



Rapport sur les services en français

2017-2018



Yukon.ca

  @LeYukonFr



Renseignements généraux

Direction des services en français

Gouvernement du Yukon

867-667-8260

info.dsf-flsd@gov.yk.ca

Mars 2019

ISSN 2562-4652

Le gouvernement du Yukon remercie le gouvernement du Canada pour son appui financier nécessaire à l'offre de services et de communications en français au territoire.

3 Mot du ministre

4 Introduction

5 Nouvelle entente Canada-Yukon sur les services en français

6 Quatre priorités de l'entente Canada-Yukon

Renforcer les capacités de la DSF et de la Commission de la fonction publique

Améliorer l'accès aux services de santé

Mettre en œuvre l'offre active

Améliorer les services web

8 Principales réalisations à l'échelle du gouvernement

Postes désignés bilingues

Recrutement de personnel bilingue

Services de santé

Formation linguistique

Planification et collaboration

Interprétation simultanée

Communications web

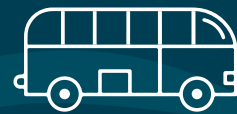
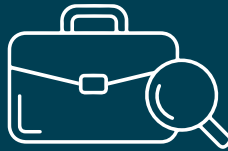
Assemblée législative

13 Favoriser la vitalité communautaire

Programme de coopération intergouvernementale Québec-Yukon

Journée de la francophonie yukonnaise

14 Offre active



Mot du ministre

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport sur les services en français 2017-2018 du gouvernement du Yukon.



Nos négociations fructueuses avec le gouvernement du Canada se sont conclues par la signature d'une entente historique de quatorze (14) millions de dollars sur trois (3) ans. Cette augmentation importante, à laquelle nous avons ajouté près d'un million de dollars cette année, nous donne les moyens d'améliorer nos communications et nos services en français de façon significative.

Nous avons d'abord renforcé notre collaboration entre les ministères afin de planifier la meilleure façon d'investir nos efforts et nos ressources. Nous avons misé sur la dotation de postes désignés bilingues et sur le renforcement de nos capacités, notamment en traduction. Nous sommes maintenant prêts à mener avec succès une campagne d'offre active à l'échelle du gouvernement.

L'année 2017-2018 marque également la dernière année du Cadre stratégique sur les services en français 2014-2018.

Nous nous assurerons que le nouveau Cadre stratégique tienne lui aussi compte des priorités de la communauté franco-yukonnaise.

Je suis fier des avancées réalisées au cours de la dernière année et je crois sincèrement que nous sommes sur la bonne voie. Je tiens à remercier le personnel du gouvernement du Yukon qui contribue de diverses façons à améliorer les communications et l'accès aux services en français, ainsi que la communauté francophone pour sa collaboration et son soutien.

Cordialement,

Le ministre responsable de la Direction des services en français,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'John Streicker'. The signature is fluid and cursive.

John Streicker

Introduction

Ce rapport fait état des principales réalisations du gouvernement du Yukon quant aux communications et à l'offre de services en français entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018.

Cette période marque une étape importante dans la progression du dossier des services en français au Yukon, notamment grâce à deux réalisations principales :

- la signature d'une nouvelle entente de financement avec le gouvernement fédéral;
- le renforcement des capacités de la Direction des services en français (DSF) qui appuie l'offre de services en français au sein du gouvernement.

Les résultats présentés dans le présent rapport témoignent notamment des services offerts aux ministères et sociétés d'État par la DSF au cours de la dernière année, tels que :

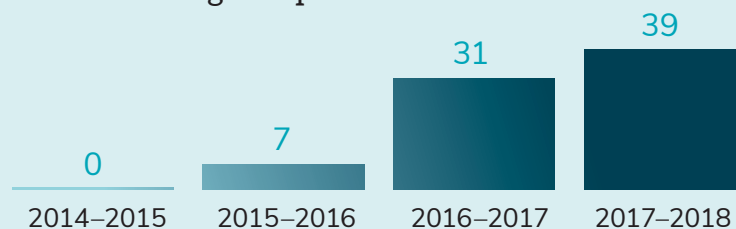
- Traduction
- Gestion du contenu web en français
- Formation et soutien en offre active
- Cours de français offerts en collaboration avec l'Association franco-yukonnaise
- Évaluation des compétences linguistiques
- Recrutement de personnel bilingue en partenariat avec la Commission de la fonction publique
- Soutien financier accru des services en français qui incluent la désignation et la dotation de personnel désigné bilingue
- Conseils sur la prestation des services en français

La DSF travaille également avec les autres gouvernements territoriaux et provinciaux, principalement au sein du réseau de la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne. Elle négocie et gère l'entente Canada-Yukon sur les services en français et consulte la communauté francophone du Yukon. Elle s'assure ainsi que les efforts du gouvernement en matière de services et de communications en français reflètent les priorités de la communauté.

Équipe de la DSF

La DSF compte désormais une équipe de plus de vingt personnes appuyée par une douzaine de pigistes en traduction.

Évaluations linguistiques



Nouvelle entente Canada-Yukon sur les services en français

L'Entente Canada-Yukon sur les services en français 2017–2020 marque une nouvelle ère de collaboration entre les gouvernements du Canada et du Yukon. Elle favorise de façon significative l'amélioration des services et des communications en français du gouvernement territorial.

L'obtention d'un financement de quatorze (14) millions de dollars sur trois (3) ans permettra notamment de financer un nombre croissant de postes

désignés bilingues et de mettre en place les outils nécessaires à une offre de services en français proactive et cohérente au sein du gouvernement.

La nouvelle entente prévoit le renforcement des capacités de la DSF afin de lui permettre de répondre à la demande grandissante en traduction des ministères et d'appuyer la mise en œuvre de l'offre active au sein du gouvernement avec succès.

Culture

La DSF a déposé un projet de deux ans auprès du Fonds d'action culturelle communautaire du gouvernement du Canada. Le financement obtenu, visant à faire vivre aux communautés du Yukon et du Nord canadien des expériences artistiques au contact d'artistes francophones du Nord, a été transféré à l'Association franco-yukonnaise.

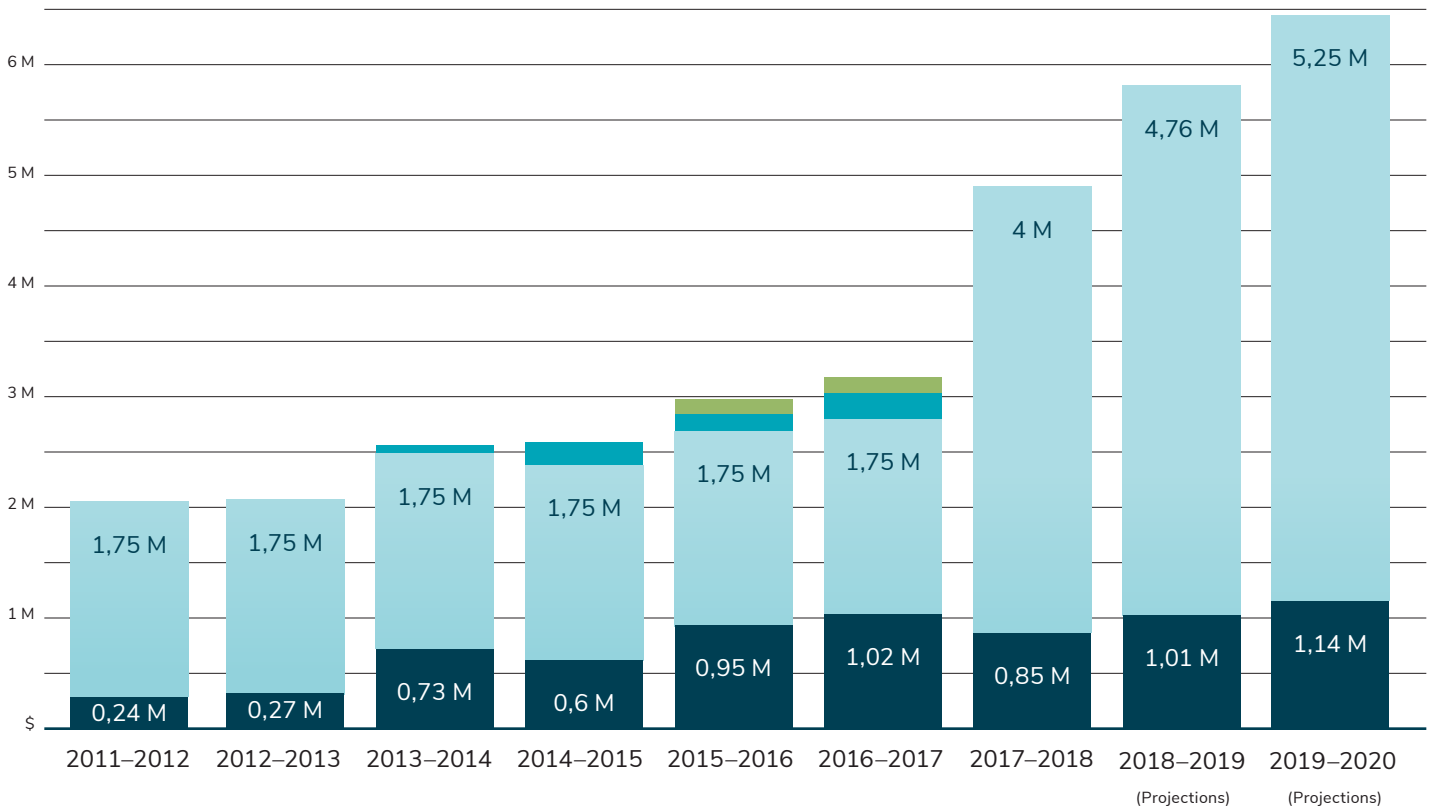
Projets spéciaux

Les gouvernements du Canada et du Yukon ont investi davantage d'argent dès 2013–2014 pour notamment mener à bien trois projets pilotes et développer le modèle d'offre active qui est en place à l'heure actuelle.

Entente Canada-Yukon sur les services en français

Investissement du gouvernement du Yukon

Financement des services en français



Quatre priorités de l'entente Canada-Yukon

Renforcer les capacités de la DSF et de la Commission de la fonction publique

- Service de traduction et formation linguistique
- Soutien opérationnel à la mise en œuvre de l'offre active
- Soutien à la dotation de postes bilingues
- Évaluation des compétences linguistiques du personnel

Améliorer l'accès aux services de santé

- Plus de postes désignés bilingues, y compris à l'Hôpital général de Whitehorse
- Étude de faisabilité pour la création d'une clinique de santé bilingue (et mise sur pied possible selon les conclusions de l'étude)

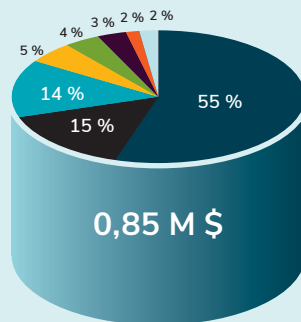
Mettre en œuvre l'offre active

- Accueil bilingue
- Personnel bilingue
- Interprétation par téléphone
- Communications écrites bilingues

Améliorer les services web

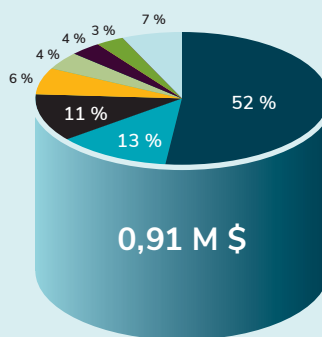
- Réseaux sociaux
- Sites web bilingues
- Sites transactionnels

Dépenses par ministères et sociétés d'État



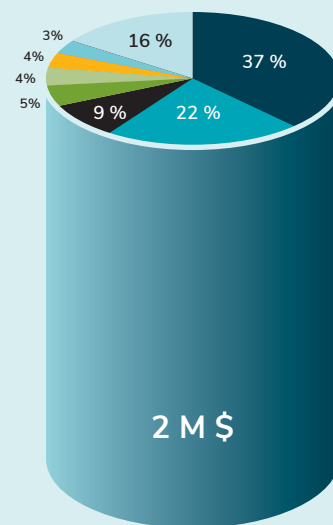
2015-2016

0,85 M \$



2016-2017

0,91 M \$



2017-2018

2 M \$

1^{re} année de la nouvelle entente Canada-Yukon sur les services en français

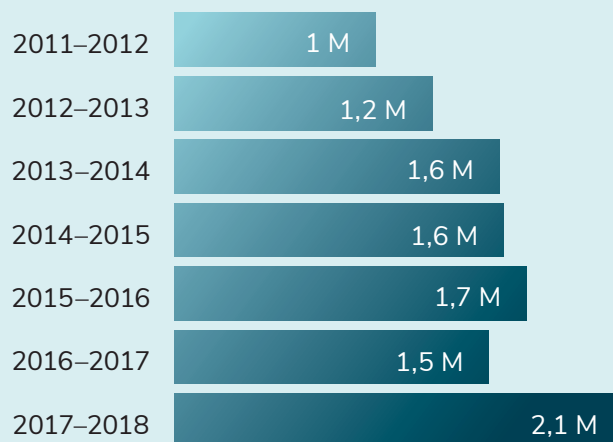


2017-2018

Plus de 2 millions de mots traduits, soit une augmentation de 30 %.

Cette augmentation s'explique en partie par le lancement de deux nouveaux sites web bilingues : EngageYukon.ca et Yukon.ca.

Nombre de mots traduits



Principales réalisations à l'échelle du gouvernement

La planification et la préparation au déploiement d'une campagne d'offre active au sein du gouvernement étaient au cœur des actions réalisées en 2017–2018. Cette année de transition a permis de jeter des bases solides sur lesquelles nous pourrions nous appuyer pour offrir de façon proactive plus de services en français qui répondent aux besoins de la communauté francophone du Yukon.

Postes désignés bilingues

Au cours de l'année, nous avons désigné cinquante-cinq (55) postes bilingues à l'échelle du gouvernement. Nous avons collaboré avec l'Association franco-yukonnaise afin de nous assurer que ces postes répondent aux priorités de la communauté francophone. Nous avons notamment créé un nouveau poste bilingue aux Services aux victimes du ministère de la Justice.

Le gouvernement comptait l'équivalent de six (6) postes désignés bilingues à temps plein avant la signature de la nouvelle entente Canada-Yukon sur les services en français.

Recrutement de personnel bilingue

La DSF a appuyé les efforts de recrutement de la Commission de la fonction publique, du ministère de l'Éducation et du ministère de la Santé et des Affaires sociales en participant à de nombreuses foires de l'emploi et présentations dans des établissements d'enseignement dans l'est du pays :

- Foire nationale de l'emploi de Montréal, octobre 2017
- Salon carrière de l'Université de Moncton, février 2018
- Salon des carrières pour finissants et diplômés de l'Université d'Ottawa, mars 2018

- Présentation à l'Université de Moncton, février 2018
- Présentation à l'Université Laval à Québec, février 2018
- Présentation à l'École de la fonction publique du Canada à Québec, février 2018
- Présentation à La Cité collégiale à Ottawa, mars 2018
- Présentation à l'Université Carleton à Ottawa, mars 2018

Poste désigné bilingue

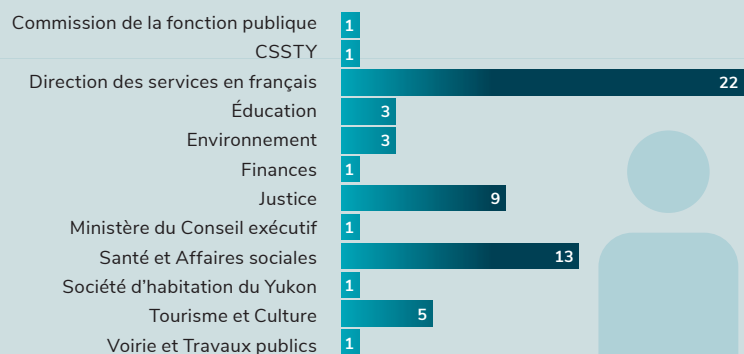
Lorsqu'un poste est désigné bilingue, il doit être pourvu par une personne qui satisfait aux exigences linguistiques du poste.

2017–2018

77 % des postes identifiés dans le plan de dotation bilingue ont été désignés bilingues au cours de la première année de l'entente Canada-Yukon établie sur trois ans.

Nombre de postes désignés bilingues par ministère

Au 31 mars 2018



Services de santé

L'une de nos priorités est d'accroître l'offre de services en français en lien avec les soins de santé primaires, les soins d'urgence et la santé mentale.

Tel-Aide

Depuis octobre 2017, les francophones du Yukon en détresse psychologique peuvent bénéficier d'un service d'écoute téléphonique en français. Nous avons signé une entente de 30 mois avec Tel-Aide Outaouais, un organisme établi dans le sud-ouest du Québec, qui offre un service d'écoute téléphonique gratuit, anonyme et confidentiel aux francophones qui ont besoin de soutien affectif. Le service est accessible 24 h/24, 7j/7, au 1-800-567-9699.

Clinique de santé bilingue

Nous avons commencé une étude de faisabilité pour la création d'une clinique de santé bilingue en collaboration avec le Partenariat communauté en santé. Selon les résultats de l'étude, nous pourrions examiner la possibilité de mettre sur pied une clinique de santé communautaire bilingue au cours des prochaines années.

Soins de santé primaires

Les soins de santé primaires peuvent couvrir la majorité des besoins de santé d'une personne tout au long de sa vie – depuis la prévention et le traitement jusqu'à la réadaptation et les soins palliatifs.

Source : Organisation mondiale de la santé

Formation linguistique

La DSF a développé un cours en ligne « Accueillir vos clients en français » complémentaire à la formation en offre active que nous proposons en classe au personnel de première ligne et à leurs superviseurs. Elle a également maintenu son partenariat avec l'Association franco-yukonnaise pour poursuivre la prestation des cours de français.

Planification et collaboration

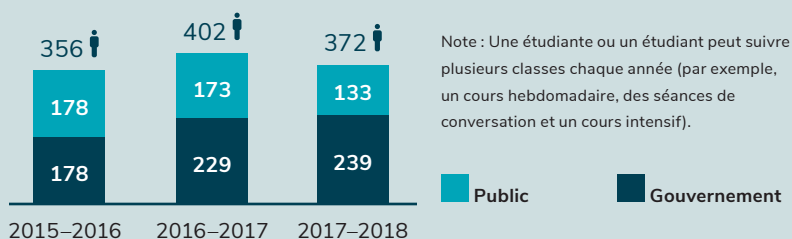
Plusieurs initiatives ont été mises en place afin d'offrir davantage de services en français de façon concertée et cohérente à l'échelle du gouvernement à la suite de la signature, en mars 2017, de l'Entente Canada-Yukon sur les services en français 2017–2020. La DSF a créé un comité interministériel pour la dotation bilingue et a collaboré avec quinze (15) ministères et six (6) sociétés d'État. Elle a signé un protocole d'entente, qui sert de plan de dotation en personnel bilingue et de mise en œuvre des services en français, avec treize (13) des vingt-et-un (21) ministères et sociétés d'État.

Interprétation simultanée

Pour faciliter la participation de la communauté francophone à la consultation publique sur l'avenir financier du Yukon, nous avons coordonné un service d'interprétation simultanée lors d'une rencontre tenue en français au Centre de la francophonie, le 2 octobre 2017. Une vingtaine de personnes sont venues rencontrer les membres du Groupe consultatif financier indépendant et échanger avec eux.

Ce projet pilote a été une réussite.

Inscriptions aux cours de français



2017–2018

60 % des inscriptions aux cours de français proviennent du gouvernement

Cette augmentation est une forte indication de l'intérêt accru de la fonction publique pour l'apprentissage du français et l'offre de services en français.

Communications web

Nous avons lancé deux nouveaux sites web bilingues :



Yukon.ca

Centré sur les utilisateurs, ce site met au premier plan les renseignements les plus recherchés par le public. Il remplacera à l'avenir les différents sites du gouvernement, à l'exception des microsites.

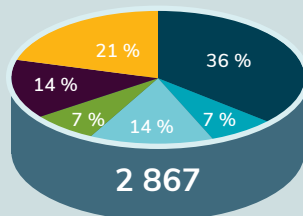
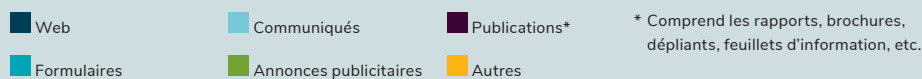
EngageYukon.ca

Ce site permet au public de prendre part aux discussions et de voir les résultats des différentes consultations publiques réalisées.

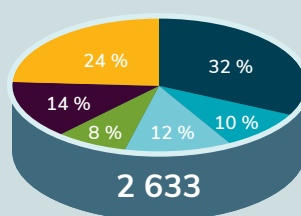
Assemblée législative

La DSF a collaboré avec le personnel de l'Assemblée législative du Yukon afin que toutes les interventions en français soient notées en français dans le hansard. Ce document est la transcription officielle et quasi textuelle des débats qui ont eu lieu à l'Assemblée législative.

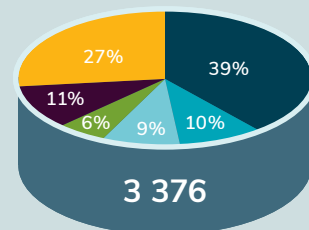
Nombre de documents traduits



2015–2016



2016–2017



2017–2018



Photo : Bureau de coordination nationale, Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne

Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne

Chaque année, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de la francophonie canadienne se rencontrent à l'occasion de la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne.

Pour la première fois depuis sa création en 1994, la Conférence était organisée par le gouvernement du Canada, au lieu d'un gouvernement provincial ou territorial, dans le cadre du 150^e anniversaire de la confédération. L'honorable John Streicker, ministre responsable de la Direction des services en français au gouvernement du Yukon a été invité à coprésider cette 22^e édition avec l'honorable Mélanie Joly, ministre du Patrimoine canadien.

Les ministres présents y ont discuté d'enjeux importants pour les communautés francophones et acadiennes, notamment l'accès à la justice en français et l'amélioration des services gouvernementaux en français.

« Je suis fort satisfait des progrès que nous avons accomplis ensemble encore cette année sur des dossiers importants. Nous avons travaillé avec enthousiasme à identifier des actions concrètes pour nous assurer que nos communautés francophones et acadiennes demeurent dynamiques et continuent, comme elles l'ont toujours fait, de contribuer à la prospérité de chaque province et territoire. »

— **John Streicker**,
ministre responsable de la Direction des services en français



► Le colloque sur la petite enfance a regroupé 52 personnes.
Photo : Commission scolaire francophone du Yukon



► La « porte interactive » a permis de connecter Whitehorse en direct à onze villes canadiennes.
Photo : Association franco-yukonnaise

Favoriser la vitalité communautaire

Nous soutenons la vitalité et le dynamisme de la communauté francophone du Yukon en contribuant financièrement à de nombreuses initiatives.

Programme de coopération intergouvernementale Québec-Yukon

Le Programme de coopération intergouvernementale découle d'un Accord de coopération et d'échanges en matière de francophonie canadienne signé le 31 mars 2016 par les gouvernements du Québec et du Yukon.

Nos gouvernements se sont engagés à investir 25 000 \$ respectivement par année pendant cinq ans, soit 250 000 \$ au total, pour favoriser la création de partenariats et d'échanges entre les francophones du Québec et du Yukon.

Projets financés en 2017–2018

- Colloque de trois jours sur la petite enfance y compris un spectacle grand public de l'humoriste québécoise Émilie Ouellette (8 200 \$).
- Nouvelle image de marque adaptée aux différents supports de communication numérique pour le journal francophone *l'Aurore boréale* (6 475 \$).
- Résidence artistique en tradition orale clôturée par un spectacle grand public (3 500 \$).
- Occasions de mentorat pour les artistes de la 5^e édition du spectacle multidisciplinaire *Onde de choc* (5 000 \$).
- Mission exploratoire en vue de jumeler virtuellement des élèves du Québec et du Yukon afin qu'ils rédigent ensemble des histoires en utilisant la méthode du cadavre exquis de Jacques Prévert (1 795 \$).

Exceptionnellement cette année, nous avons investi une somme supplémentaire de 8 000 \$ pour appuyer la réalisation du projet « Portes interactives » qui a permis de connecter en direct Whitehorse à onze villes canadiennes lors de l'événement Constellation francophone/Solstice Saint-Jean.



Photo : Association franco-yukonnaise

Journée de la francophonie yukonnaise

Nous avons également renouvelé notre partenariat avec l'Association franco-yukonnaise pour organiser les festivités de la Journée de la francophonie yukonnaise, qui est une excellente occasion de célébrer ensemble l'histoire et la vitalité de la communauté francophone d'ici.

Depuis 2007, le gouvernement du Yukon proclame le 15 mai Journée de la francophonie yukonnaise.

2017-2018

Le gouvernement du Yukon a soutenu 6 projets pour un total de 32 970 \$.

Offre active

L'offre active est le modèle de service à la clientèle adopté par le gouvernement du Yukon pour proposer, fournir et faire connaître ses services en français et en anglais de façon proactive.

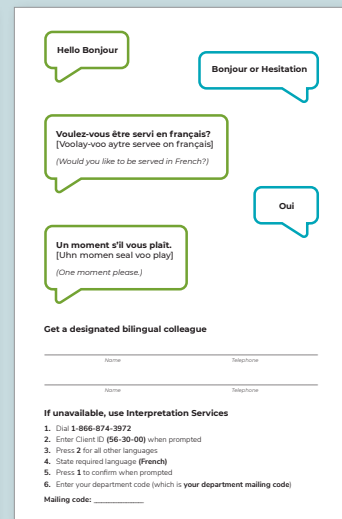
Elle favorise un climat accueillant qui invite le public à communiquer en français avec le gouvernement du Yukon.

Modèle d'offre active

Voici le modèle développé par la Direction des services en français. Il précise les éléments sur lesquels le gouvernement mise pour offrir au public ses services et ses communications en français.



- ▶ Recto : Indique au public que le personnel a été formé et qu'il est prêt à offrir le service en français de façon proactive.
- ▶ Verso : Outil pour aider le personnel qui ne parle pas français à connecter rapidement le client avec le service en français.



**Yukon**