

MANUEL D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE

VOLUME 1 : POLITIQUES MINISTÉRIELLES – GÉNÉRALES

TITRE : POLITIQUE SUR LES SERVICES ET LES COMMUNICATIONS EN FRANÇAIS<sup>1</sup>

ENTRÉE EN VIGUEUR : le 25 mai 2021

---

## 1 OBJET

### 1.1 Autorité

- a) La présente politique a été adoptée par le Comité d'examen des sous-ministres en vertu de l'article 2.1.4 de la Politique 1.1 du Manuel d'administration générale – Tenue à jour du manuel d'administration générale.

### 1.2 Champ d'application

La politique s'applique à tous les ministères énumérés dans la Politique 1.1 du Manuel d'administration générale. Elle s'applique également aux bureaux mentionnés dans le *Règlement portant sur les bureaux réglementaires* pris en application de la *Loi sur les langues*.

### 1.3 Définitions

Les définitions ci-dessous s'appliquent uniquement à la présente politique.

- a) **Autre bureau** – Bureau du gouvernement du Yukon où :
  - i. la demande de communications et de services en français comme en anglais le justifie;
  - ii. en raison de la nature du travail accompli, il devient raisonnable que les communications et les services soient possibles en français comme en anglais.
- b) **Bureau principal** – Bureau du gouvernement du Yukon :
  - i. qui est le seul ou le principal bureau d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental;
  - ii. qui, en règle générale, a le mandat de servir l'ensemble du territoire.

---

<sup>1</sup> Appelée auparavant Politique sur les services en français. Cette politique a été adoptée conformément aux décisions découlant de la rencontre du Conseil des ministres n° 94-21 du 12 mai 1994 et révisée par le Comité d'examen des sous-ministres le 14 décembre 2010, le 20 septembre 2011 et le 11 décembre 2012.

- c) **Bureau réglementaire** – Bureau décrété comme tel par le commissaire en conseil exécutif en vertu de la *Loi sur les langues*.
- d) **Communauté francophone** – Partie de la population yukonnaise (y compris les sociétés) qui choisit de recevoir des services et de communiquer en français, indépendamment de sa capacité à utiliser l'anglais.
- e) **Partie intéressée** – Particulier ou organisme qui est un délégué ou un représentant d'un gouvernement, d'un organisme, d'une association ou d'un groupe ayant un intérêt dans les services et les communications en français au Yukon.
- f) **Poste désigné bilingue** – Poste établi en vertu de la *Loi sur la fonction publique* dont le titulaire doit répondre aux exigences linguistiques en français énoncées dans les Lignes directrices sur la dotation en personnel des postes bilingues ou d'autres lignes directrices qui les remplaceraient élaborées par la Commission de la fonction publique du gouvernement du Yukon.

## 1.4 Objet

L'objet de la présente politique est de promouvoir une approche cohérente dans l'ensemble des ministères pour ce qui est de la prestation des services et des communications en français conformément à la *Loi sur les langues*.

## 1.5 Principes directeurs

- a) La *Loi sur les langues* doit faire l'objet d'une interprétation large et téléologique<sup>2</sup>.
- b) Le gouvernement du Yukon fournit des services et des communications en français à la population là où ces services et ces communications, y compris les services en ligne, sont offerts en anglais.
- c) L'anglais est la langue administrative de travail du gouvernement du Yukon.

---

<sup>2</sup> Comme l'ont reconnu les tribunaux du Yukon. (2007) 246 B.C.A.C. 159, 2007 YKCA 12 ([https://yukoncourts.ca/sites/default/files/documents/en/2007ykca12e\\_kilrich\\_v\\_halotier.pdf](https://yukoncourts.ca/sites/default/files/documents/en/2007ykca12e_kilrich_v_halotier.pdf))

## **2 MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE**

### **2.1 Modèle de prestation de services en français**

- a) Le gouvernement du Yukon fournit des services à la population, l'informe et communique avec elle en français et en anglais.
- b) Le modèle de prestation de services en français du gouvernement du Yukon permet à la population de recevoir des services et des communications du gouvernement en français comparables à ceux offerts en anglais.
- c) Ce modèle comporte trois éléments clés : 1) l'offre active de services en français et en anglais; 2) la prestation de services en français à la population; 3) la promotion de ces services.
- d) Les lignes directrices sur les services et les communications en français aident les ministères à remplir leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues* et servent de guide pour :
  - i. offrir, fournir et promouvoir les services en français;
  - ii. informer la population et communiquer avec elle en français.

### **2.2 Protocoles d'entente sur les services en français**

- a) Chaque ministère peut conclure un protocole d'entente (PE) sur les services en français avec la Direction des services en français (DSF). Les PE définissent les mesures visant à planifier, fournir, évaluer et améliorer les services et les communications en français, puis en rendre compte. Elles peuvent comprendre :
  - i. des objectifs et des résultats liés aux services et aux communications en français;
  - ii. l'établissement de points de service désignés;
  - iii. un plan de dotation pour les postes désignés bilingues;
  - iv. de la formation pour soutenir la mise en œuvre du modèle de prestation de service en français;
  - v. des indicateurs de rendement clés pour mesurer les progrès;
  - vi. un soutien financier et non financier fourni par la DSF.
- b) Les PE sont révisés chaque année en appui aux nouveaux programmes, à ceux qui ont été modifiés et aux mandats de communication.

### **2.3 Dotation et pratiques en matière d'emploi**

- a) La dotation en personnel des postes désignés bilingues est effectuée en conformité avec la *Loi sur la fonction publique* et les lignes directrices sur la dotation en personnel

des postes désignés bilingues, ou à d'autres lignes directrices qui les remplaceraient, élaborées par la Commission de la fonction publique du gouvernement du Yukon.

- b) Les postes désignés bilingues sont essentiels pour garantir la prestation de services en français.

## **2.4 Responsabilité financière**

Les ministères assument les coûts liés à la prestation des services et aux communications en français. Les PE avec la DSF précisent les dispositions financières pour le recouvrement des coûts des produits de communication et des salaires se rapportant aux postes désignés bilingues.<sup>3</sup> Ils peuvent également inclure des contributions financières pour des initiatives visant à améliorer l'accès aux services et aux communications en français.

## **2.5 Mécanisme de règlement des plaintes concernant les services en français**

- a) Le mécanisme de règlement des plaintes concernant les services en français est un outil de rétroaction pour atténuer ou éliminer les facteurs qui nuisent à l'accès et au recours aux services et aux communications en français.
- b) Le mécanisme de règlement des plaintes concernant les services en français permet à la population de rendre compte :
  - i. du service ou de l'information qu'ils ont reçu;
  - ii. du manque de services ou d'information en français.
- c) Pour être admissibles, les plaintes doivent être liées aux services ou aux communications d'un bureau central, d'un bureau réglementaire ou d'un autre bureau du gouvernement du Yukon.

## **2.6 Rapport annuel**

- a) La DSF publie le rapport annuel sur les services et les communications en français du gouvernement du Yukon.
- b) Ce rapport rend compte des progrès et des résultats des activités et des initiatives du gouvernement pour améliorer la prestation des services et les communications en français. On y trouve aussi un sommaire des plaintes déposées dans le cadre du

---

<sup>3</sup> Le gouvernement du Canada a une responsabilité liée à l'élaboration, à l'amélioration et à la mise en oeuvre des services et des communications en français au Yukon. Cette responsabilité est assumée en vertu de l'Entente Canada-Yukon sur les services en français, dont la DSF assure l'administration.

mécanisme de règlement des plaintes concernant les services en français décrit à l'article 2.5.

### **3 RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

#### **3.1 Conseil des ministres**

Le Conseil des ministres a la responsabilité fondamentale d'établir les objectifs de la prestation des services et des communications en français du gouvernement, ainsi que des politiques liées à la mise en œuvre des services et des communications en français.

#### **3.2 Ministre responsable de la Direction des services en français**

Le ministre responsable de la Direction des services en français est le membre du Conseil des ministres à qui incombe la responsabilité de la DSF et de la *Loi sur les langues* (qu'il partage avec le commissaire en conseil exécutif), en conformité avec la *Loi sur l'organisation du gouvernement*.

#### **3.3 Sous-ministre responsable de la Direction des services en français**

- a) Il incombe au sous-ministre responsable de la DSF :
  - i. de veiller sur les activités de la DSF, conformément à la *Loi sur la fonction publique*;
  - ii. de signer les PE dont il est question à l'article 2.2.
- b) Il incombe également au sous-ministre responsable de la DSF de tenir au moins trois réunions avec les parties intéressées, afin :
  - i. de discuter de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues*;
  - ii. de repérer et d'examiner les possibilités et les mesures stratégiques pour améliorer les services et les communications en français;
  - iii. de veiller à ce que les initiatives du gouvernement du Yukon liées à la prestation des services et aux communications en français soient conformes aux priorités de la communauté francophone.
- c) Le sous-ministre responsable de la DSF peut demander à un autre sous-ministre d'un ministère qui fournit des services prioritaires d'assister aux réunions pertinentes dont il est question au point 3.3 b).

#### **3.4 Sous-ministres et directeurs généraux**

Les sous-ministres et les directeurs généraux sont responsables de la prestation des services et des communications en français, conformément à la *Loi sur les langues* et à la présente politique, notamment :

- a) en mettant en œuvre le modèle de prestation de services en français;
- b) en aidant la DSF à répondre aux plaintes déposées dans le cadre du mécanisme de règlement des plaintes concernant les services en français décrit à l'article 2.5;
- c) en signant le PE de leur ministère dont il est question à l'article 2.2.

### **3.5 Direction des services en français**

- a) La DSF soutient la prestation des services et les communications en français pour l'ensemble du gouvernement :
  - i. en négociant et en gérant l'Entente Canada-Yukon sur les services en français;
  - ii. en rendant compte de la mise en œuvre de l'Entente Canada-Yukon sur les services en français au gouvernement du Canada;
  - iii. en établissant des PE;
  - iv. en encadrant et en évaluant les plaintes déposées dans le cadre du mécanisme de règlement des plaintes concernant les services en français décrit à l'article 2.5 et en y répondant en collaboration avec les ministères;
  - v. en travaillant en liaison avec les autres administrations publiques et en participant aux forums intergouvernementaux, dont ceux du Réseau intergouvernemental sur la francophonie canadienne;
  - vi. en fournissant des services centralisés aux ministères, dont ceux-ci :
    - a. traduction, révision et correction d'épreuves;
    - b. gestion du contenu Web en français du gouvernement du Yukon;
    - c. soutien et conseils sur la désignation et la dotation des nouveaux postes désignés bilingues et des postes existants;
    - d. évaluation des aptitudes linguistiques en français des employés et des candidats;
    - e. formation en français;
    - f. formation et soutien à la mise en œuvre du modèle de prestation de services en français;
    - g. accès à des services d'interprétation.
- b) Il incombe également à la DSF d'établir de concert avec les parties intéressées les priorités en matière de services ainsi qu'un plan stratégique tous les trois ans.

### **3.6 Commission de la fonction publique**

- a) La Commission de la fonction publique :
  - i. élabore des politiques en matière de ressources humaines pour soutenir la conformité avec la *Loi sur les langues* et les met en œuvre de concert avec les ministères;

- ii. fournit un soutien et des conseils relativement au recrutement des candidats aux postes désignés bilingues.
- b) Des responsabilités additionnelles sont énoncées dans les Lignes directrices sur la dotation en personnel des postes bilingues ou d'autres lignes directrices qui les remplaceraient élaborées par la Commission de la fonction publique du gouvernement du Yukon.