



Synthèse des résultats
Services en français :
Explorons les prochaines
étapes

Jun 2023

**Yukon**

Table des matières

Contexte	3
Consultation	3
1) Planification	3
2) Consultation	3
3) Évaluation (à venir).....	4
Résultats.....	4
Rencontre publique sur l'accès aux services gouvernementaux en français.....	4
Offre active et promotion des services en français.....	4
Livraison des services en français.....	4
Santé.....	5
Justice	5
Mesures d'urgence	5
Commentaires généraux.....	6
Discussion avec des jeunes bilingues des écoles secondaires CSSC Mercier et F.H.-Collins.....	6
Utilisation des services en français.....	6
Recrutement et rétention des jeunes bilingues	7
Atelier sur les communications gouvernementales bilingues	7
Écriture inclusive	7
Discussion avec la Table des leaders de la Francophonie du Yukon	8
Accès à du financement.....	8
Visibilité de la Franco-Yukonnie.....	8
Promotion et positionnement	9
Immigration francophone.....	9
Services offerts par des organismes à but non-lucratifs et financés par le gouvernement du Yukon.....	9
Rencontre avec des personnes âgées	11
Rencontre publique avec les personnes en région	13
Services en ligne	13
Priorités.....	13
Interprétation	13
Documentation.....	13
Commentaires reçus par courriel et par téléphone.....	14
Prochaines étapes	15
Renseignements	15

Contexte

Le 21 novembre 2022, le gouvernement du Yukon a lancé une consultation publique en vue d'élaborer le prochain cadre stratégique pour les services et les communications en français. Ce nouveau cadre s'appuiera sur les réussites précédentes et orientera nos investissements pour mieux servir la communauté francophone en pleine croissance du Yukon.

Consultation

Les activités menées auprès de publics cibles nous ont permis de cerner ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré, et surtout d'explorer les prochaines étapes garantant d'un accès continuellement amélioré aux services et aux communications en français dans l'ensemble du gouvernement. À l'aide des idées et des commentaires recueillis, nous prioriserons les mesures qui, dans les deux prochaines années, auront le plus d'incidence sur la population yukonnaise et les familles qui utilisent des services en français.

Nous avons sollicité et solliciterons la contribution du public et des intervenants dans les trois étapes suivantes pour que nos résultats reflètent véritablement les priorités de la communauté francophone :

1) Planification

- Rencontre avec l'Association franco-yukonnaise pour discuter de la portée de la consultation publique, des défis, des possibilités et des attentes.

2) Consultation

- Discussions publiques sur les services en français, y compris une séance en ligne pour les personnes vivant à l'extérieur de la région de Whitehorse.
- Atelier organisé sur l'utilisation d'un langage inclusif.
- Rencontre avec des élèves bilingues du CSSC Mercier et de l'École secondaire F.H.-Collins.
- Entretien avec des personnes âgées pour discuter de ce qui compte le plus pour elles.
- Rencontre avec les membres de la Table des leaders de la francophonie pour explorer plus à fond le 4^e objectif du cadre stratégique actuel : « Promouvoir une francophonie dynamique ».
- Entretiens individuels avec des citoyens et des citoyennes qui ont accepté de faire partie d'un groupe témoin pour évaluer leur taux de satisfaction de l'accès aux services en français et pour établir des qui nous permettront de mesurer nos progrès.

3) Évaluation (à venir)

- Sondage annuel auprès d'un groupe de discussion pour mesurer les progrès accomplis.

Résultats

Les résultats présentés par les participants et participantes lors des activités ont été regroupés par thème sous les activités correspondantes.

Rencontre publique sur l'accès aux services gouvernementaux en français

Offre active et promotion des services en français

- L'offre active est rarement faite. Même lorsqu'elle est faite, la peur de devoir attendre plus longtemps pour un service en français peut décourager à « accepter » l'offre.
- La responsabilité est présentement sur l'utilisateur ou l'utilisatrice qui doit demander le service.
- La barrière du « Hello, Bonjour » n'est pas toujours franchie (il n'y a pas de service en français qui suit la formule de salutation bilingue).
- La documentation papier, même si elle est disponible en français, n'est pas systématiquement offerte.
- L'offre active devrait être faite en tout temps aux bureaux principaux, tant au téléphone qu'en personne. Il est important que l'offre active soit faite pour les services transactionnels car ils sont la base.
- Il serait bien de préciser le service auquel on peut s'attendre lorsque l'offre active est faite.
- L'utilisation du journal *l'Aurore boréale* pour promouvoir les services en français est un moyen apprécié. Il pourrait aussi y avoir de la publicité en français dans les médias anglophones pour promouvoir les services en français de façon encore plus large.

Livraison des services en français

- Les services en ligne sont parfois non disponibles en français.
- L'interprétation est perçue comme gênante. Elle rend l'interaction bizarre et non naturelle. Elle ralentit le processus.
- Recevoir un service au moyen de l'interprétation n'est pas équivalent à une interaction personnalisée. Les services médicaux demandent une interaction plus personnelle.

Santé

- L'affichage bilingue à l'hôpital de Whitehorse est apprécié (mais la qualité de la traduction laisse parfois à désirer).
- La télémédecine est une alternative intéressante aux services de santé en personne, surtout pour avoir accès à un ou une spécialiste.
- Il devrait y avoir plus de services en santé : plus de personnel infirmier bilingue au centre de santé Constellation.
- On devrait pouvoir avoir accès à un médecin de famille bilingue et aux spécialistes les plus courants.
- Il devrait y avoir une personne qui parle français lorsqu'on appelle au 911 (service fédéral).
- Les critères d'admissibilité au remboursement des frais de déplacement pour soins médicaux devraient considérer la langue. Il serait ainsi possible d'avoir accès à des spécialistes qui parlent français partout au pays.
- Pourrait-il y avoir une forme de transferts interprovinciaux pour faciliter l'accès à des spécialistes?
- Il y a eu beaucoup de lacunes dans les cliniques de vaccination contre la COVID-19. Le personnel semblait ignorer l'existence de la version française des documents distribués.

Justice

- Les différents services de justice auxquels il est possible d'accéder en français sont mal connus.
- Il y a des lacunes. On peut payer une contravention en français, mais pas la contester en français.
- Tous les documents et les procédures devraient être disponibles en français, pas seulement les communications.

Mesures d'urgence

- Il est primordial que les communications d'urgence soient disponibles simultanément en français et en anglais. Cela est fait ailleurs au pays, cela devrait donc être possible au Yukon.
- Les personnes qui occupent un poste de première ligne et qui sont en contact avec la population lors d'urgences comme les inondations et les feux de forêt devraient être bilingues.

Commentaires généraux

- Un service centralisé (comme Services Ontario) avec un bassin de personnel bilingue pourrait bien fonctionner.
- Il serait bien que la ville de Whitehorse offre plus de services en français, peut-être que le gouvernement du Yukon pourrait avoir des ententes avec la municipalité (affichage bilingue pour les sentiers, par exemple).
- Il serait bien d'avoir un affichage bilingue dans les parcs territoriaux et les attractions touristiques. Cela attire plus de touristes francophones.

Discussion avec des jeunes bilingues des écoles secondaires CSSC Mercier et F.H.-Collins

Utilisation des services en français

- Pour les jeunes dont l'anglais est la langue maternelle, il n'y a pas le sentiment d'avoir besoin de demander des services en français.
- Les jeunes ont mentionné naviguer d'une langue à l'autre lorsqu'ils effectuent des recherches sur le site Yukon.ca, selon les sujets. Par exemple, un jeune francophone a dit préférer le français lorsque le langage est plus technique. Même si l'anglais est la langue maternelle de plusieurs jeunes, ils ont dit parfois préférer consulter des pages Web en français, que ce soit par curiosité, pour voir quelle est la traduction d'un terme anglais ou parce que le lexique français est plus naturel dans un domaine particulier, comme l'éducation.
- Ceux et celles qui préfèrent les services en français ont mentionné les prendre lorsqu'ils étaient offerts et ne pas vouloir les demander. Les raisons pour ne pas les demander soulevées sont : ne pas vouloir attendre, être assez à l'aise en anglais, tout simplement ne pas y penser ou ne pas vouloir créer de malaise si le niveau de français de la personne qui offre le service est moins élevé que leur niveau d'anglais.
- Une personne a mentionné sentir une certaine pression d'un parent qui aimerait qu'elle utilise les services en français, mais cette personne a mentionné quand même choisir l'anglais.
- L'hôpital est l'endroit où il est le plus important d'avoir accès à des services en français pour les jeunes.
- Le bilinguisme est vu comme une fierté, une richesse, un héritage familial et peut être un avantage dans certaines situations, comme pour certains emplois. Il y a aussi une volonté de conserver la langue au-delà des études.

Recrutement et rétention des jeunes bilingues

- Un emploi au gouvernement pourrait être intéressant dans la mesure où l'emploi en tant que tel est intéressant. Il n'y a pas de préférence pour la langue de travail.
- Un répondant a manifesté préférer un emploi dans lequel il parlerait français.
- La grande majorité des jeunes consultés a manifesté le désir de quitter le territoire lorsque les études secondaires seront terminées et ne pas vouloir particulièrement y bâtir une carrière. L'isolement et le manque d'opportunités semble en grande partie expliquer ce désir.
- Les jeunes croient que pour recruter du personnel bilingue, le gouvernement du Yukon devrait miser sur les attraits naturels du territoire, les bons salaires, la qualité de vie, la croissance démographique et la vitalité de la communauté francophone.

Atelier sur les communications gouvernementales bilingues

Écriture inclusive

Les participants et participantes étaient en accord avec le besoin pour le gouvernement d'utiliser l'écriture inclusive en français. Ils et elles ont discuté des différents procédés suggérés par les Lignes directrices sur l'écriture inclusive du gouvernement du Canada et se sont prononcés sur leurs préférences. Résumé de la discussion :

- Certaines personnes aimeraient l'application d'une solution « absolue », mais reconnaissent qu'il faudra toujours considérer le contexte, le document lui-même et les objectifs de communication.
- L'alternance, c'est-à-dire l'emploi du féminin et du masculin tour à tour, n'est pas une solution particulièrement bien reçue.
- Les doublets, qui consistent à écrire l'une à côté de l'autre la forme masculine et la forme féminine d'un nom, d'un pronom ou d'un adjectif, sont efficaces, mais alourdissent rapidement le texte.
- L'utilisation du pluriel, des noms collectifs, des termes épicènes et les reformulations sont bien reçues, mais ont parfois le défaut de créer des glissements de sens (textes plus vagues).
- Les doublets abrégés, qui combinent la forme masculine et la forme féminine d'un nom, d'un pronom ou d'un adjectif au moyen d'un signe typographique (ex. : un point médian ou une barre oblique) sont généralement bien reçus. Ils présentent cependant certaines difficultés notamment pour les constructions plus complexes.
- L'utilisation d'une ponctuation inclusive semble bien s'inscrire dans les principes de langage clair. Attention toutefois aux problèmes techniques (le point médian n'est pas encore reconnu par les appareils de reconnaissance de texte) et à l'exclusion qui peut en découler (personnes dyslexiques).

- L'utilisation d'un énoncé sur le site Web décrivant l'approche adoptée ne fait pas l'unanimité (si on doit l'expliquer, on a raté notre communication).

Discussion avec la Table des leaders de la Francophonie du Yukon

Accès à du financement

- Il faudrait développer un fonds pour de nouvelles initiatives en parallèle au programme de coopération intergouvernementale Québec-Yukon.
- Il y a des fonds au gouvernement, mais les organismes doivent trouver le financement de base pour y avoir accès. Besoin d'un programme pour démarrer les projets, structuré, mais pas trop compliqué.
- Il est important que la Direction des services en français du gouvernement du Yukon appuie des initiatives de la Journée de la francophonie yukonnaise.
- Serait-il possible d'offrir des micro-subventions pour la mise en œuvre de projets bilingues (une demande de subvention rapide) à l'intention des organismes à but non lucratif qui reçoivent des subventions du gouvernement du Yukon?
- Le programme de coopération intergouvernementale Québec-Yukon fonctionne bien, mais pourrait-on penser à créer des ententes avec les autres provinces et territoires?
- Les nouveaux organismes dépendent de bénévoles. La rédaction des demandes de financement demande beaucoup de temps. Il y a manque de ressources en général dans les organismes à but non lucratif.
- Le gouvernement du Yukon est un gouvernement de proximité, qui donne des services directs aux citoyens et citoyennes. Le gouvernement devrait être flexible et servir d'accélérateur; permettre d'avoir accès au financement du fédéral.
- Est-ce que le gouvernement du Yukon pourrait donner un coup de pouce ponctuel?
- Il faut faire valoir la spécificité des territoires. C'est un grand enjeu pour les médias minoritaires qui sont « trop petits pour entrer sur la glace ». Le gouvernement du Yukon aurait-il un rôle à jouer?

Visibilité de la Franco-Yukonnie

- Partage des activités et bons coups de la communauté.
- Il y a une belle amélioration sur les réseaux sociaux.

Processus de résolution des plaintes

- Besoin de mettre en place un processus de résolution des plaintes formel.

Promotion et positionnement

- La Direction des services en français du gouvernement du Yukon gère un seul contrat pour les placements publicitaires du gouvernement avec l'Aurore boréale. Il y a une petite augmentation des placements publicitaires, mais pas beaucoup. Comment peut-on bien faire connaître les processus et les lignes directrices sur les services et les communications bilingues?
- Meilleure promotion des services et programmes gouvernementaux disponibles en français.
- Devrait-on faire plus d'efforts pour faire la promotion de la francophonie en anglais?
- Il faudrait mieux communiquer les statistiques, les faits positifs.
- Serait-il possible de créer un partenariat avec le gouvernement du Yukon pour offrir le cours sur la francophonie en ligne développé par l'Association franco-yukonnaise au personnel du gouvernement en anglais?
- Les reconnaissances à l'assemblée législative sont appréciées.
- Les communiqués devraient être diffusés simultanément en anglais et en français.

Immigration francophone

- Le gouvernement appuie le recrutement et la rétention des immigrants et immigrantes francophones. Comment augmenter le nombre et récupérer les gens qui ont perdu le français depuis deux ou trois générations?

Services offerts par des organismes à but non-lucratifs et financés par le gouvernement du Yukon

- Les organismes non francophones n'ont pas les moyens d'offrir des services en français.
- Le financement du gouvernement devrait inclure des clauses linguistiques et créer l'obligation de communiquer en français.
- Le gouvernement devrait se doter de mécanismes pour garantir que les services et les communications seront offerts en français.
- Besoins prioritaires identifiés : santé et sécurité, groupes de femmes, Hospice Yukon, Banque alimentaire de Whitehorse.

- Comment l'organisme devrait-il rendre des comptes sur les services et les communications en français offerts?
- À chaque fois, assurer un aspect francophone.
- On devrait bonifier les subventions pour la composante bilingue (un fonds séparé, pas de service parallèle).
- Comment s'assure-t-on qu'il n'y ait pas de redondance avec les organismes francophones? Viser les services spécialisés (ex. : Les Essentielles n'a pas un mandat d'intervention en cas de crise).
- On doit penser en termes de programmes : Quel est l'impact de ce qui est demandé et quels sont les critères?

Rencontres individuelles avec des organismes communautaires

Organismes rencontrés :

- Association franco-yukonnaise (AFY)
- L'Aurore boréale
- Les Essentielles
- Partenariat communauté en santé (PCS)

Faits saillants discutés :

- On apprécie l'augmentation du nombre de documents disponibles sur le site Web du gouvernement et sur les réseaux sociaux et les efforts faits durant la pandémie pour que les informations sortent presque simultanément en français et en anglais.
- Les services en ligne permettent aux francophones, même ceux et celles en région, de réaliser des démarches en français (ex. : renouvellement du permis de conduite, permis de pêche et de chasse).
- Il y a de belles avancées dans l'affichage bilingue, notamment en santé et en justice. Il reste toutefois des améliorations à apporter.
- Il y a une bonne collaboration entre le gouvernement et les organismes communautaires pour faire connaître certains services et événements.
- Les partenaires sont satisfaits de la relation avec le gouvernement du Yukon (écoute et reconnaissance).
- La Direction des services en français du gouvernement du Yukon fait des suivis rapides lorsque des situations problématiques se présentent.

- Il demeure des inconstances dans les communications et les services en français des différents ministères, ce qui laisse à penser que les réussites sont liées aux bonnes intentions de personne plus sensibilisées aux services en français et non pas à un processus bien systématisé.
- La documentation papier, même si disponible en français n'est pas systématiquement offerte aux clients et clientes francophones.
- Les services en français en périnatalité semblent inexistantes ou rares.
- Plusieurs questions sont soulevées en ce qui concerne la lentille francophone dans le volet « vitalité communautaire » et la possibilité de créer des fonds spécifiques aux francophones.
- Pour ce qui est de financer des organismes à but non lucratif qui offrent des services complémentaires à ceux du gouvernement du Yukon, deux scénarios semblent ressortir. Lorsqu'il s'agit de services généralistes (ex. : sensibilisation et aiguillage), il est recommandé de financer les organismes communautaires francophones reconnus pour leur expertise et leur domaine d'intervention. Lorsqu'il s'agit d'un domaine ou d'une expertise très spécialisée (ex. : aide pour femmes violentées), il est recommandé de financer les organismes anglophones pour développer leur capacité à offrir des services en français.
- Les organismes communautaires et le gouvernement du Yukon pourraient se concerter pour développer des stratégies de recrutement de personnel bilingue.
- Il est suggéré de mieux promouvoir les projets à succès que le gouvernement du Yukon finance pour la communauté francophone.
- Puisque l'initiative Vieillir chez soi en est à ses débuts, le gouvernement devrait établir une lentille francophone en partenariat avec la communauté.
- Il reste des améliorations à réaliser pour ce qui est des relations avec les médias francophones lors des conférences de presse.

Rencontre avec des personnes âgées

- Il semble que des membres du personnel qui parlent français refusent d'être identifiés comme tels par peur d'avoir plus de travail.
- Il devrait y avoir un mécanisme de plainte clair et connu avec des suivis systématisés.
- Les services bilingues reliés à la santé mentale et les services d'accompagnement ne sont pas connus.
- Le service d'interprétation simultanée a été très apprécié lorsqu'il a été testé durant une consultation publique au sujet de la réforme électorale. Cependant, il est difficile de s'y fier vu l'instabilité de la connexion Internet.

- C'est très intéressant d'avoir l'option d'utiliser l'interprétation simultanée pour s'exprimer, plus que pour comprendre.
- Il n'y a pas d'assurance de la qualité de l'interprétation. Il est difficile d'avoir une pleine confiance en ce système.
- L'interprétation est perçue comme une solution inférieure à la présence d'un préposé ou d'une préposée bilingue.
- Les personnes âgées peuvent être intimidées par la présence de la technologie. Le contact humain direct est préférable.
- Ajouter un interprète-navigateur ou une interprète-navigatrice dans un service médical peut aussi être intimidant pour l'aspect de confidentialité. Il est parfois déjà difficile de parler de ses problèmes à une personne. L'interprétation ajoute une autre personne dans le processus.
- En situation de crise ou dans une position de vulnérabilité, il devient encore plus difficile d'utiliser une langue seconde, ce qui ne semble pas compris par le personnel.
- Il y a beaucoup de rotation de personnel dans les centres de santé. On perd souvent le contact avec les personnes qui parlent français. Le service en français n'est jamais garanti.
- Dans un centre de soins de longue durée, un employé s'est fait dire que la langue du travail était l'anglais et donc qu'il devait utiliser l'anglais avec les patients et patientes.
- Il est difficile de trouver des ambulanciers et ambulancières et des infirmiers et infirmières bilingues.
- Il y a quelques personnes qui parlent français lors des soins à domicile, mais on ne peut pas le demander. Ça dépend toujours de leur charge de travail.
- Il y a des physiothérapeutes qui parlent français au privé, mais le remboursement n'est pas garanti. Pour la psychiatrie, c'est uniquement en anglais.
- Il faudrait penser à une façon de faciliter le processus de télésanté pour les personnes âgées qui ne sont pas à l'aise avec la technologie. Serait-il possible d'avoir une salle réservée au centre de santé Constellation avec un infirmier ou une infirmière sur place qui faciliterait le processus?
- La télémédecine dépend beaucoup des personnes et des problèmes de santé, mais s'il est possible de le faire avec des spécialistes de la Colombie-Britannique, pourquoi pas avec des spécialistes francophones?

Rencontre publique avec les personnes en région

Services en ligne

- Les services en ligne sont utiles (ex. : réserver et payer pour un terrain de camping).
- Il est pratique qu'ils soient disponibles en tout temps.
- Les liens ne sont pas toujours évidents et il faut parfois cliquer sur plusieurs liens pour se rendre. Il arrive que l'information soit différente entre la version anglaise et française.
- Les intérêts des gens qui vivent à Dawson sont peut-être différents des gens vivant à Whitehorse.

Priorités

- Pour les familles exogames, il est important d'avoir des livres en français à la bibliothèque pour la transmission de la langue et des activités pour la petite enfance.
- Besoin d'une meilleure promotion des activités en petite enfance offertes dans les communautés afin de s'assurer de rejoindre les familles francophones.
- Domaines prioritaires : communications d'urgence, fermeture de route, santé, avis de santé publique, les services à la famille.
- Pour les services à l'hôpital, cela dépend d'un service à l'autre. Il faudrait faire savoir au personnel à qui s'adresser.

Interprétation

- Il y a beaucoup de tourisme à Dawson et l'interprétation serait nécessaire selon les circonstances.
- Le délai d'accès au service est un frein.
- L'interprétation serait appréciée en santé et justice.

Documentation

- Une personne s'est fait offrir le guide de la pêche en français quand l'employé a entendu son accent.
- Il y a des gens qui auraient aimé avoir accès en français à des rapports longs non traduits.

Commentaires reçus par courriel et par téléphone

- L'offre active est inégale : cela dépend de la présence d'un employé ou d'une employée bilingue.
- Le personnel ne semble pas toujours sensibilisé à l'offre active. Il serait bien que le gouvernement offre une formation sur la *Loi sur les langues* lors de nouvelles embauches.
- La version française des documents est souvent publiée beaucoup plus tard que la version anglaise. Dans le cas de certaines activités saisonnières, cela peut entraîner des conséquences directes.
- Le gouvernement du Yukon devrait se baser sur les critères du gouvernement fédéral pour le niveau de français requis pour donner des services en français.
- Des programmes extra-scolaires en français seraient formidables (la prématernelle, une garderie, des programmes après l'école, des camps d'été, des ateliers en fin de semaine).
- Un effort devrait être fait pour permettre aux personnes en région de participer aux événements de Whitehorse qui se déroulent en ligne.
- Il y a plusieurs faiblesses du côté du ministère de l'Éducation et du côté des communications d'urgence, tous ministères confondus. Par exemple, les courriels du ministère de l'Éducation sont uniquement en anglais ainsi que les communications urgentes au sujet de la COVID-19, la vaccination, etc.

Prochaines étapes

Nous élaborerons le troisième Cadre stratégique pour les services et les communications en français 2023-2025 en fonction des commentaires recueillis durant cette consultation publique. Ce cadre de deux ans est essentiel pour guider nos actions et nos décisions. Il nous aidera à concentrer nos efforts et à investir les fonds obtenus du gouvernement du Canada dans la planification et la prestation des services gouvernementaux en français là où le besoin est le plus grand.

Nous sonderons également un groupe de discussion pendant la période visée par le cadre stratégique afin de mesurer nos progrès et d'adapter nos stratégies, le cas échéant.

Renseignements

Pour en savoir plus sur le processus de consultation publique ou sur ses résultats, écrivez à French.communications@yukon.ca ou composez le 867-667-8260.