

## **Annexe B**

### **Plan stratégique du Yukon relatif aux services en français pour 2005-2006**

#### **1. Portrait de la communauté**

##### **1.1 Profil de la communauté franco-yukonnaise**

La communauté francophone du Yukon est principalement concentrée autour de Whitehorse. Outre une enclave francophone beaucoup plus restreinte à Dawson, les autres francophones sont dispersés dans le reste du territoire. La communauté est dynamique et elle continue de se développer, non seulement en termes du nombre de francophones, mais également en termes de pourcentage de la population du Yukon en général.

Quelque 4 500 Yukonnais, soit 14 p. 100 de la population, disent être dans une certaine mesure d'ascendance francophone. De ce nombre, 1 000 personnes ont toujours le français comme langue première et souhaitent ardemment transmettre leur langue et leur culture à leurs enfants. Bon nombre de Franco-Yukonnais sont également bilingues et, d'habitude, s'il est clair qu'ils vont devoir attendre ou faire attendre d'autres personnes pendant qu'on tente de trouver la personne qui pourra les aider en français, ils vont accepter d'être servis en anglais.

##### **1.2 Le modèle yukonnais**

Les Franco-Yukonnais et le gouvernement du Yukon voulaient que les services soient « utiles, utilisables et utilisés », c'est-à-dire qu'ils voulaient créer un modèle de prestation de services en français qui répondrait à des besoins réels et qui serait économiquement viable à longue échéance. C'est pourquoi le gouvernement, de concert avec la communauté francophone, a décidé de mettre en œuvre ce qu'on a surnommé « le modèle yukonnais ». Ce modèle comporte plusieurs éléments importants, le premier reposant sur le principe qu'il est plus efficace d'offrir certains services par l'intermédiaire d'un service central plutôt que de les dédoubler pour chaque ministère.

En deuxième lieu, en vertu du modèle yukonnais, on offre des services en français directs dans certains secteurs prioritaires : communications, santé, services sociaux, développement économique, justice et sécurité publique, de même que dans les branches du secteur de l'éducation qui ne sont pas couvertes par l'*Entente Canada-Yukon relative à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la seconde langue officielle de 2005-2006 à 2008-2009*. Ces secteurs prioritaires ont été établis en consultation avec la communauté francophone.

Troisièmement, le Bureau des services en français offre un « guichet unique pour la communication de l'information aux clients ». Supposons qu'un client francophone s'adresse au Bureau pour obtenir des renseignements, le personnel peut soit le renvoyer aux personnes appropriées qui offrent des services en français dans un des ministères ou, si personne dans ce domaine ne parle pas français, le Bureau entre en communication avec la personne responsable concernée, obtient les renseignements voulus et les transmet ensuite au client. Le Bureau peut également mettre en contact le client et le prestataire de services unilingue et assurer, par téléphone, les services d'interprétation appropriés.

#### **2. Priorités pour l'année à venir**

L'an prochain, l'une des grandes priorités sera la mise en place d'une Direction, comme l'a annoncé le gouvernement en 2005, qui se fera avec la participation directe de la communauté francophone. Puisque le présent plan stratégique ne porte que sur un an, le gouvernement territorial travaillera en étroite collaboration avec la communauté francophone en vue de développer davantage les objectifs pour les trois autres années d'une nouvelle entente avec le Canada. Le Yukon prévoit utiliser les résultats du sondage réalisé le printemps dernier pour guider la définition de ses priorités durant l'année à venir et les trois années suivantes, qui seront couvertes par une nouvelle entente.

Une autre priorité de l'année à venir consistera à promouvoir les services en français offerts par les divers ministères du gouvernement territorial. On a prévu une grande campagne de promotion au sein du gouvernement territorial, qui inclura les éléments suivants :

1. Rencontres individuelles avec les directeurs de services dans les secteurs prioritaires.
2. Élaboration et présentation d'un module sur les services en français dans le cadre du cours d'orientation sur le gouvernement du Yukon, qui est offert aux fonctionnaires du Yukon deux fois par année.
3. Préparation d'une brochure décrivant les divers services en français offerts par le Bureau des services en français, dont un exemplaire sera remis à chaque nouvel employé du gouvernement. La brochure sera également distribuée dans tous les bureaux du gouvernement.

Le gouvernement territorial veillera aussi à la promotion des services en français offerts à l'ensemble de la communauté francophone, notamment à l'occasion des activités suivantes :

1. La tournée communautaire du premier ministre. Le premier ministre profitera de sa tournée pour visiter la communauté francophone, qui aura ainsi la possibilité de communiquer avec lui et avec le ministre chargé des affaires francophones.
2. Une journée portes ouvertes tenue conjointement avec l'Association franco-yukonnaise (AFY). Le but est de présenter de l'information et une exposition mettant en évidence tous les services offerts par le gouvernement et la communauté. Tous les employés du gouvernement et les membres de la communauté seront invités.
3. Réunions périodiques avec l'AFY afin de tenir un dialogue suivi avec la communauté en vue de faciliter la planification des moyens à prendre pour maintenir et, dans certains secteurs, améliorer les services offerts à la communauté franco-yukonnaise.

### **3. Mesure des résultats**

Plusieurs indicateurs seront utilisés pour établir des repères d'évaluation continue du rendement du plan.

1. La tournée communautaire du premier ministre.
2. Le comité de travail, qui se compose des directeurs de l'AFY et du Bureau des services en français.
3. La réunion annuelle du comité consultatif sur les services en français, formé de représentants des ministères, de la communauté francophone et du Bureau des services en français.
4. Les réunions avec les directeurs des principales directions du gouvernement.
5. Les statistiques portant sur le nombre de documents traduits et publiés.
6. L'augmentation du nombre de sites Web du gouvernement traduits et mis en ligne.
7. Les statistiques portant sur le nombre de membres de la communauté francophone qui obtiennent les divers services offerts en français par le gouvernement.
8. Le taux de satisfaction de la communauté francophone à l'égard des services, calculé en fonction des commentaires recueillis à l'aide d'un questionnaire durant la tournée du premier ministre.

### **4. Objectif stratégique**

Le Plan stratégique du Yukon relatif aux services en français permettra au gouvernement du Yukon de maintenir et, dans certains cas, d'accroître sa capacité d'appuyer la communauté franco-yukonnaise. Grâce à une collaboration efficace avec les ministères responsables des secteurs prioritaires déterminés en collaboration avec la communauté, le présent plan vise à maintenir et, dans certains secteurs, améliorer le niveau des services offerts à la communauté francophone.

### **5. Budget**

La contribution du ministère du Patrimoine canadien est de 1 350 000 \$ en 2005-2006.

## Plan stratégique du Yukon

<i>MESURES ET ACTIONS PRÉVUES 2005-2006</i>	<i>RÉSULTATS ATTENDUS</i>	<i>INDICATEURS DE RENDEMENT</i>	<i>CONTRIBUTIONS ANNUELLES TERRITORIALES ET FÉDÉRALES</i>
<b>Objectif : Renforcer le cadre politique, juridique et administratif</b>			
<p><b>BUREAU DES SERVICES EN FRANÇAIS :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestion de l'entente Canada-Yukon de 2005-2006 sur les services en français.</li> <li>2. Promotion de l'utilisation du français dans les communications gouvernementales lorsqu'il y a lieu.</li> <li>3. Développement et supervision d'un partenariat fonctionnel avec les ministères et autres organismes en ce qui concerne les affaires francophones dans les secteurs prioritaires.</li> <li>4. Élaborer une stratégie sur les communications en concertation avec l'AFY, sous forme d'une journée portes ouvertes pendant laquelle on présentera une vue d'ensemble des services en français offerts par le Bureau des services en français et l'AFY.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mise en place d'une Direction relevant directement d'un ministre responsable des affaires francophones et dont le directeur recevra les mêmes pouvoirs que ceux délégués à un sous-ministre.</li> <li>2. Prise de conscience accrue de la part des employés du gouvernement et des membres de la communauté francophone quant aux services offerts en français par le gouvernement du Yukon.</li> <li>3. Meilleure connaissance, chez les gestionnaires des divers ministères, des services fournis par le Bureau.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de services fournis par les divers ministères à la communauté franco-yukonnaise.</li> <li>2. Satisfaction des membres de la communauté exprimée au moyen de commentaires à la suite d'une rencontre communautaire avec le ministre responsable des affaires francophones. Cette rencontre s'inscrit dans le cadre de la tournée communautaire annuelle du premier ministre. Le gouvernement territorial demande aussi l'avis du public dans un sondage par questionnaire, effectué une fois par année auprès de la communauté francophone.</li> <li>3. Niveau de sensibilisation et de compréhension du processus de prestation des services en français par la communauté franco-yukonnaise. Le taux de participation sera mesuré à partir des statistiques compilées par divers ministères et les commentaires faisant suite à la tournée du premier ministre.</li> <li>4. Nombre de demandes de services en français reçues par le gouvernement du Yukon.</li> </ol>	<p><b>Budget :</b>  <b>Salaires : 547 000 \$</b>  <b>Cette somme comprend les salaires pour 7,2 postes des 8,2 postes directement liés au Bureau des services en français.</b>  <b>Besoins opérationnels : 79 000 \$</b></p> <p><b>Total : 626 000 \$</b></p>

**Objectif : Appuyer le développement, la planification et la prestation des services dans les secteurs prioritaires**

**1. Santé et services sociaux :**

- Appuyer le ministère de la Santé et des Affaires sociales dans ses efforts pour maintenir et améliorer les services de santé offerts à la communauté francophone.
- Distribuer le *Guide-santé – Yukon* à toutes les familles francophones yukonnaises.
- Continuer à fournir information et appui aux parents d'enfants d'âge préscolaire par l'entremise de la travailleuse sociale auprès de la petite enfance.

**2. Justice :**

- Continuer à rédiger et à traduire les lois, règlements, arrêtés ministériels et décrets.
- Fournir divers services judiciaires et parajudiciaires aux francophones.
- Répondre aux demandes touchant les causes civiles et criminelles.

**3. Services aux collectivités :**

- Continuer à offrir des services bilingues au Centre de renseignements.
- Continuer à offrir les services en français au Bureau des véhicules automobiles.
- Continuer à acheter des ouvrages en français pour les collections de la bibliothèque publique de Whitehorse.

**4. Développement économique :**

- Créer des partenariats positifs entre Tourisme Yukon et la division du tourisme du Réseau du développement de l'économie et de l'employabilité (RDÉE) pour faciliter ses efforts de promotion du Yukon comme destination touristique sur les marchés francophones nationaux et internationaux.
- Établir des partenariats entre RDÉE et les diverses divisions du ministère du Développement économique.

**5. Bureau des services en français**

- Fournir des services utiles, utilisables et utilisés en français dans les secteurs prioritaires déterminés en consultation avec la communauté francophone.
- Offrir des services de traduction, d'interprétation et de révision.
- Offrir la traduction de pages Web et veiller à ce qu'elles soient mises en ligne.
- Continuer à offrir des cours de français par l'intermédiaire du programme de cours de français aux adultes.

1. Coordination de l'établissement des plans d'action des ministères.
2. Maintien ou élargissement de l'accès aux services offerts à la communauté francophone du Yukon.
3. Participation active et contribution positive de la communauté franco-yukonnaise au bien-être de notre société en général.
4. Bon accès au système de justice en français pour la communauté franco-yukonnaise.
5. Bon accès aux services offerts en français par le ministère de la Santé et des Affaires sociales.
6. Bon accès à des services gouvernementaux en français pour la délivrance de tout type de permis.
7. Collaboration de la communauté franco-yukonnaise avec divers ministères en vue de mettre en place certains services parallèles pour la communauté francophone.
8. Services de traduction et d'interprétation fournis au gouvernement du Yukon.
9. Traduction, mise en ligne et mise à jour de davantage de sites Web du gouvernement par l'administrateur bilingue des sites Web.
10. Continuation des divers cours de français aux adultes offerts à la division de la formation des adultes du Bureau.

1. Nombre de comités en place, tels les comités de travail, consultatif et interministériel sur les services en français.
2. Niveau de satisfaction de la communauté francophone en ce qui concerne la prestation des services en français, mesuré par les moyens suivants : consultation, résultats de sondage, assemblées publiques, tournée communautaire du premier ministre.
3. Nombre de communications bilingues du gouvernement destinées au public.
4. Nombre de plaintes officielles.
5. Accès élargi aux programmes gouvernementaux offerts en français, mesuré par les divers ministères qui offrent des services directs à la communauté francophone.
6. Nombre de ministères collaborant avec la communauté francophone.
7. Nombre de demandes de services en français présentées aux ministères.
8. Niveau de satisfaction de la communauté francophone en ce qui concerne les communications gouvernementales en français, mesuré par les moyens suivants : consultation, résultats de sondage, assemblées publiques, tournée communautaire du premier ministre, qui inclut la rencontre avec la communauté francophone.
9. Nombre de services de traduction, d'interprétation et de révision fournis.
10. Nombre de sites Web du gouvernement traduits et mis en ligne.
11. Nombre d'employés du gouvernement inscrits aux divers cours de français.

**Budget :**

**1. Santé et Affaires sociales - Salaires : 130 000 \$**

**2. Justice - Salaires : 351 000 \$**

**3. Services aux collectivités - Salaires : 47 000 \$**

**5. Autres ministères - Salaires : 66 000 \$**

**Total des salaires pour l'ensemble des ministères : 594 000 \$**

**Total des services pour l'ensemble des ministères : 130 000 \$**

**Total : 724 000 \$**

**Nota : les salaires du traducteur-administrateur de sites Web et des trois traducteurs sont inclus au budget du Bureau des services en français.**

**Le budget pour la formation en français pour les adultes est couvert par le gouvernement du Yukon**

**Objectif : Assurer des communications et des consultations officielles avec la communauté francophone**

<p>1. Promotion des initiatives prises par la communauté francophone pour devenir autonome au plan économique.</p> <p>2. Communications en français avec les francophones et consultations avec la communauté francophone de manière officielle et non officielle.</p>	<p>1. Maintien du comité interministériel, du comité consultatif et du comité de travail.</p> <p>2. Les communications avec le public sont en français et en anglais.</p> <p>3. Consultation auprès de la communauté francophone et communications gouvernementales avec les francophones en français.</p> <p>4. Accès élargi aux services offerts à la communauté francophone.</p> <p>5. Prise de conscience accrue de la part des employés du gouvernement quant aux services offerts par le Bureau des services en français.</p> <p>6. Prise de conscience accrue de la part de la communauté francophone quant aux services offerts par le gouvernement du Yukon.</p>	<p>1. Nombre de comités en place, tels que le comité de travail, le comité consultatif et le comité interministériel pour les services en français.</p> <p>2. Nombre de plaintes officielles.</p> <p>3. Entreprises francophones mieux informées et mieux outillées.</p> <p>4. Nombre accru d'employés du gouvernement conscients des services offerts par le Bureau des services en français.</p> <p>5. Nombre accru de membres de la communauté francophone conscients des services offerts par le gouvernement du Yukon.</p>	
--	---	---	--

**Modèle**  
**RAPPORT FINAL CERTIFIÉ SUR LES EXTRANTS ET SUR LES DÉPENSES RÉELLES POUR 2005-2006**  
**Entente Canada - Yukon sur le développement, l'amélioration et la mise en œuvre des droits et des services en français 2005-2006**

**OBJECTIF GÉNÉRAL :** Énoncé de l'/des objectif(s) fixé(s) par le territoire

<i>Objectif :</i>				
<b>ACTIONS/MESURES PRÉVUES 2005-2006</b>	<b>RÉSULTATS ATTENDUS (2005-2006)</b>	<b>INDICATEURS DE RENDEMENT</b>	<b>EXTRANTS ATTEINTS (2005-2006)</b>	<b>DÉPENSES RÉELLES AU 31 MARS 2006</b>
				Fédéral : Territorial : <b>Total :</b>

Certifié par : \_\_\_\_\_ (Agent principal du programme)

Date : \_\_\_\_\_

Certifié par : \_\_\_\_\_ (Agent principal des finances)

Date : \_\_\_\_\_