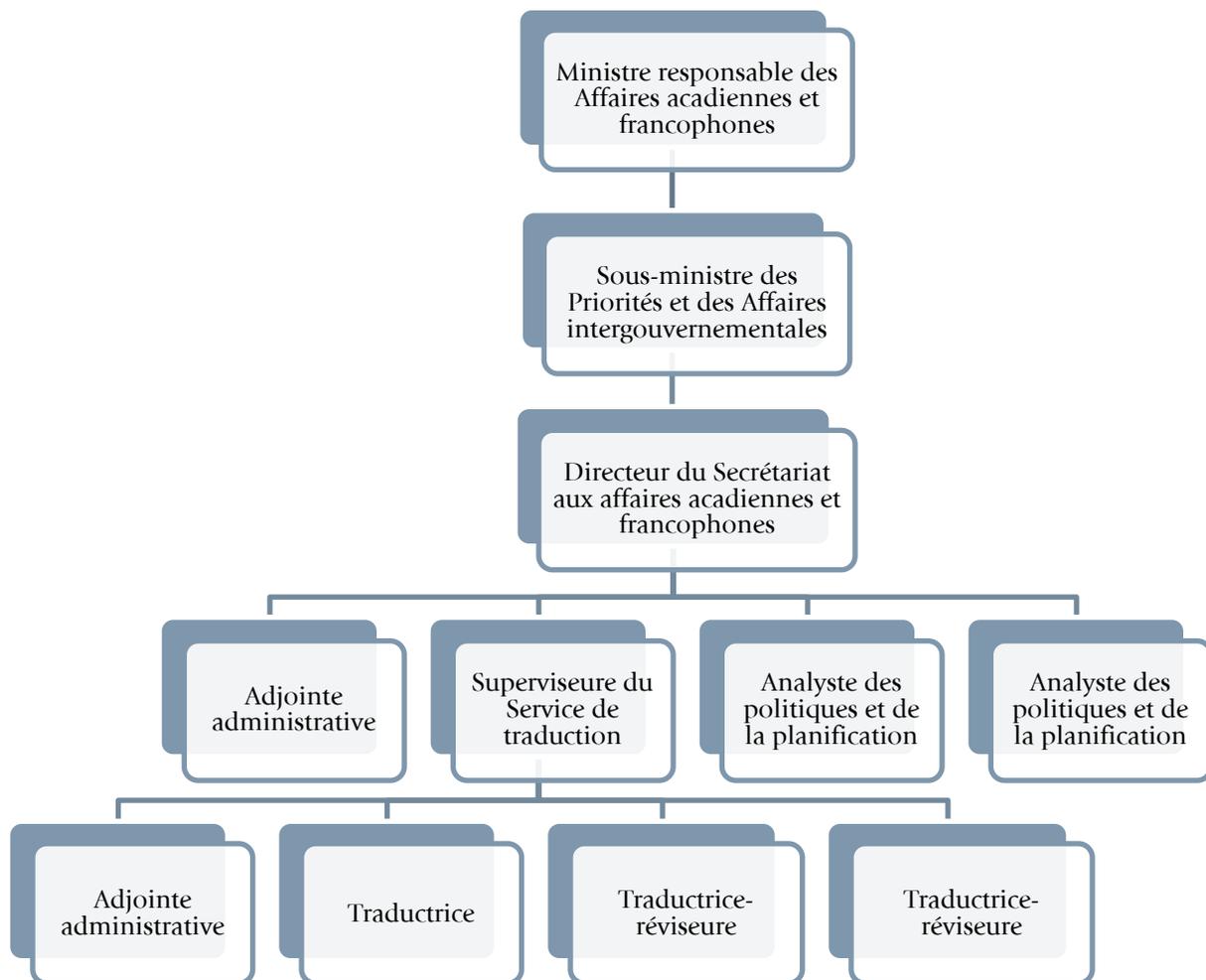
Christopher Gillis

Sous-ministre des Priorités et des Affaires intergouvernementales

Vue d'ensemble du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones

MANDAT, VISION ET MISSION

Le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones appuie le gouvernement provincial dans les dossiers qui touchent à la communauté acadienne et francophone de l'Île-du-Prince-Édouard. Il conseille notamment le gouvernement quant à la prestation de programmes et de services en français afin que ceux-ci s'alignent sur les besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone. De plus, le Secrétariat veille à l'application de la *Loi sur les services en français* et de son règlement général.



Organigramme du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones

LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS

La *Loi sur les services en français* est entrée en vigueur en décembre 2013.

Selon la *Loi*, les services désignés doivent être offerts en français ou en anglais, au choix de la personne, et être d'une qualité comparable dans les deux langues. Une offre active doit également être assurée pour informer le public de l'offre d'un service désigné dans les deux langues. La désignation de services est déterminée par le gouvernement, en fonction des priorités de la communauté, et elle s'effectue par règlement.

Pour ce qui est de la correspondance et des consultations publiques, la *Loi* stipule que le gouvernement doit répondre en français, par écrit, à la correspondance reçue en français, et que lors de consultations publiques, il doit offrir à la population l'occasion d'y participer en français.

La *Loi* établit plusieurs mécanismes pour assurer sa mise en œuvre :

- Le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones est responsable de l'application de la *Loi* et de son règlement. Le Secrétariat fournit également un soutien opérationnel au Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone, et préside le Comité des coordonnateurs et coordonnatrices des services en français, établi par la *Loi*.
- Le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone conseille le ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones sur toute question ayant trait à cette communauté dans la province, notamment ses priorités en matière de services en français.
- Chaque ministère ou organisme gouvernemental assujéti à la *Loi* doit nommer un coordonnateur ou une coordonnatrice des services en français qui agit à titre de conseiller ou conseillère pour la mise en œuvre de la *Loi*.
- Un agent ou une agente aux plaintes, nommé par le ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones, est chargé de traiter, au besoin, les plaintes déposées en vertu de la *Loi*.

En outre, la *Loi* précise des mesures de reddition de comptes pour veiller à ce que le gouvernement effectue une planification et prépare des rapports en matière de programmes et de services en français, traite et fait état des plaintes reçues, et présente un rapport annuel à l'Assemblée législative.

Le *Règlement général* énumère les vingt institutions gouvernementales assujéties à la *Loi*, définit l'offre active des services désignés et fait la description de ceux-ci.

L'ajout de quatre nouveaux services désignés en juin 2020 et l'approbation par la lieutenant-gouverneure d'un nouveau service désigné en mars 2021 ont contribué à renforcer les assises de la *Loi sur les services en français*. Ces nouvelles désignations portent à dix-neuf le nombre total de services désignés.

Voici les services désignés :

| Institution gouvernementale | Services désignés |
|---|---|
| Ministère de la Croissance économique, du Tourisme et de la Culture | Programme de partenariat culturel communautaire |
| Ministère de l'Éducation et de l'Apprentissage continu | 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) |
| | Services de soutien au mentorat offerts aux éducateurs et éducatrices de la petite enfance |
| | Formulaire de demande en ligne pour obtenir une carte de bibliothèque publique* |
| | Formulaire en ligne pour suggérer un achat auprès d'une bibliothèque publique* |
| | Formulaire en ligne de demande de prêt interbibliothèque à une bibliothèque publique* |
| | Formulaire d'inscription en ligne pour obtenir des services de bibliothèque publique accessibles* |
| Ministère du Développement social et du Logement | 211 Î.-P.-É. * |
| Ministère des Transports, de l'Infrastructure et de l'Énergie | Service de renseignements aux voyageurs et voyageuses - 511 |
| | Panneaux de signalisation routière (sauf ceux d'arrêt, à messages variables et comportant des appellations et les mots « Trans Canada Highway ») |
| | Services offerts en personne au centre Accès Î.-P.-É. à Wellington |
| Bureau du Conseil exécutif | Processus de demande en ligne de Contribuons à l'Î.-P.-É. |
| Santé Î.-P.-É. | Service d'information de télésanté (811) |
| | Services d'orientation générale au foyer Summerset |
| | Services d'examen de la situation financière dans le cadre du Programme de subventions pour les soins de longue durée au foyer Summerset |
| | Services d'accueil au foyer Summerset |
| | Soins dentaires au foyer Summerset |
| Musée et Fondation du patrimoine de l'Île-du-Prince-Édouard | Renseignements dans le cadre des expositions permanentes et temporaires au Musée acadien |
| | Tous les services offerts en personne au Musée acadien |

* Nouvelle désignation en 2020-2021

COMITÉ CONSULTATIF DE LA COMMUNAUTÉ ACADIENNE ET FRANCOPHONE

Le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone, créé en 1977, joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre de la *Loi*. En effet, le comité veille à ce que le gouvernement soit informé des priorités en matière de services de la communauté acadienne et francophone. De plus, il oriente le gouvernement relativement à la désignation des services, à la prestation en français des services désignés et à toute autre question touchant la communauté acadienne et francophone de la province.

Le comité se compose de dix membres, soit un membre pour chacune des six régions acadiennes et francophones (Prince-Ouest, Évangéline, Summerside-Miscouche, Rustico, Charlottetown et Kings-Est) et quatre autres membres à titre particulier, y compris le président ou la présidente. Les membres siégeant au comité en 2020-2021 étaient les suivants :

Carlo Lavoie, président

Josée Gallant-Gordon, région de Prince-Ouest

Imelda Arsenaault, région Évangéline

Maité Mézierre, région de Summerside-Miscouche

Stéphane Blanchard, région de Rustico

Zain Esseghaier, région de Charlottetown

Tina Peters-White, région de Kings-Est

Ashley Richard, membre à titre particulier

Carol Horne, membre à titre particulier

Jesse Francis, membre à titre particulier



PRIORITÉS DE LA COMMUNAUTÉ ACADIENNE ET FRANCOPHONE

Selon les résultats du sondage réalisé auprès de la communauté en 2019, le comité a identifié les secteurs prioritaires suivants pour la période 2020-2023 : santé, éducation, accès à l'information et services sociaux.

Le comité a aussi identifié les services suivants comme étant prioritaires pour l'exercice 2020-2021 :

| Secteur prioritaire | Services prioritaires |
|---------------------|---|
| Santé | <ul style="list-style-type: none">• Services en ligne• Services ambulanciers• Services de santé mentale• Médecins de famille• Foyers de soins de longue durée• Admission à l'hôpital / service d'urgence |

| | |
|------------------|---|
| Services sociaux | <ul style="list-style-type: none"> • Services en ligne • Immatriculation de véhicule à moteur en ligne • Services d'urgence 911 • Services d'Accès Î.-P.-É. • Services de guichet unique |
| Éducation | <ul style="list-style-type: none"> • Services en ligne • Services des bibliothèques publiques |

COMITÉ DES COORDONNATEURS ET COORDONNATRICES DES SERVICES EN FRANÇAIS

Chaque institution gouvernementale assujettie à la *Loi* est tenue de nommer un coordonnateur ou une coordonnatrice des services en français. Au cours de l'exercice financier 2020-2021, toutes les institutions gouvernementales pouvaient compter sur les services d'un coordonnateur ou d'une coordonnatrice.

Les coordonnateurs et les coordonnatrices veillent au dépôt des plans et rapports annuels que les institutions ont l'obligation de préparer selon la *Loi*. Ils ont pour rôle de prodiguer conseil et appui à leur institution respective en ce qui a trait aux services en français, et ils ont également la charge de traiter les plaintes déposées auprès de leur institution en vertu de la *Loi*.

La *Loi* prévoit également la mise en place du Comité des coordonnateurs et des coordonnatrices des services en français, présidé par le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones.

ENTENTES DE FINANCEMENT

Le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones administre deux ententes bilatérales : l'*Entente Canada-Île-du-Prince-Édouard relative aux services en français* et l'*Accord de coopération et d'échanges entre le Québec et l'Île-du-Prince-Édouard*. L'*Entente Canada-Île-du-Prince-Édouard relative aux services en français* est l'un des principaux mécanismes de financement appuyant le travail administratif du Secrétariat, du Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone et des institutions gouvernementales dans la réalisation de projets visant à développer les services en français. L'*Accord de coopération et d'échanges entre le Québec et l'Île-du-Prince-Édouard*, lui, est un mécanisme de coopération et d'échange qui facilite le financement conjoint de projets de la communauté acadienne et francophone entre les gouvernements de l'Île-du-Prince-Édouard et du Québec.



Indicateurs clés

CADRE DE REDDITION DE COMPTES

La *Loi* prévoit plusieurs mesures de reddition de comptes : le mécanisme de plaintes, les plans et rapports annuels des institutions gouvernementales et le rapport annuel du ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones (soit le présent document). De plus, le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone fournit perspectives et conseils pour cerner les enjeux et les domaines d'action prioritaires pour la communauté acadienne et francophone de l'Île-du-Prince-Édouard. Enfin, les ententes de financement qui sont mises à profit pour appuyer la mise en œuvre de la *Loi* établissent des objectifs stratégiques précis qui orientent le financement des projets.

Mécanisme de plaintes

Le mécanisme de plaintes permet aux membres du public de faire une plainte lorsque :

- Un service désigné ne leur est pas fourni en français ;
- La qualité d'un service désigné qui leur est fourni en français n'est pas comparable à la qualité de ce service en anglais ;
- Une institution gouvernementale assujettie à la *Loi* n'a pas pris les mesures prévues dans le *Règlement général* de la *Loi* pour faire savoir au public qu'un service désigné était offert en français ou en anglais, au choix de la personne ;
- Une institution gouvernementale assujettie à la *Loi* n'a pas répondu en français à de la correspondance écrite reçue en français ;
- Une institution gouvernementale assujettie à la *Loi* n'a pas donné au public l'occasion de participer à une consultation publique en français.

Le mécanisme de plaintes comporte deux (2) niveaux. Au premier niveau, une plainte est traitée par le coordonnateur ou la coordonnatrice des services en français de l'institution visée par la plainte et au deuxième niveau, si nécessaire, par l'agent ou l'agente aux plaintes.

En 2020-2021, une (1) plainte de l'année précédente a été résolue et une (1) nouvelle plainte a été reçue dans le cadre de la *Loi*. Voici un aperçu des plaintes :

| Institution gouvernementale | Sujet de la plainte | Résultat |
|--|--|--|
| Santé Î.-P.-É. | Offre d'une carte-santé bilingue; carte-santé unilingue en français demandée par la personne | La plainte a été rejetée par Santé Î.-P.-É. La personne a demandé un contrôle du rejet et la plainte a été renvoyée à l'agente aux plaintes qui a déterminé que, bien que la plainte ne soit pas recevable, il pourrait être bon d'offrir une carte-santé unilingue française. Après des discussions avec Santé Î.-P.-É., une carte-santé unilingue française est maintenant disponible sur demande. |
| Ministère de la Santé et du Mieux-être | Absence de sommaires en français pendant les conférences de presse sur la pandémie de COVID-19 | La plainte a été rejetée car les conférences de presse ne sont pas désignées dans le cadre de la Loi; elles ne sont pas non plus considérées comme de la correspondance écrite ou de consultations publiques. Le Ministère s'est toutefois engagé à fournir des sommaires en français dans la mesure du possible. |

Un document de sensibilisation de la population au processus de plaintes demeure accessible en ligne et fait partie de la version papier du formulaire de plainte. Les plaintes peuvent être faites en ligne ou par courriel.

Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone

Au cours de la période visée par le présent rapport, le comité s'est réuni trois (3) fois. En raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, toutes les réunions ont eu lieu de manière virtuelle. Une autre réunion était prévue en décembre 2020, mais a finalement été annulée en raison des mesures de coupe-circuit liées à la pandémie de COVID-19.

Conformément à son mandat, le comité a identifié les priorités de la communauté acadienne et francophone pour l'année financière 2021-2022. Les institutions gouvernementales tiennent compte de ces priorités lors de la préparation de leurs plans annuels requis par la Loi. Le comité a poursuivi l'élaboration d'un cadre stratégique pour la mise en œuvre de la Loi et a fait le suivi de différents sujets : le rôle du Secrétariat dans le cadre de la pandémie de COVID-19, une plainte en cours (voir la section « Mécanisme de plaintes »), la modernisation de la Loi sur les langues officielles et la participation du Secrétariat à l'organisation d'événements spéciaux comme le Tricentenaire de la présence française à l'Î.-P.-É. et Acadie 300. En mars 2021, le comité a invité le directeur d'Accès Î.-P.-É. à parler au groupe de la nouvelle stratégie de Service Î.-P.-É., qui vise à rendre la prestation des programmes et des services plus accessible aux Insulaires.

Le comité a également examiné son propre rôle et celui de ses membres pour s'assurer qu'il remplit ses obligations selon la Loi et en ce qui concerne la communauté. Le comité a noté que des séances d'information et de sensibilisation continues étaient essentielles pour maintenir un engagement ciblé au sein des membres.

Malheureusement, plusieurs activités du comité, comme les consultations communautaires initialement prévues pour confirmer les résultats du sondage de 2019, et deux (2) consultations publiques ont été annulées en raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19.

Comité des coordonnateurs et des coordonnatrices des services en français

La période 2020-2021 représente la première année complète de la pandémie de COVID-19, non seulement à l'Île-du-Prince-Édouard, mais dans le monde entier. Les activités normales du gouvernement ont été considérablement touchées, y compris le travail du Comité des coordonnateurs et des coordonnatrices des services en français. Jusqu'en juin 2020, le gouvernement provincial s'est concentré sur le maintien des services essentiels et sur le renforcement des effectifs dans les secteurs soutenant les efforts de secours liés à pandémie. Il y a donc eu des réaffectations partout au gouvernement.

Au cours des années précédentes, le comité se réunissait en personne jusqu'à quatre (4) fois par an. Les réunions du comité permettent aux coordonnateurs et coordonnatrices des services en français de toutes les institutions assujetties à la *Loi de faire du réseautage et de transmettre de meilleures pratiques*. En raison de la pandémie, les réunions ont dû avoir lieu en ligne. Bien que le comité n'ait pu se réunir que deux fois dans son ensemble en 2020-2021, le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones a continué à travailler avec les coordonnateurs et coordonnatrices individuellement.

Ententes de financement

Le plan stratégique 2018-2023 de l'*Entente Canada-Î.-P.-É. relative aux services en français* énonce trois (3) objectifs stratégiques :

- Soutien interne aux structures administratives et optimisation des ressources ;
- Soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation de services et de programmes publics ;
- Communications et consultations avec la communauté acadienne et francophone.

Grâce à cette entente, le gouvernement du Canada verse 1 237 500 \$ par année au gouvernement provincial pour les programmes et services en français. En 2020-2021, 12 projets et 34 postes désignés bilingues ont été financés, comme le soutien aux Jeux de l'Acadie, l'élaboration d'un outil de recrutement de travailleurs et travailleuses de la santé bilingues et la création de postes désignés bilingues au foyer Summerset, un établissement de soins de longue durée à Summerside.

L'*Accord de coopération et d'échanges entre le Québec et l'Île-du-Prince-Édouard* facilite le financement de projets de la communauté acadienne et francophone, plus particulièrement dans les secteurs prioritaires suivants : la petite enfance, l'immigration francophone, le tourisme, la jeunesse, l'éducation et la culture. Ces projets, cofinancés par les gouvernements du Québec et de l'Île-du-Prince-Édouard, contribuent à la promotion, au développement et à la vitalité de la langue française et de la culture francophone à l'Île. En raison de la pandémie de COVID-19, seulement un (1) projet a été financé dans le cadre de l'*Accord* en 2020-2021.

Plans et rapports annuels des institutions gouvernementales

La *Loi* prévoit l'élaboration de plans et de rapports annuels par les institutions gouvernementales. Ce processus permet aux institutions gouvernementales de planifier, chaque année, des actions dans le but d'améliorer les services en français et d'ensuite faire état de la mise en œuvre de leur plan.

La *Loi* demande aux institutions de fournir, dans leur plan annuel, des renseignements sur ce qui suit :

- Les services, parmi ceux qu'elles offrent, qui sont prioritaires pour la communauté acadienne et francophone;
- Leur capacité à offrir des services en français;
- La prestation de leurs services désignés en français, le cas échéant.

Dans leurs rapports annuels, les institutions doivent également fournir des informations sur les plaintes qu'elles ont reçues concernant leur respect de la *Loi*. Pour la période 2020-2021, toutes les institutions gouvernementales assujetties à la *Loi* ont présenté un plan et un rapport annuels, à quelques exceptions près. Les plans et rapports 2020-2021 de Santé Î.-P.-É. et de la Société de gestion des déchets de l'Île ainsi que le rapport 2020-2021 de Justice et Sécurité publique n'ont pas été reçus avant la fin de l'exercice (31 mars 2021). Toutefois, ces trois institutions ont soumis du contenu pour la section portant sur les faits saillants du présent rapport.

Un résumé de l'information contenue dans ces plans et rapports se trouve dans les tableaux ci-dessous. Le premier tableau met en évidence les activités et les initiatives entreprises par diverses institutions dans les secteurs prioritaires identifiés par la communauté acadienne et francophone de l'Île-du-Prince-Édouard.

| Secteur prioritaire | Faits saillants |
|--|---|
| Santé | <ul style="list-style-type: none"> • Développement continu de la prestation de services bilingues dans les établissements de soins de longue durée, au foyer Summerset et au foyer Beach Grove, et plus récemment, au foyer Maplewood. • Lancement d'un projet pilote visant à fournir des services de soins à domicile en français dans le comté de Prince. • Lancement d'un projet provincial, comprenant une lentille francophone, qui vise à créer une plateforme pour fournir des services de soins à domicile. • Saisie des données sur les services de soins primaires en français pour 2020-2021. Plans visant l'utilisation de l'analyse des données dans les phases de planification du modèle de prestation de services du réseau de soins primaires. • Traduction des services et des documents relatifs à la COVID-19 sur le site Web du gouvernement. • Réponses en français de Dre Heather Morrison aux questions des médias francophones lors des conférences de presse sur la pandémie de COVID-19. Prix Étoile Santé décerné à Dre Morrison par le Réseau santé en français de l'Î.-P.-É. |
| Éducation, apprentissage continu et petite enfance | <ul style="list-style-type: none"> • Financement pour soutenir les activités de l'Association des centres de la petite enfance francophones de l'Î.-P.-É. pour la période 2019-2022, par l'entremise de l'Entente Canada-Î.-P.-É. relative aux services en français. • Désignation de quatre (4) services de bibliothèque en ligne en juin 2020 (voir la section «<i>Loi sur les services en français</i>»). • Traduction progressive du contenu Web. Traduction de l'ensemble des informations sur les services financiers aux étudiants et étudiantes. • Nombreux services en ligne accessibles en français. Poursuite du recensement de formulaires et services Web à traduire. • Travail avec le secteur de la petite enfance francophone avec une attention particulière aux besoins de francisation, de recrutement et de formation. • Lancement d'un programme de visites à domicile pour les familles acadiennes et francophones, offert par le centre de ressources familiales. • En raison de la pandémie de COVID-19, établissement d'un modèle d'école virtuelle pour le deuxième semestre de 2020-2021 afin d'élargir l'offre de cours en français pour les élèves de 11^e et 12^e année. |

| | |
|--|--|
| <p>Accès à l'information et services sociaux</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Lancement de Service Î.-P.-É., une nouvelle stratégie de service qui vise à rendre la prestation des programmes et des services plus accessible et multilingue pour les Insulaires. • Traduction progressive des services en ligne les plus fréquemment utilisés. • Désignation du service téléphonique 211, qui aide le public, y compris les francophones, à s'orienter parmi les nombreux services sociaux, de santé et gouvernementaux de l'Île-du-Prince-Édouard en offrant un guichet unique (numéro sans frais) pour accéder à divers programmes. • Traduction du service en ligne d'immatriculation des véhicules à moteur en cours. Guide en ligne offert et personnel bilingue disponible pour aider les francophones à remplir le formulaire en ligne en anglais. • Service d'urgence 911 accessible en français. • Lancement de Contact Î.-P.-É., un « guichet unique » (numéro sans frais) qui fournit des services gouvernementaux aux Insulaires. On prévoit d'élargir les services offerts, y compris les services en français. |
|--|--|

D'autres institutions assujetties à la *Loi sur les services en français* ont travaillé à poursuivre sa mise en œuvre et à offrir des services et des programmes en français. Vous trouverez ci-dessous les faits saillants et les réalisations de ces autres institutions :

| Institution gouvernementale | Faits saillants |
|------------------------------|--|
| <p>Agriculture et Terres</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel bilingue des laboratoires d'analyse peut fournir des services en français. • Création d'un profil linguistique ministériel grâce à un sondage interne – <i>en partenariat avec Pêches et Communautés.</i> • Création d'une trousse sur les services en français pour le personnel mettant un accent sur la correspondance et l'offre active et comprenant des ressources pour le personnel – <i>en partenariat avec Pêches et Communautés.</i> • Sondage sur le prochain cadre stratégique offert en français. |

| | |
|---|---|
| <p>Croissance économique, Tourisme et Culture</p> | <p>Plusieurs mesures ont été prises en raison de la pandémie de COVID-19 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligne téléphonique d'information sur la santé liée à la pandémie accessible dans les deux langues officielles, gérée par la Division du tourisme. • Soutien financier en réponse à la pandémie de COVID-19 (par exemple, programme de cartes-cadeaux pour employés). • Fermeture des centres de Tourisme Î.-P.-É. en avril et mai 2020, mais poursuite de la prestation de services en ligne et par téléphone. Réouverture en juin 2020, avec un personnel et des activités réduites, et offre de services en français dans la mesure du possible. |
| <p>Environnement, Énergie et Action climatique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Établissement de quatre (4) règlements pour la mise en œuvre de la <i>Water Act</i> (loi sur l'eau), ouverts à la consultation publique en 2020, et création d'un site Web en français pour soutenir cette initiative. • Invitation à la communauté francophone à soumettre des commentaires sur les versions révisées. • Publication régulière dans <i>La Voix acadienne</i> (par exemple, plantation d'arbres, saison de trappage, remises pour équipement écoénergétique, remise sur la construction de maisons neuves). • Communication interne au Ministère concernant la <i>Loi</i>. |
| <p>Bureau du Conseil exécutif</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Volonté horizontale d'accroître l'information offerte en français concernant les conseils, directives et programmes gouvernementaux liés à la pandémie de COVID-19. • Décision soutenue et opérationnalisée par plusieurs intervenants, allant de l'unité de communication du premier ministre au personnel opérationnel responsable de la publication de l'information. |
| <p>Finances</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Envoi d'un courriel par le sous-ministre et le Conseil du Trésor aux employés et employées encourageant les évaluations linguistiques ; bon taux de réponse. • Traduction de tous les communiqués de presse. • Lancement des consultations prébudgétaires en ligne en anglais et en français. Participation de la vérificatrice à la partie en direct sur Facebook pour répondre (en temps réel) aux questions posées en français. • Examen interne du site Web du Ministère pour s'assurer que tout le contenu est à jour et pour prioriser le contenu à traduire. |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Pêches et Communautés | <ul style="list-style-type: none"> • Sondage interne sur le profil linguistique et trousse sur les services en français pour le personnel – <i>en partenariat avec Agriculture et Terres</i> (voir note dans la section «Agriculture et Terres» ci-dessus). • Soutien continu au Centre d’action rural de Wellington, qui sert des clients francophones et organise des occasions d’apprentissage en français pour les ONG. • Soutien continu aux municipalités et aux ONG francophones en mettant à jour le site Web avec du contenu en français (par exemple, des lignes directrices, des formulaires de demande). |
| Santé et Mieux-être | <ul style="list-style-type: none"> • Soutien aux Jeux de l’Acadie au moyen d’une subvention annuelle qui permet à des centaines d’enfants francophones de l’Île de participer aux jeux régionaux de l’Île-du-Prince-Édouard et d’ensuite prendre part aux Jeux de l’Acadie. (De nombreuses activités ont dû être annulées ou modifiées de façon importante en raison de la pandémie de COVID-19). • Prestation de services en français aux Jeux de l’Acadie et possibilité de servir tout autre groupe de sport et de loisirs en français si tel est son choix. • Autres points (voir le tableau sur les faits saillants dans les secteurs prioritaires). |
| Commission des droits de la personne | <ul style="list-style-type: none"> • Refonte du site Web – toutes les ressources en français sont accessibles sous un (1) seul onglet. • Nouveaux documents en français : document d’accompagnement pour les lignes directrices de la Commission des accidents du travail en matière de harcèlement sexuel, FAQ sur le port du masque. • Mise en œuvre de différentes initiatives dans le cadre du projet contre le harcèlement sexuel au travail : création d’un comité directeur dans les écoles secondaires pour guider le processus d’élaboration de plans de leçons axés sur le programme d’études et de guides d’enseignement pour le cours d’exploration de carrières (obligatoire en 10^e année). • Sondage en ligne auprès des élèves offert en français, promu sur Radio-Canada. Partenariat avec la SAF’Île concernant leur demande de financement pour un projet de prévention du harcèlement sexuel. • Exploration de possibilités pour développer la prestation de services en français en ce qui concerne l’éducation et les processus de plainte, en collaboration avec des organisations francophones (Coopérative d’intégration francophone, Actions Femmes Î.-P.-É., SAF’Île). |
| Innovation Î.-P.-É. | <ul style="list-style-type: none"> • Financement de projets culturels et patrimoniaux francophones grâce à plus de 25 subventions. • Transfert de l’agent de développement culturel bilingue du ministère de la Croissance économique, du Tourisme et de la Culture à Innovation Î.-P.-É. en août 2020. • Soutien aux clients et clientes en français au besoin. |

| | |
|---|---|
| <p>Commission de réglementation et d'appels</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Finitions en cours sur le site web. • Traduction de la FAQ du Bureau des locations. • Publication d'avis publics et communiqués de presse dans <i>La Voix acadienne</i>. |
| <p>Société de gestion des déchets de l'Île</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Affichage sur les sites publics en anglais et en français. • Tous les documents créés pour le public sont offerts en anglais et en français. • Lorsque le matériel est fourni en anglais seulement, une note indiquant de contacter l'organisme pour en obtenir une copie en français est incluse. • Annonces dans les journaux en français dans <i>La Voix acadienne</i>. • Refonte récente du site Web de la Société. Il est prévu de le traduire. • Application mobile gratuite <i>Recycle Coach</i> pour le public (guide de tri interactif, calendriers de collecte, notifications et conseils). Exploration des possibilités pour offrir une version française de l'application. |
| <p>Justice et Sécurité publique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Création de postes bilingues en cours pour répondre aux exigences de la <i>Loi sur le divorce</i> du gouvernement fédéral, en commençant par trois (3) postes bilingues au sein de la Division du droit familial et des services judiciaires. • Augmentation de la traduction du contenu Web, y compris le contenu Web lié à la pandémie de COVID-19. • Traduction d'un nombre important de ressources publiques, y compris des documents liés au Programme d'exécution des ordonnances alimentaires et au Bureau de l'état civil et des documents de consultation publique pour des projets de loi. |
| <p>Régie des alcools</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ouverture du magasin <i>Notables</i> en juillet 2020 – même nom en anglais et en français, affichage bilingue dans le magasin, communiqué de presse en anglais et en français. • Programme de sensibilisation <i>Restons sociables/Keep it Social</i>, promu à l'Université de l'Î.-P.-É. et au collège Holland ; site Web (information, outils, blogue) offert en français. • Deux (2) présentations de <i>Précipice</i> de Les mères contre l'alcool au volant à l'école La-Belle-Cloche le 6 novembre 2020. |

| | |
|---|---|
| <p>Musée et Fondation du patrimoine</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Affichage bilingue au Musée acadien, au Centre d'art et de culture Eptek et à plusieurs autres sites. • Accueil par du personnel bilingue au Musée acadien et au Centre d'art et de culture Eptek. • Publication de l'édition 2020 de l'<i>Island Magazine</i> et création d'un site Web en anglais et en français pour commémorer le 300^e anniversaire de la présence acadienne et française à l'Île-du-Prince-Édouard. • Promotion de la programmation du Musée et de la Fondation du patrimoine au sein des deux commissions scolaires et dans de nombreuses écoles. • Fourniture de renseignements en anglais et en français de la part du Centre de recherche acadien par téléphone, par courriel ou par l'entremise du site Web. • Conférences du Centre de recherche acadien accessibles sur Zoom et Facebook. • Numérisation et mise en ligne d'archives liées à la communauté acadienne et francophone de l'Île-du-Prince-Édouard au moyen d'équipement financé par une subvention de Patrimoine canadien. • Traduction de contenu du site Web, expositions en anglais et en français et publications de plusieurs messages sur les médias sociaux en français. • Inventaire des services en français (offre active, affichage, expositions, personnel) dans les sept (7) sites qui a conduit à une liste de recommandations pour augmenter la prestation de services en français. • Augmentation du nombre d'outils pédagogiques pour salles de classe et de produits sur place grâce à un partenariat entre la personne responsable de la programmation francophone (récemment embauchée) et les écoles. |
| <p>Commission de la fonction publique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Promotion des activités publiques francophones auprès des employés bilingues. • Création d'un comité pour mettre à jour la stratégie de recrutement ciblé (élaborée en 2017). • Participation à l'élaboration du cadre stratégique des services en français de l'Île-du-Prince-Édouard. • Annulation des cours de français du Collège de l'Île du printemps 2020 en raison de la pandémie. • Nouveau partenariat avec l'Université de l'Î.-P.-É. en août 2020. Offre de cinq (5) cours de français et groupes de conversation virtuels. • Autoapprentissage au moyen de Babbel offert aux membres de la fonction publique et de Santé Î.-P.-É. travaillant avec un public francophone. |

| | |
|--|---|
| <p>Transports et Infrastructure</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Lancement de Service Î.-P.-É., une nouvelle stratégie de service (voir le tableau sur les faits saillants dans les secteurs prioritaires). • Lancement de Contact Î.-P.-É., un « guichet unique » (numéro sans frais ; voir le tableau sur les faits saillants dans les secteurs prioritaires). |
| <p>Développement social et Logement</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Désignation du service téléphonique 211, qui aide le public à se retrouver parmi les nombreux services sociaux, de santé et gouvernementaux de l'Île-du-Prince-Édouard en fournissant un guichet unique (numéro sans frais). |
| <p>Commission des accidents du travail</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Publication d'une vidéo promotionnelle en français décrivant les services fournis par l'organisation. • Concours national de vidéo pour les jeunes travailleurs et travailleuses : promotion en français dans les écoles francophones ; le gagnant était un élève de l'école François-Buote (vidéo réalisée en anglais). • Publication des communiqués de presse en français. |



AUTRES INDICATEURS

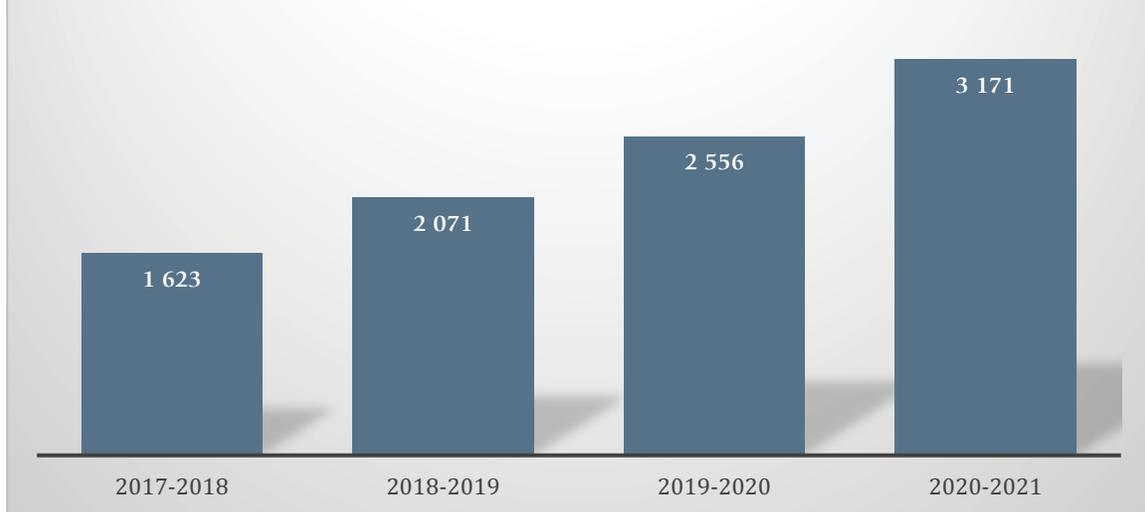
Site Web du gouvernement provincial

Le site Web du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard demeure la plateforme principale qui permet d'augmenter l'accès à l'information en français, un secteur prioritaire pour la communauté acadienne et francophone. Le site Web est utilisé par le gouvernement pour publier des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux ainsi que pour donner accès aux services en ligne.

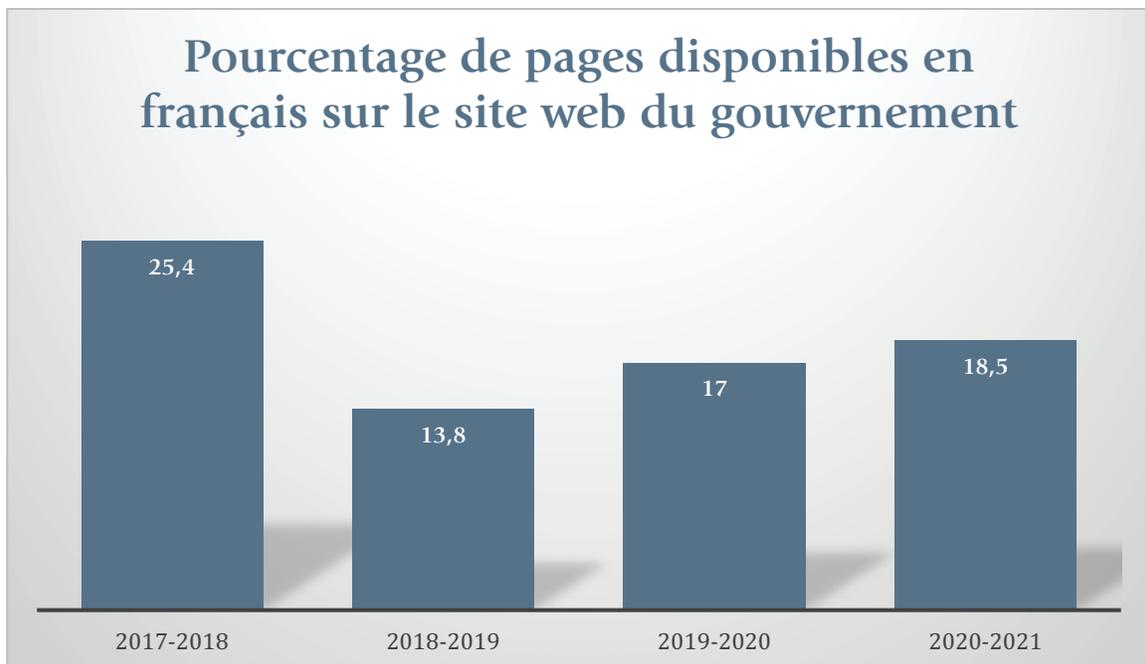
Sur le plan technologique, chacune des pages du site Web peut être traduite et offerte en français, ce qui permet de publier systématiquement de nouveaux renseignements en français au fur et à mesure que le site est alimenté. Les pages les plus consultées par les utilisateurs sont traduites en priorité. En date du 31 mars 2021, le site Web comptait 3 171 pages en français, soit une hausse par rapport aux 2 556 pages accessibles en 2019-2020. On dénombrait un total de 17 103 pages Web au 31 mars 2021 (14 % de plus qu'en 2019-2020, où on en comptait 14 968), ce qui signifie que 18,5 % du site Web était accessible en français à ce moment-là.

Le nombre de pages en français a augmenté depuis 2018-2019, tant en chiffres absolus qu'en pourcentage du nombre total de pages. Dans le passé, il y a eu une baisse du pourcentage de pages en français de 2017-2018 à 2018-2019. Cette baisse ponctuelle du pourcentage était attribuable à la croissance extrêmement rapide de pages en anglais en 2018-2019 (qui sont passées d'un peu plus de 6 000 à près de 15 000 en un an) à la suite du lancement du nouveau site Web du gouvernement. Comme il a déjà été mentionné, le pourcentage de pages en français augmente depuis.

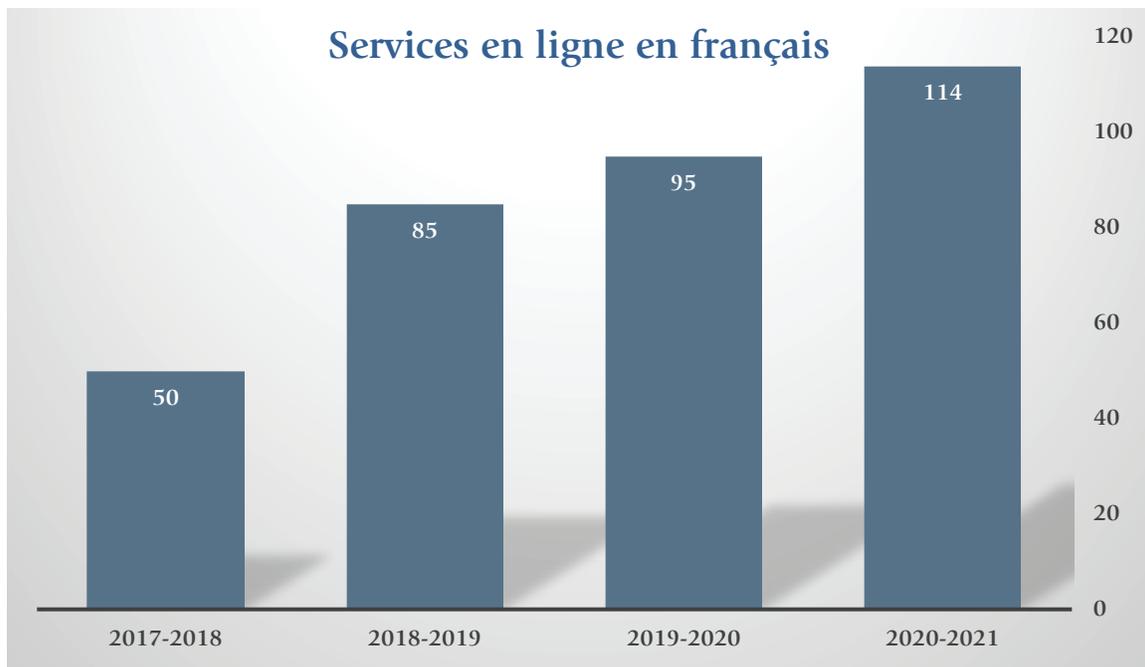
Pages disponibles en français sur le site web du gouvernement



Pourcentage de pages disponibles en français sur le site web du gouvernement



Le site Web permet également d'offrir des services en ligne en français. En date du 31 mars 2021, le site Web comptait 114 services en ligne en français, soit une hausse par rapport aux 95 services accessibles en 2019-2020.



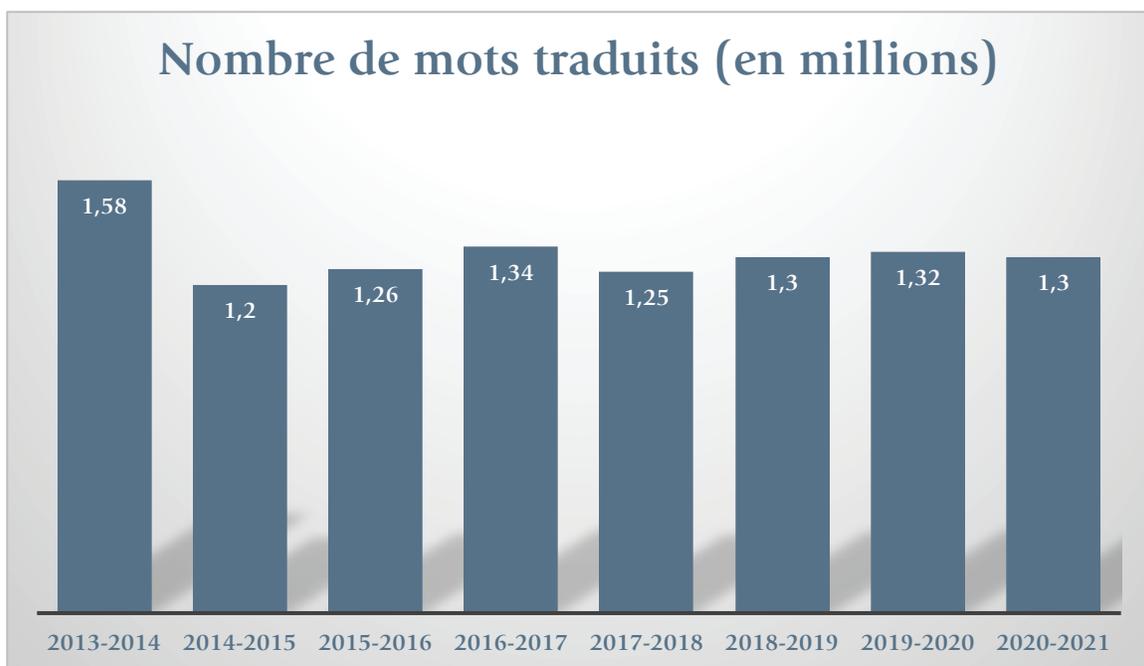
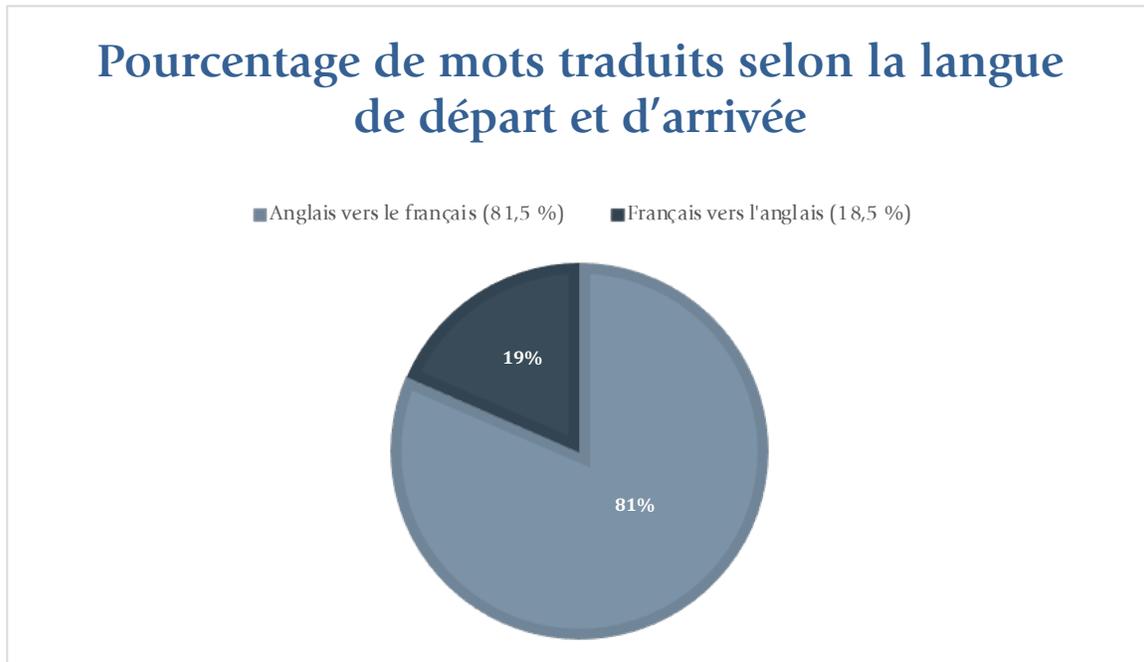
Nouvelles du gouvernement en français

Au cours de l'exercice 2020-2021, le gouvernement a diffusé 392 communiqués de presse en français sur un total de 426, soit 92 %. Ces communiqués fournissaient divers renseignements sur les services et les programmes gouvernementaux, y compris les mesures de santé publique et de l'information liée à la pandémie de COVID-19.



Service de traduction

Le Service de traduction du gouvernement provincial joue un rôle clé dans l'offre de services en français par les institutions gouvernementales. En effet, le Service permet notamment aux institutions gouvernementales d'accroître la quantité d'information offerte en français. En 2020-2021, le Service de traduction a assuré la traduction de 1 304 972 mots, dont 81,5 % de l'anglais vers le français et 18,5 %, du français vers l'anglais.





Capacité du gouvernement

Les institutions gouvernementales offrent des services en français, en partie selon la disponibilité du personnel bilingue. La Commission de la fonction publique est responsable de faire la liste, pour la fonction publique et Santé Î.-P.-É., des postes désignés bilingues et des employés et employées bilingues n'occupant pas un poste désigné bilingue.

Le nombre d'employés et employées bilingues n'a cessé d'augmenter au cours des années. Le nombre de postes désignés bilingues a aussi progressé de façon générale, mais ce nombre a tendance à fluctuer d'une année à l'autre en fonction des besoins opérationnels.

| Employés et employées bilingues du gouvernement de l'Î.-P.-É. | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Postes désignés bilingues | 119 | 120 | 116 | 142 | 141 | 146 | 148 | 138 |
| Employés et employées bilingues ¹ n'occupant pas des postes désignés bilingues | 102 | 110 | 120 | 124 | 140 | 160 | 211 | 226 |
| Total | 221 | 230 | 236 | 266 | 281 | 306 | 359 | 364 |

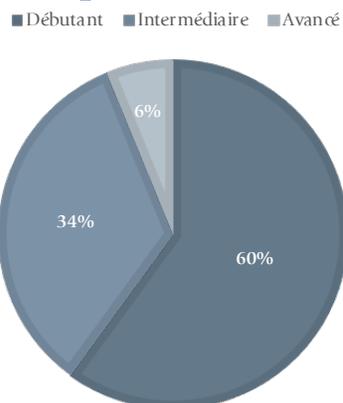
¹Les employés et employées bilingues sont ceux et celles dont les compétences orales en français ont été évaluées par la Commission de la fonction publique et qui ont atteint le niveau « Intermédiaire plus » ou un niveau plus élevé.

En 2020-2021, 49 évaluations de la compétence orale ont été effectuées, contre 70 en 2019-2020. Parmi ces évaluations, 34 ont été réalisées aux fins de dotation, tandis que 15 autres ont été réalisées sur une base facultative. Hors de ces évaluations, 34 ont été effectuées pour des personnes nouvellement embauchées, 10 visaient des personnes qui étaient évaluées pour la première fois et les 5 autres ont été faites dans le cadre de renouvellements. Compte tenu des restrictions concernant les rencontres en personne durant la pandémie de COVID-19, ainsi qu'une réduction considérable de l'embauche, moins d'évaluations des compétences en français ont été nécessaires durant la période de rapport (sauf pour le secteur de la santé, qui a été priorisé). Le nombre d'évaluations a donc été inférieur à celui de l'année précédente.

En 2020-2021, il y a eu 65 inscriptions à la formation linguistique en français, comparativement à 175 en 2019-2020, surtout parce que les cours du printemps 2020 normalement offerts par le Collège de l'Île ont été annulés à cause de la pandémie.

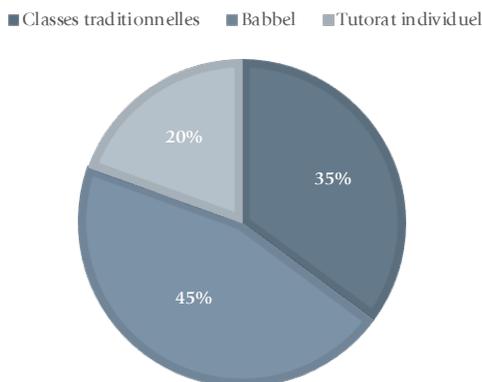
À la suite d'un processus de demande de propositions pour la formation en français, la Commission de la fonction publique a signé un contrat avec l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard en août 2020. Au cours de l'exercice 2020-2021, cinq (5) cours ont été offerts par l'université: « Introduction to French Language and Culture » en deux (2) parties, « Intermediate French Language » en deux (2) parties et « Communication en français ».

Inscriptions aux cours de français par niveau



Au printemps 2020, en plus des cours de français en classe, la Commission de la fonction publique a acheté 50 abonnements à Babbel qui ont été attribués aux membres de la fonction publique et de Santé Î.-P.-É. qui sont régulièrement en contact avec le public. En plus de l'autoapprentissage sur Babbel, la Commission de la fonction publique a signé une entente avec l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard pour l'embauche d'une personne en vue d'offrir du tutorat individuel aux employés et employées inscrits au programme. En outre, la Commission de la fonction publique a collaboré avec l'université afin d'offrir des groupes de conversation virtuels aux employés et employées diplômés des programmes d'immersion. La cohorte étudiante de l'université inscrite au programme d'éducation a animé les séances de 30 et 45 minutes proposées aux employés et employées débutants, intermédiaires ou avancés pour un total de cinq heures par semaine. Les gens pouvaient choisir et joindre un groupe virtuellement en fonction de leur niveau de compétence.

Cours de français par type



La formation en français est accessible à tous les membres du personnel, mais le nombre de places est limité pour certains cours. Si le nombre de candidatures dépasse la capacité d'accueil, les inscriptions sont classées par ordre de priorité selon les quatre (4) secteurs prioritaires mentionnés précédemment : la santé, l'éducation, l'accès à l'information et les services sociaux. La Commission de la fonction publique a également eu des discussions avec l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard concernant la possibilité d'offrir un programme adapté aux besoins des personnes travaillant dans le domaine de la santé. Un tel programme permettrait d'accommoder les quarts rotatifs et serait axé sur les compétences linguistiques spécifiques au secteur.

Orientations futures

En 2021-2022, le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones va revoir son plan stratégique et pourvoir en permanence ses postes clés en vue de répondre aux besoins opérationnels de façon plus durable. Ces initiatives viseront à renforcer l'engagement du personnel, à réorienter les travaux du Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone et à accroître le soutien stratégique apporté au Comité des coordonnateurs et des coordonnatrices des services en français.

Une bonne équipe qui connaît très bien la communauté acadienne et francophone de l'Île et qui a tissé des liens multiples avec elle est indispensable à la réalisation du mandat du Secrétariat. Le maintien de relations productives avec les coordonnateurs et coordonnatrices des services en français des institutions assujetties à la *Loi* ainsi qu'avec les équipes de haute direction et de prestation de programmes au sein de ces organisations est tout aussi essentiel. Au cours de la prochaine année, le Secrétariat continuera à exploiter ces forces et à en tirer parti.

Coordonnées

Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones

P.O. Box 58, Wellington, PE C0B 2E0

Tél. : 902-854-7446

Télééc. : 902-854-7255

Courriel : bonjour@gov.pe.ca

<https://www.princedwardisland.ca/en/topic/acadian-and-francophone-affairs>

<https://www.princedwardisland.ca/fr/sujet/affaires-acadiennes-et-francophones>

