Province de l'Île-du-Prince-Édouard

RAPPORT ANNUEL

EXERCICE 2019-2020

Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones

TABLE DES MATIÈRES

Message du ministre 3

Message du sous-ministre 4

Vue d'ensemble du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones 5

Indicateurs clés 8

Résumé du plan stratégique et des orientations futures 15

Faits saillants et réalisations 18

Structure organisationnelle 21

Coordonnées 22

Message du ministre

L'Île-du-Prince-Édouard est une province en plein essor, débordante de vie, de cultures et de traditions de diverses régions du monde. La communauté acadienne et francophone d'ici se distingue par sa présence dans les collectivités de toute la province et, encore aujourd'hui, les spécificités de l'Acadie sont bien visibles dans les déploiements tricolores du drapeau, l'Ave Maris Stella, les patronymes des familles françaises et acadiennes fondatrices, ainsi que la langue française parlée par beaucoup.

Depuis près de quatre décennies, l'offre de programmes et de services gouvernementaux en français s'est accrue pour venir en appui à la communauté acadienne et francophone. C'est grâce aux efforts acharnés et aux porte-parole du Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone que le gouvernement est en mesure de prioriser le travail à accomplir, lequel est défini par la communauté pour la communauté. Il s'agit notamment de ce qui suit :

- La désignation des programmes et des services;
- Un accès rapide et accru à l'information en français, en particulier lors de situations d'urgence comme l'ouragan Dorian et la pandémie mondiale de COVID-19;
- Des partenariats au sein des organismes gouvernementaux et communautaires afin de promouvoir l'offre active de services en français.

C'est en outre grâce à des célébrations comme le Congrès mondial acadien et l'espace Extrême frontière que tous les Insulaires et la communauté internationale peuvent faire l'expérience de la vitalité d'une communauté unique en son genre. Des milliers de personnes sont venues à l'Île-du-Prince-Édouard au cours de l'été 2019 et ont noué de nouvelles relations et amitiés qui dureront toute une vie.

Au cours des années à venir, le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones continuera à travailler étroitement avec le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone et tous les ministères et organismes gouvernementaux afin d'élargir la portée des programmes et des services offerts en français aux Insulaires.

Poursuivons notre collaboration et notre lancée vers l'avenir de la communauté acadienne et francophone de l'Île-du-Prince-Édouard.

Dennis King

Premier ministre de l'Île-du-Prince-Édouard et
ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones

Message du sous-ministre

En réfléchissant aux initiatives que le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones a réalisées en partenariat avec d'autres ministères, organismes et partenaires communautaires au cours de la dernière année, nous sommes à même d'observer les efforts déployés par l'ensemble des parties prenantes visant à mieux servir les Insulaires francophones et leurs communautés.

Au cours des cinq dernières années, la capacité de la fonction publique à offrir des services en langue française a connu une croissance constante. Grâce à la formation linguistique continue offerte par le truchement de partenariats avec des établissements d'enseignement et au moyen de plateformes d'apprentissage en ligne, la capacité du gouvernement poursuivra sans aucun doute cette progression.

La demande d'accès rapide à des renseignements en français a également augmenté et constitue un atout pour aider à protéger la santé et la sécurité des Insulaires lors d'événements d'urgence comme l'ouragan Dorian et l'actuelle pandémie mondiale de COVID-19.

Au cours du prochain exercice, le Secrétariat achèvera son cadre stratégique et son plan de mise en œuvre, lesquels comprendront des initiatives intergouvernementales échelonnées de 2020 à 2027. Voici quelques-uns des points saillants pour les prochaines années :

- Soutenir le ministère des Transports, de l'Infrastructure et de l'Énergie relativement à l'élaboration d'un nouveau modèle de service pour un point d'accès unique vers les services gouvernementaux;
- Investir stratégiquement dans le perfectionnement et la formation de ressources humaines bilingues;
- Désigner divers services des bibliothèques publiques;
- Désigner le service 211 de Centraide.

La collaboration entre tous les ministères et organismes gouvernementaux, le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone et la communauté elle-même constituera le moteur de tous nos succès futurs en vue d'améliorer l'accès aux programmes et aux services en français pour les Acadiens, les francophones et les francophiles.

Paul Ledwell
Greffier du Conseil exécutif et secrétaire du Cabinet,
et sous-ministre des politiques et des priorités

Vue d'ensemble du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones

MANDAT, VISION ET MISSION

Le gouvernement est fier du rôle joué par l'Île-du-Prince-Édouard dans la création du Canada, un pays bilingue, et est déterminé à soutenir la communauté acadienne et francophone et à préserver la langue française à l'Île-du-Prince-Édouard pour les générations futures. La *Loi sur les services en français* a été promulguée afin de préciser les obligations quant à la prestation de services en français, en fonction des priorités de la communauté acadienne et francophone ainsi que de la capacité du gouvernement à offrir ces services.

Le ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones ainsi que le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones, le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone et le Comité des coordonnateurs des services en français ont pour but de mettre au point et d'offrir des services en français de qualité qui répondent aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone.

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 être également assurée pour informer la population de la disponibilité d'un service 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 pouvoir offrir à la population l'occasion d'y participer en français.

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

- 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 assujetti à la Loi doit nommer un coordonnateur des services en français qui agit à titre de conseiller pour la mise en œuvre de la Loi.
- Un agent aux plaintes, nommé par le ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones, est chargé de traiter, le cas échéant, les plaintes déposées en vertu de la Loi.
- Le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones est responsable de l'application de la Loi et de ses règlements. Le Secrétariat fournit également un soutien opérationnel au Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone, et préside le Comité des coordonnateurs des services en français, établi en vertu de la Loi.

En outre, la Loi précise des mesures de reddition de comptes pour veiller à ce que le gouvernement effectue la planification et l'établissement de 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 assujetties à la Loi, définit l'offre active des services désignés et en fait la description.

L'ajout de cinq nouveaux services désignés, en février 2020, a contribué à renforcer les assises de la *Loi sur les services en français.* Cela porte à quatorze le nombre total de services désignés.

Voici les quatorze services désignés :

Ministère ou organisme gouvernemental	Service désigné
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 d'accompagnement offerts aux éducateurs de la petite enfance
Ministère des Transports, de l'Infrastructure et de l'Énergie	Service d'information pour les voyageurs (511)
	Panneaux de signalisation routière (sauf ceux d'arrêt, à messages variables, comportant des noms propres, affichant 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 pour Contribuons à l'Î.-P.-É.*
Santé Î.-P.-É.	Service d'information téléphonique de télésanté (811)
	Services généraux d'orientation au Foyer Summerset*
	Services d'évaluation financière aux fins du programme d'octroi de subventions pour les soins infirmiers de longue durée au Foyer Summerset*
	Services de réception 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 février 2020**

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. Les membres siégeant au Comité en 2019-2020 étaient les suivants :

- Carlo Lavoie, président
- Josée Gallant-Gordon, région de Prince-Ouest
- Ricky Hitchcock, région Évangéline
- Maïté Mézierre, région de Summerside-Miscouche
- Stéphane Blanchard, région de Rustico
- Fatiha Enniri, région de Charlottetown
- Tina Peters-White, région de Kings-Est
- Jesse Francis, membre à titre particulier
- Carol Horne, membre à titre particulier
- Ashley Richard, membre à titre particulier

Pendant la période du rapport, le Comité s'est réuni quatre fois en personne. En septembre, le Comité s'est réuni avec des représentants de la Société Saint-Thomas-d'Aquin. Le Comité a invité le premier ministre Dennis King, ainsi que Claudette Thériault, présidente du Comité organisateur du Congrès mondial acadien, à participer à la réunion de décembre. À cette occasion, Mme Thériault a présenté un exposé sur le Congrès mondial acadien 2019. Le premier ministre King a pris part à la présentation, et a également participé à une séance de questions avec les membres du Comité. Conformément au mandat que lui confie la Loi, le Comité a cerné les priorités de la communauté acadienne et francophone pour l'exercice financier 2020-2021. Ces priorités sont utilisées par les institutions gouvernementales dans l'élaboration des plans et des rapports annuels qu'elles sont tenues de préparer conformément à la Loi. Le Comité a participé activement à l'élaboration et à la révision du Cadre stratégique 2020-2027, un document résultant d'un long processus de consultation avec les partenaires communautaires et gouvernementaux.

COMITÉ DES COORDONNATEURS DES SERVICES EN FRANÇAIS

Chaque institution gouvernementale assujettie à la Loi est tenue de nommer un coordonnateur des services en français. Au cours de l'exercice financier 2019-2020, toutes les institutions gouvernementales pouvaient compter sur les services d'un coordonnateur.

Les coordonnateurs 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 affaires acadiennes et francophones. 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 des services en français, présidé par le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones. En 2019-2020, le Comité s'est réuni à une occasion en personne et a continué sa tâche de mise en œuvre de la *Loi sur les services en français.* Des réunions individuelles ont été organisées avec tous les coordonnateurs des vingt institutions gouvernementales prévues par la Loi dans le cadre d'un processus de consultation et de planification à multiples facettes. Ces rencontres individuelles ont en partie contribué à l'élaboration du Cadre stratégique 2020-2027.

ENTENTES DE FINANCEMENT

Le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones dispose de deux grandes ententes de financement : 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. Ces ententes soutiennent le travail administratif du Secrétariat, du Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone et du Comité des coordonnateurs des services en français. Elles appuient également les institutions gouvernementales dans l'élaboration et la mise en œuvre de projets visant à améliorer les services en français ainsi qu'à renforcer la capacité à offrir des services en français par la désignation de postes bilingues. En 2019-2020, 54 projets ont été financés en vertu de l'Entente Canada–Île-du-Prince-Édouard relative aux services en français et cinq autres en vertu de l'Accord de coopération et d'échanges entre le Québec et l'Île-du-Prince-Édouard. Au total, 59 projets concernant les secteurs et les services prioritaires ont été financés.

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.

Le mécanisme de plaintes

Le mécanisme de plaintes permet au grand public de déposer une plainte lorsqu'une institution gouvernementale ne respecte pas ses obligations en matière de services désignés, de correspondance ou de consultations publiques conformément à la Loi. Le mécanisme de plaintes comprend deux étapes. À la première étape, la plainte est traitée par le coordonnateur des services en français de l'institution en question, et à la deuxième étape, si nécessaire, par l'agent aux plaintes.

En 2019-2020, une plainte a été déposée en vertu de la Loi. Voici un aperçu de la plainte reçue :

Institution gouvernementale	Objet de la plainte	Résultat
Santé Î.-P.-É.	Fourniture d'une carte santé bilingue; carte santé demandée uniquement en français par le plaignant	La plainte était en cours d'examen au 31 mars 2020.

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.

Plans et rapports annuels

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 leurs services en français et de rédiger par la suite un rapport sur la mise en œuvre du 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 leur rapport annuel, les institutions doivent également fournir des renseignements sur les plaintes qu'elles ont reçues quant au respect de la Loi. Toutes les institutions gouvernementales assujetties à la Loi ont soumis leur plan et leur rapport pour l'exercice 2019-2020.

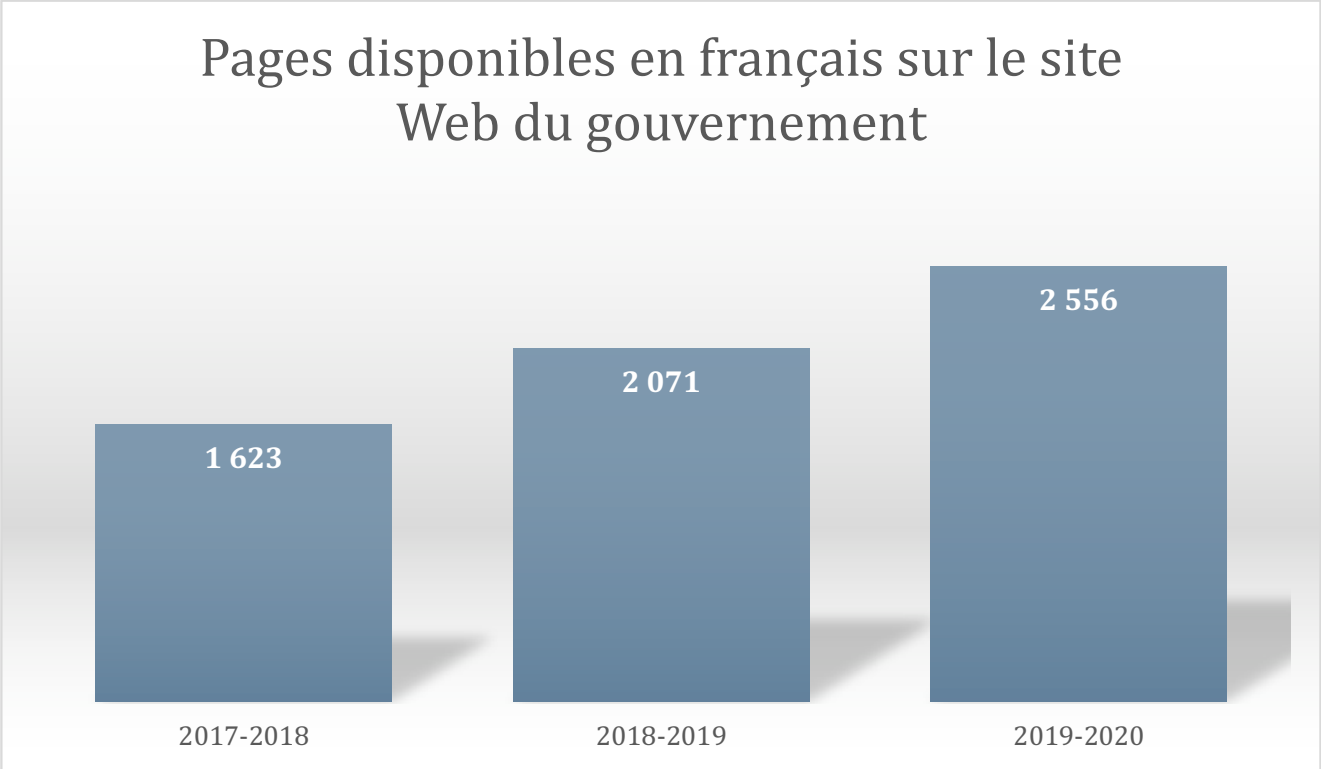
Rapport annuel du ministre

Le présent rapport est le septième à être déposé à l'Assemblée législative depuis la promulgation de la Loi en décembre 2013. Le rapport du ministre couvre la période allant du 1er avril au 31 mars, à l'exception du premier rapport, qui couvrait la période du 14 décembre 2013 au 31 mars 2014.

SITE WEB DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL

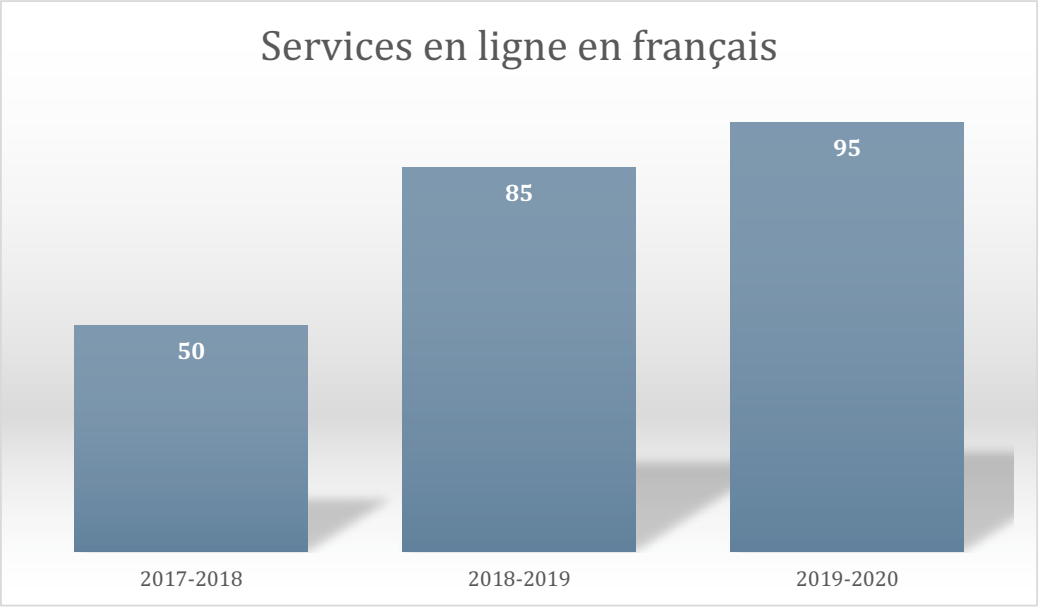
Le site Web du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard demeure la plateforme principale qui permet d'augmenter l'accès à l'information en français, un secteur prioritaire pour la communauté acadienne et francophone. Le site Web est utilisé par le gouvernement pour publier des renseignements sur les programmes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

Chacune des pages du site Web peut être traduite, ce qui permet de publier systématiquement de nouveaux renseignements en français. En date du 22 avril 2020, le site Web comptait 2 556 pages en français, soit une hausse par rapport aux 2 071 pages accessibles en 2018-2019[1].



[1] En raison de la pandémie de COVID-19, les données disponibles ne reflètent pas la période de rapport habituelle du 1er avril 2019 au 31 mars 2020. Les données reflètent plutôt la période de rapport du 1er avril 2019 au 22 avril 2020.

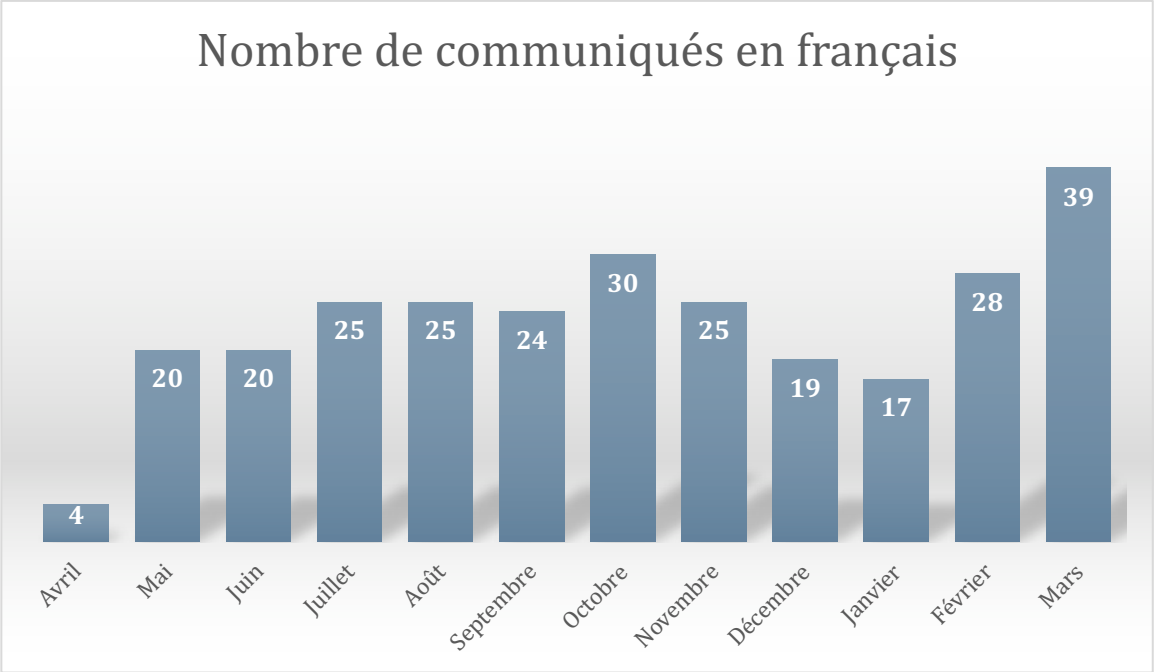
Le site Web permet également d'offrir des services en ligne en français. En date du 22 avril 2020, le site Web comptait 95 services en ligne en français, soit une hausse par rapport aux 85 services accessibles en 2018-2019[2].



Les efforts de traduction des pages les plus consultées par les utilisateurs se poursuivent.

NOUVELLES DU GOUVERNEMENT EN FRANÇAIS

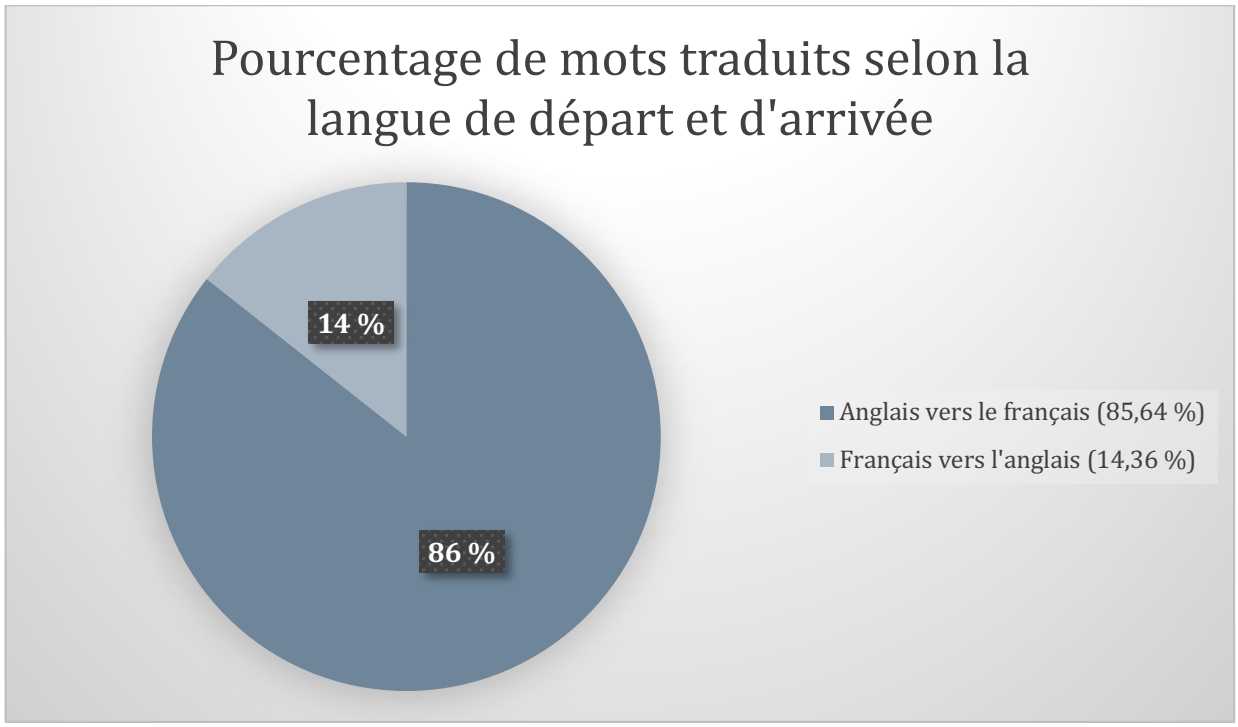
Au cours de l'exercice 2019-2020, le gouvernement a diffusé 276 communiqués de presse en français sur un total de 310, soit 89 %. Ces communiqués fournissaient divers renseignements sur les services et les programmes gouvernementaux.

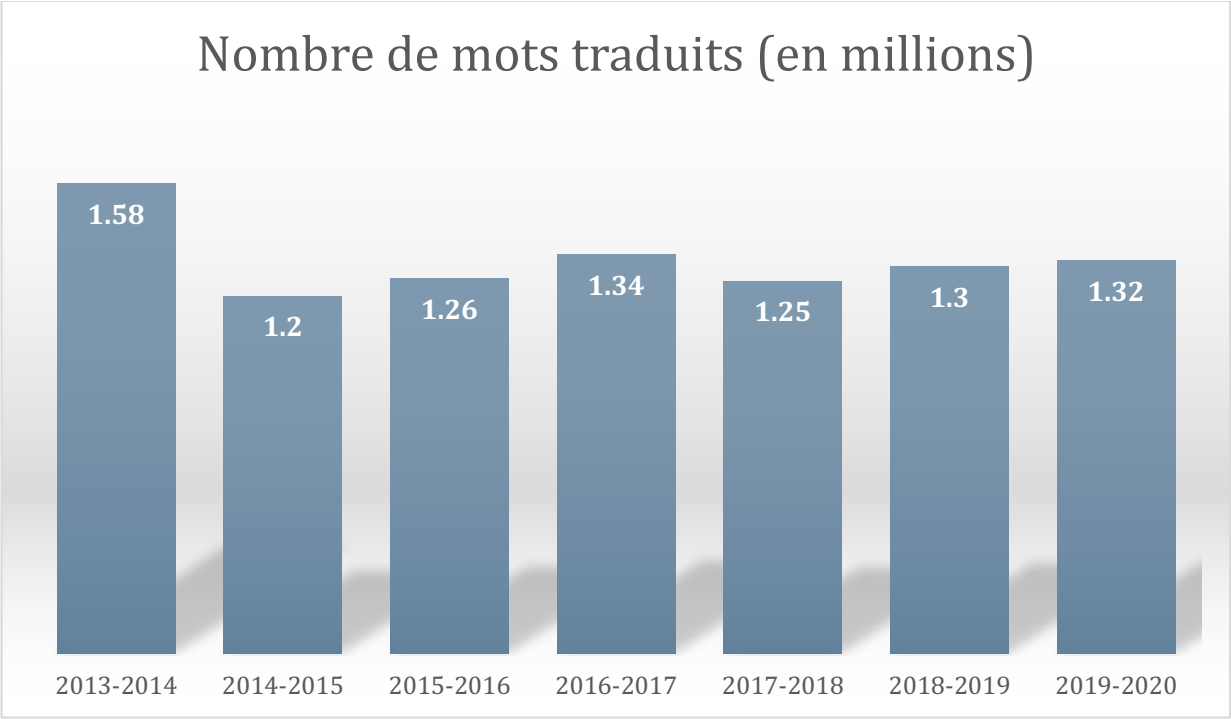


[2] En raison de la pandémie de COVID-19, les données disponibles ne reflètent pas la période de rapport habituelle du 1er avril 2019 au 31 mars 2020. Les données reflètent plutôt la période de rapport du 1er avril 2019 au 22 avril 2020.

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 2019-2020, le Service de traduction a assuré la traduction de 1 322 496 mots, dont 85,64 % de l'anglais vers le français et 14,36 %, du français vers l'anglais.





CAPACITÉ DU GOUVERNEMENT

Les institutions gouvernementales offrent des services en français en partie en fonction de leur effectif 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 bilingues n'occupant pas un poste désigné bilingue.

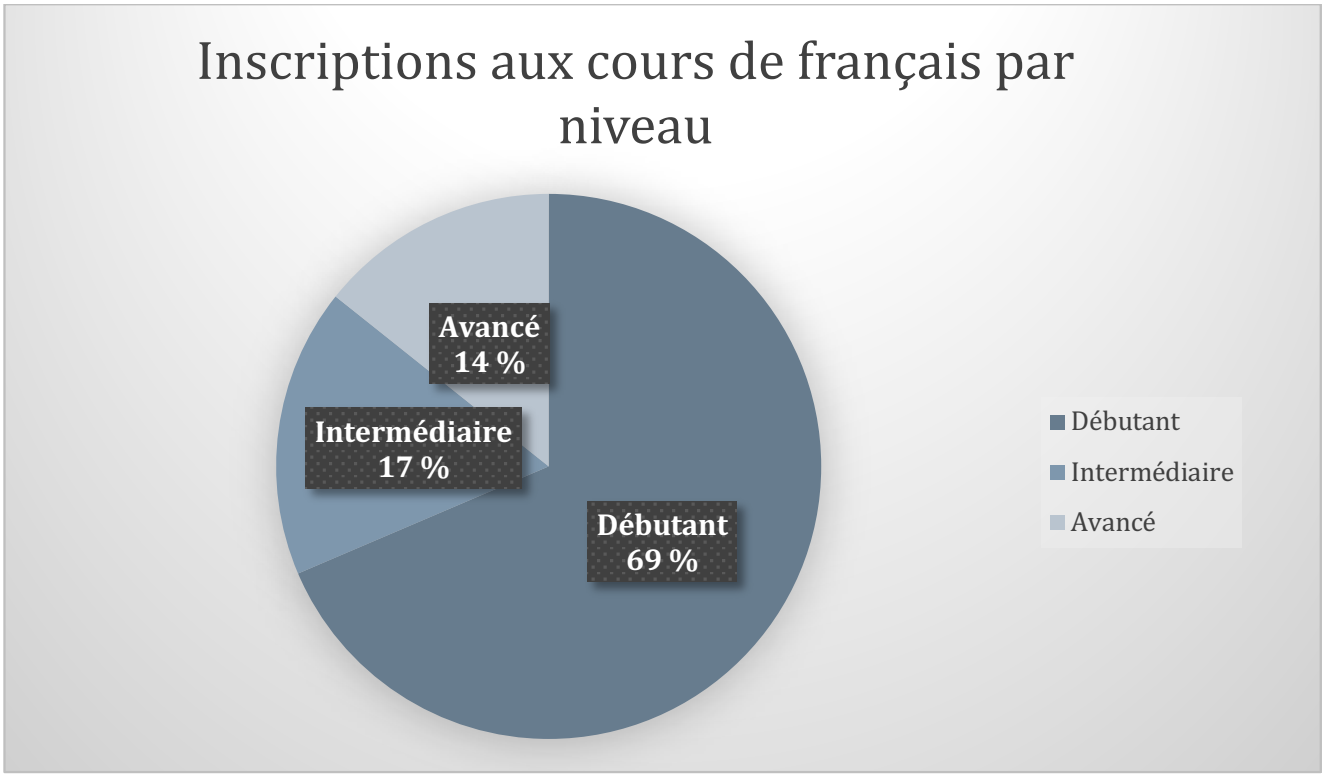
En date du 31 mars, les chiffres, comptabilisés depuis 2014, sont présentés dans le tableau comparatif suivant :

Employés bilingues du gouvernement de l'Î.-P.-É.	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Postes désignés bilingues	119	120	116	142	141	146	148
Employés bilingues1 n'occupant pas des postes désignés bilingues	102	110	120	124	140	160	211
Total	**221**	**230**	**236**	**266**	**281**	**306**	**359**

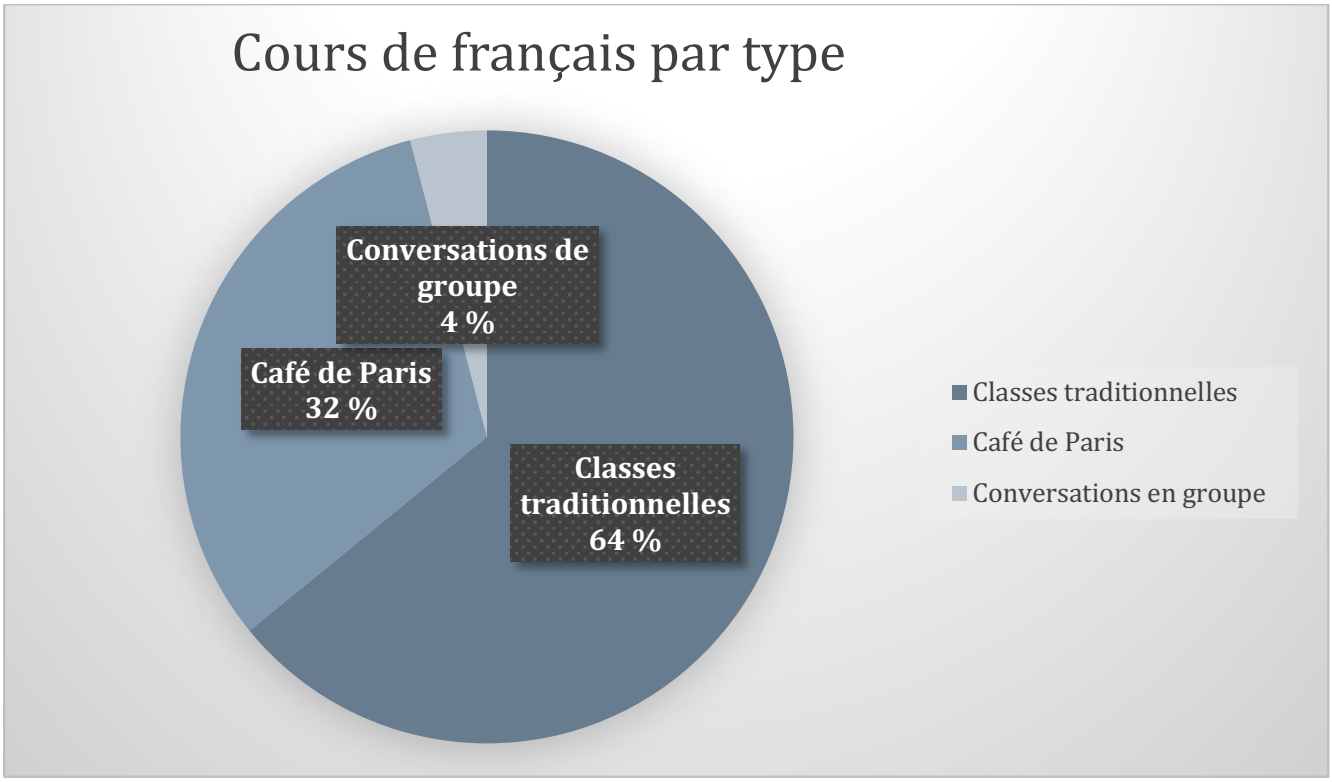
[1] Les employés bilingues sont les employés dont les compétences orales en français ont été évaluées par la Commission de la fonction publique et qui ont atteint le niveau « Intermédiaire plus » ou un niveau plus élevé.

En 2019-2020, 70 évaluations de la compétence orale ont été effectuées, comparativement à 43 en 2018-2019. Trente-huit de ces évaluations ont été réalisées aux fins de dotation, tandis que 32 autres ont été réalisées sur une base facultative.

En 2019-2020, 175 inscriptions à la formation linguistique en français ont été enregistrées, comparativement à 177 en 2018-2019. Trois niveaux de formation étaient offerts : débutant, intermédiaire et avancé. Les séances de niveau débutant se concentrent sur les notions de base de la langue, notamment : l'alphabet, les chiffres, le présent et le passé des verbes réguliers et irréguliers ainsi que le vocabulaire de base pour décrire les gestes et les objets du quotidien. Les séances de niveau intermédiaire comprennent le renforcement des compétences conversationnelles, l'apprentissage d'autres temps de verbe, la structure grammaticale et le vocabulaire. Les cours de niveau avancé s'appuient sur les fondements établis dans le cadre des niveaux débutant et intermédiaire pour développer les connaissances et l'utilisation de la grammaire et du vocabulaire, notamment dans un contexte conversationnel et dans le but de parfaire la prononciation et l'intonation.



En plus de la formation linguistique traditionnelle en français, la Commission de la fonction publique s'est associée au Collège de l'Île et au Réseau Santé en français Î.-P.-É. pour offrir le Café de Paris, une initiative en milieu de travail conçue pour soutenir les employés qui souhaitent acquérir ou maintenir une compétence en français dans le cadre de séances individuelles avec un instructeur. L'approche est adaptée aux niveaux linguistiques et aux intérêts particuliers de l'employé. En 2019-2020, 87 personnes, tant des fonctionnaires que des employés de Santé Î.-P.-É., ont participé au Café de Paris. De plus, onze fonctionnaires ont participé à une conversation de groupe, à Charlottetown. En tout, 273 employés ont entrepris une activité de formation linguistique en 2019-2020, dans le cadre de classes traditionnelles, au Café de Paris ou dans le contexte d'une conversation de groupe.



À l'automne 2019, un sondage sur la capacité bilingue au sein du gouvernement a été entrepris par la Commission de la fonction publique en partenariat avec les Affaires acadiennes et francophones. Ce sondage a été conçu pour mesurer la capacité actuelle du gouvernement à fournir des services en français, ainsi que pour déterminer les possibilités d'améliorer la formation linguistique et la prestation de services afin de maximiser la capacité du gouvernement à offrir des services en français aux Insulaires. Le sondage était l'un des éléments essentiels de l'élaboration du Cadre stratégique 2020-2027, lequel est abordé plus en détail à la section suivante.

Résumé du plan stratégique et des orientations futures

PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023

Le Plan stratégique 2018-2023 dans le contexte de l'Entente Canada–Île-du-Prince-Édouard relative aux services en français cerne trois objectifs stratégiques :

1. **Soutien interne pour les structures administratives**

   Le plan stratégique vise à consolider les cadres d'action stratégique et de planification du gouvernement provincial au moyen de la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français.* Les institutions gouvernementales assujetties à la Loi, appuyées par le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones, continueront à tirer parti des résultats réalisés depuis 2013.

2. **Soutien pour la création, la planification et la prestation de services et programmes publics**

   La prestation de services et de programmes en langue française sera de plus en plus intégrée à la culture organisationnelle du gouvernement provincial. L'entente permettra au gouvernement d'optimiser ses ressources et d'accroître la disponibilité des services et programmes en français. Comme l'exige la Loi, la disponibilité des services et programmes reflétera les priorités de la communauté et la capacité du gouvernement à les fournir. Afin d'accroître la disponibilité des services et des programmes en français, des efforts continus seront faits pour augmenter l'offre active en vue de fournir plus de services en ligne et de soutenir le personnel bilingue du gouvernement provincial. Les secteurs suivants sont reconnus comme étant prioritaires en vertu de l'entente actuelle : la santé, les services municipaux, les services en ligne, les services en personne, les services d'information, et l'offre active.

3. **Communications et consultations en collaboration avec la communauté acadienne et francophone**

   Étant donné que les communications et les consultations en collaboration avec la communauté acadienne et francophone de l'Î.-P.-É. sont partie intégrante de la *Loi sur les services en français,* il est essentiel que ces éléments soient consolidés sur une base permanente. Le dialogue avec la communauté sera soutenu par l'entente et assuré au moyen de divers canaux. Le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone veillera à ce que les priorités en matière de services communautaires soient communiquées au gouvernement. Le Groupe de travail conjoint sur la *Loi sur les services en français* prévoit une collaboration accrue entre le gouvernement et la communauté. Le gouvernement provincial continuera également à sonder la collectivité en général au moyen de consultations publiques en français.

CADRE STRATÉGIQUE 2020-2027

En 2019-2020, le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone, en partenariat avec Affaires acadiennes et francophones, a amorcé l'élaboration du Cadre stratégique 2020-2027. Ce cadre stratégique propose aux institutions gouvernementales des axes stratégiques pour faciliter la mise en œuvre de la Loi et promouvoir une approche ciblée.

Le Comité consultatif propose de mettre en œuvre la Loi au moyen des cinq axes suivants :

- Offre active des services en français
- Promotion des services en français
- Optimisation de la traduction
- Développement de la capacité des ressources humaines
- Collaboration entre le gouvernement et la communauté

Ces axes ont été choisis en fonction de plusieurs éléments, notamment :

- Le Plan stratégique 2018-2023 dans le contexte de l'Entente Canada–Île-du-Prince-Édouard relative aux services en français;
- Les résultats obtenus dans le cadre de deux sondages menés à l'automne 2019 (l'un dirigé aux employés du secteur public et l'autre aux Insulaires francophones);
- L'expérience acquise depuis la promulgation de la Loi;
- La recherche sur les pratiques exemplaires visant les communautés minoritaires au Canada;
- Le Plan de développement global (2017-2027) de la communauté acadienne et francophone;
- Les observations issues de réunions individuelles avec les coordonnateurs des services en français des institutions gouvernementales assujetties à la Loi.

ORIENTATIONS FUTURES

En 2020-2021, le gouvernement finalisera l'élaboration du Cadre stratégique 2020-2027 et entreprendra sa mise en œuvre au moyen de plans d'action opérationnels.

À l'été 2020, les services suivants devraient devenir des services désignés :

- Formulaire de demande en ligne pour obtenir une carte de bibliothèque publique;
- Formulaire de demande en ligne pour obtenir des prêts entre bibliothèques;
- Formulaire de demande en ligne pour suggérer l'achat d'ouvrages par une bibliothèque publique;
- Formulaire d'inscription en ligne pour obtenir des services de bibliothèque publique accessibles.

Faits saillants et réalisations

PROMOTION DES SERVICES EN FRANÇAIS ET DE LA FRANCOPHONIE

Le Congrès mondial acadien, organisé conjointement par l'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick, a été l'événement marquant de l'année 2019-2020. L'organisation en commun de cet événement a nécessité une collaboration entre plusieurs ministères et paliers de gouvernement. Le ministère de la Croissance économique, du Tourisme et de la Culture était l'un des principaux organisateurs du pavillon de l'Île-du-Prince-Édouard à l'espace Extrême frontière, à Moncton. Le pavillon proposait quotidiennement de la musique et des dégustations de nourriture, un photomaton, une zone pour enfants et des activités artistiques, des produits d'artistes de l'Île et des prix, dont un tirage au sort pour une fête de cuisine et un dîner préparé par le chef Robert Pendergast. Une section du pavillon, organisée par la Fondation du musée et du patrimoine de l'Î.-P.-É., permettait aux visiteurs de retracer leur généalogie et leurs racines acadiennes. Une autre section, mise en place par la Division de la croissance économique et démographique et axée sur le recrutement, permettait aux visiteurs de « bâtir » leur vie insulaire à l'Î.-P.-É. et proposait des prix à chacun des visiteurs. Des employés de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux se sont portés volontaires au pavillon et ont joué un rôle important dans la mise en valeur de l'hospitalité de l'Île. Les réactions des personnes qui ont participé à l'espace Extrême frontière ont été grandement positives et le pavillon de l'Î.-P.-É. s'est distingué parmi les autres. De nombreux employés de la fonction publique se sont portés volontaires pour d'autres événements durant le Congrès, et des ministères comme Justice et Sécurité publique, et Transports, Infrastructures et Énergie, entre autres, ont joué un rôle essentiel dans la sécurité publique et le soutien aux infrastructures. Le ministère des Pêches et des Communautés a aidé les régions dans l'organisation d'événements au sein des communautés, notamment lors de la Old Home Week, à Charlottetown, où l'Acadie était mise à l'honneur comme thème officiel à l'occasion du défilé de la Gold Cup and Saucer de 2019. Dans l'ensemble, le Congrès mondial acadien 2019 a été un succès retentissant et non seulement a-t-il suscité une grande sensibilisation et une grande fierté à l'égard de l'histoire et de la culture acadiennes de l'Île pendant l'événement lui-même, mais ses retombées sociales, culturelles et économiques se feront sûrement sentir pendant de nombreuses années.

En 2019-2020, le gouvernement a déployé des efforts afin de promouvoir la *Loi sur les services en français* ainsi que les services en français et de favoriser la sensibilisation au sein du gouvernement. Le ministère de l'Agriculture et des Terres et le ministère des Pêches et des Communautés ont créé une infolettre distribuée à tous les employés. Le ministère de l'Éducation et de l'Apprentissage continu a entrepris de préparer la désignation de quatre nouveaux services de bibliothèque publique en ligne. Il est prévu que ces services désignés entreront en vigueur à l'été 2020. Au printemps 2020, le ministère du Développement social et du Logement lancera le nouveau service 211 en partenariat avec Centraide. La partie téléphonique du service a été signalée pour être désignée en 2020-2021, en attendant les impacts sur le service dans le contexte de la pandémie de COVID-19. La Commission des accidents du travail a déposé une nouvelle politique sur les services en français, l'offre active et l'affichage bilingue. Le ministère de l'Environnement, de l'Eau et du Changement climatique a augmenté le contenu bilingue de ses médias sociaux et la Commission des droits de la personne de l'Î.-P.-É. a remis un prix lors de la Fête provinciale du patrimoine de 2019 à un élève qui a présenté un projet en français portant sur des thèmes ou des enjeux liés aux droits de la personne.

OFFRE ACTIVE

L'année écoulée a vu un certain nombre de menaces externes peser sur les Insulaires, notamment l'ouragan Dorian, en septembre 2019, et la pandémie de COVID-19, en mars 2020. Le ministère de la Justice et de la Sécurité publique, par l'intermédiaire de l'Organisation des mesures d'urgence de l'Île-du-Prince-Édouard, a offert un soutien en anglais et en français aux Insulaires pendant ces temps difficiles. Le ministère de la Santé et du Mieux-être a réagi rapidement et offre au public des renseignements et services essentiels en français et en anglais durant la pandémie de COVID-19. En 2019-2020, le ministère des Transports, de l'Infrastructure et de l'Énergie a commencé à se pencher sur un nouveau modèle de service basé sur un point d'accès unique pour les services gouvernementaux en ligne et en personne. Affaires acadiennes et francophones appuiera le ministère des Transports, de l'Infrastructure et de l'Énergie dans le contexte de ce nouveau modèle de service pour veiller à la prestation de services de qualité dans les deux langues aux Insulaires. Santé Î.-P.-É. a désigné quatre nouveaux services au Foyer Summerset en vertu de la *Loi sur les services en français,* fournissant ainsi aux personnes âgées et à leur famille un accès à des soins de qualité dans la langue de leur choix. Santé Î.-P.-É. continue également à travailler sur un projet pluriannuel concernant en particulier l'élargissement des services de soins à domicile en français et l'harmonisation de ces services avec la *Healthcare Standards Act* (loi sur les normes en matière de soins de santé). La Commission des droits de la personne de l'Î.-P.-É. a offert une séance en français à l'occasion du congrès de l'Association canadienne des commissions des droits de la personne (ACCDP), et la Régie des alcools de l'Île-du-Prince-Édouard ainsi que la Société de gestion des déchets de l'Île ont donné des présentations auprès de plusieurs écoles francophones de la province. Le ministère de l'Environnement, de l'Eau et du Changement climatique a offert des consultations publiques en français concernant les règlements de la *Water Act* (loi sur l'eau), et le ministère des Finances a donné sa consultation prébudgétaire à Summerside dans les deux langues officielles. Pour la première fois, le ministère des Finances a également tenu une séance Facebook en temps réel dans le cadre de ses consultations prébudgétaires où le contrôleur était disponible pour répondre aux questions en français. Cette séance en ligne a été annoncée en français sur les médias sociaux et dans *La Voix acadienne.*

CAPACITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

À l'automne 2019, la Commission de la fonction publique a mené un sondage auprès de tous les employés de la fonction publique afin de mieux cerner la capacité des ressources humaines bilingues du gouvernement et de définir comment cette capacité peut être optimisée pour mieux offrir des services en français aux Insulaires. Un sondage externe complémentaire auprès de la communauté acadienne et francophone, réalisé par Affaires acadiennes et francophones, a permis de cerner les secteurs et services prioritaires recherchés par la communauté. Les résultats de ces deux sondages ont été essentiels à l'élaboration du Cadre stratégique 2020-2027, qui guidera l'essentiel des efforts déployés par le gouvernement en matière de services en français au cours des sept prochaines années. La Commission de la fonction publique a continué d'élaborer des stratégies ciblées de recrutement pour des postes bilingues difficiles à combler afin d'accroître la capacité du gouvernement dans les secteurs clés. La Commission de la fonction publique a amélioré ses cours d'enseignement du français, en y ajoutant la possibilité de participer à des conversations de groupe et d'utiliser le logiciel Babbel pour offrir des possibilités d'apprentissage en ligne. Innovation Î.-P.-É. a créé un nouveau poste bilingue au sein du Bureau de l'immigration, de l'établissement de la croissance démographique pour prêter main-forte aux activités de liaison avec les employeurs et de marketing.

TRADUCTION

Le gouvernement continue d'offrir bon nombre de ses services en ligne en français, y compris les services populaires comme le renouvellement de la carte santé de l'Î.-P.-É. et de l'immatriculation d'un véhicule automobile et, depuis mars, l'outil d'autoévaluation pour la COVID-19. Plusieurs ministères continuent à traduire le contenu de leur site Web, dont le Programme pour futurs pêcheurs du ministère des Pêches et des Communautés et la section du site Web de la Commission de réglementation et d'appels de l'Île-du-Prince-Édouard concernant les contrats de location. Le ministère des Finances, par l'intermédiaire de son Bureau numérique Web, a mis au point des outils de consultation et de rétroaction du public pour améliorer les services et les contenus en français en ligne sur le site Web du gouvernement. À l'avenir, l'optimisation des services de traduction du gouvernement demeurera une priorité afin d'offrir davantage d'information en français à une plus grande population d'Insulaires francophones.

COLLABORATION ENTRE LE GOUVERNEMENT ET LA COMMUNAUTÉ

En 2019-2020, le gouvernement a travaillé en étroite collaboration avec divers groupes communautaires et diverses collectivités pour fournir de façon efficace des renseignements et services en français aux Insulaires. La Société de gestion des déchets de l'Île a maintenu un lien étroit avec Radio-Canada en vue de diffuser des renseignements importants concernant la collecte des déchets les jours de tempête et pendant l'ouragan Dorian. Innovation Î.-P.-É. a continué à soutenir le Réseau de développement économique et d'employabilité qui organisait le concours Ignition francophone. Également, le ministère de la Santé et du Mieux-être a continué d'offrir son soutien aux Jeux de l'Acadie par l'intermédiaire de sa Division des sports et des loisirs. Comme indiqué ci-dessus, le gouvernement a travaillé en étroite collaboration avec les communautés lors de la préparation et du déroulement du Congrès mondial acadien afin de concevoir des programmes et de soutenir les communautés insulaires dans leurs fonctions d'hôtes partenaires.

Structure organisationnelle

La mise en application de la *Loi sur les services en français* est une collaboration entre le ministre responsable des Affaires acadiennes et francophones, le Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones, le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone ainsi que le Comité des coordonnateurs des services en français.

MINISTRE RESPONSABLE DES AFFAIRES ACADIENNES ET FRANCOPHONES

Le ministre est responsable de l'application de la Loi et de ses règlements. Cela comprend l'élaboration et la coordination de la mise en œuvre des politiques et des programmes du gouvernement concernant à la fois les services désignés et non désignés.

SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES ACADIENNES ET FRANCOPHONES

À la demande du ministre, le Secrétariat contribue à l'application de la Loi, tout en offrant un soutien opérationnel et administratif au Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone ainsi qu'au Comité des coordonnateurs des services en français.

Neuf employés travaillent auprès du Secrétariat aux affaires acadiennes et francophones à deux endroits : Charlottetown et Wellington. Cinq employés, soit le directeur, deux analystes de politiques et deux traductrices, travaillent au bureau de Charlottetown. Quatre employés, soit l'adjointe administrative aux Affaires acadiennes et francophones, la superviseure du Service de traduction, une traductrice et l'adjointe administrative du Service de traduction ont leurs bureaux à Wellington.

COMITÉ CONSULTATIF DE LA COMMUNAUTÉ ACADIENNE ET FRANCOPHONE

Le Comité consultatif compte dix membres nommés par le ministre qui conseillent ce dernier au sujet des priorités en matière de services de la communauté acadienne et francophone, de la désignation des services, de la prestation des services désignés et de toute autre question qui touche la communauté acadienne et francophone de l'Île-du-Prince-Édouard. Six membres représentent des régions particulières de la province : Prince-Ouest, Évangéline, Summerside-Miscouche, Rustico, Charlottetown et Kings-Est. Les quatre autres membres, y compris le président, sont à titre particulier. Les membres sont nommés au Comité consultatif pour un mandat de trois ans et peuvent être renommés une seule fois.

COMITÉ DES COORDONNATEURS DES SERVICES EN FRANÇAIS

Le Comité se compose de 20 coordonnateurs des services en français qui représentent les 20 ministères et organismes gouvernementaux assujettis au Règlement général de la Loi. Les coordonnateurs des services en français ont la responsabilité de préparer leurs plan et rapport annuels respectifs sur les services en français.

COORDONNÉES

Province de l'Île-du-Prince-Édouard

C. P. 58 Wellington (Î.-P.-É.) C0B 2E0

Tél. : 902-854-7446 Téléc. : 902-854-7255 bonjour@gov.pe.ca

PrinceEdwardIsland.ca/AFA

DPC-1353