



BONJOUR

ENGLISH • FRANÇAIS

GUIDE SUR LA *LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS* DU PROGRAMME BONJOUR



Introduction

Qu'est-ce que la *Loi sur les services en français* ?

La *Loi sur les services en français* est entrée en vigueur à l'Île-du-Prince-Édouard le 14 décembre 2013. Son objectif est d'harmoniser les priorités en matière de services de la communauté acadienne et francophone de l'Île avec la capacité de service du gouvernement grâce à la désignation de services. Les services désignés doivent être offerts en anglais et en français avec une qualité comparable et faire l'objet d'une offre active. Ces services sont offerts par des ministères et des organismes du gouvernement provincial.

Mise en œuvre et parties prenantes

Qui a participé à l'élaboration de la *Loi* ?

La *Loi* est le résultat d'une collaboration et de consultations importantes avec la communauté acadienne et francophone de l'Île.

Le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone (CCCAF) a été fondé en 1977 et est établi par application de la *Loi sur les services en français*.

Quel est le rôle du CCCAF ?

Le CCCAF joue un rôle important dans la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*. En effet, le CCCAF :

- veille à ce que le gouvernement soit au courant des priorités en matière de services en français de la communauté acadienne et francophone ;
- conseille le gouvernement en matière de désignation des services et de prestation en français des services désignés ;
- conseille le gouvernement sur toute question touchant à la communauté acadienne et francophone.

Que fait le CCCAF pour jouer son rôle ?

Le CCCAF mène plusieurs activités afin de jouer son rôle, comme :

- tenir des consultations auprès du public ou de groupes cibles, notamment pour déterminer les priorités de la communauté acadienne et francophone en matière de services en français ;
- participer, en tant qu'observateur, aux activités concernant la communauté acadienne et francophone ;
- rencontrer des acteurs clés dans le domaine des affaires acadiennes et francophones afin de rester informé ;
examiner les services gouvernementaux afin de cerner les possibilités de désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Quels services doivent être offerts en français selon la *Loi* sur les services en français ?

La correspondance – La *Loi* stipule qu’une réponse écrite en français doit être envoyée au destinataire d’une correspondance en français.

Les consultations publiques – La *Loi* stipule que lors de consultations publiques tenues sous forme écrite ou électronique, la population doit avoir l’occasion d’y participer en français et en anglais, et que lors de consultations publiques tenues au moyen d’assemblées publiques, la population doit avoir l’occasion de participer à au moins une d’entre elles en français et en anglais.

Les services désignés – La *Loi* stipule que les services désignés doivent être offerts en français ou en anglais au choix de la personne et dans une qualité comparable dans les deux langues. La *Loi* stipule également que les mesures prévues dans les règlements doivent être prises pour informer le public que les services désignés sont offerts en français ou en anglais au choix de la personne.

Quels services sont des services désignés, et donc, offerts en français ?

Pour une liste à jour des services désignés, consultez le [site Web](#) du gouvernement de l’Île-du-Prince-Édouard ou le [Règlement général de la Loi sur les services en français](#).

Comment le gouvernement améliore-t-il l’offre des services en français pour appuyer la communauté acadienne et francophone ?

Le gouvernement poursuit ses efforts pour appuyer la communauté acadienne et francophone et maintenir la langue française pour les générations futures. Pour ce faire, il prend les mesures suivantes :

- désigner de nouveaux services dans le cadre de la *Loi* ;
- travailler en collaboration avec le Comité consultatif de la communauté acadienne et francophone pour déterminer les priorités de la communauté ;
- financer et mettre en œuvre des initiatives de services en français dans des domaines comme la santé, les services sociaux, la justice, la culture et l’immigration francophone ;
- accroître l’offre de services en ligne, de contenu Web et de communiqués de presse en français ;
- augmenter la capacité en français de la fonction publique provinciale grâce à la formation en français.

Survol du mécanisme de plainte

Dans quelles circonstances peut-on faire une plainte ?

On peut faire une plainte quand :

- un service désigné n'a pas été fourni en français ;
- la qualité d'un service désigné fourni en français n'était pas comparable à la qualité de ce service en anglais ;
- une institution gouvernementale n'a pas pris les mesures établies dans le *Règlement général* de la *Loi sur les services en français* pour informer le public qu'un service désigné était offert en anglais et en français ;
- une institution gouvernementale n'a pas répondu en français par écrit à de la correspondance en français ;
- une institution gouvernementale n'a pas donné l'occasion au public de participer à une consultation publique en français.

Comment fait-on une plainte ?

Pour être valide, une plainte **doit être faite dans les 60 jours suivant l'incident en utilisant le [formulaire de plainte en ligne](#) ou communiquant** avec le coordonnateur ou la coordonnatrice des services en français de l'institution gouvernementale visée par la plainte.

Que se passe-t-il après qu'une plainte a été faite ?

Un accusé de réception est envoyé dans les 15 jours suivant la réception de la plainte. L'objectif est de traiter la plainte dans un délai de 60 jours.

Comment puis-je obtenir plus d'information ?

- Pour plus d'information sur la *Loi sur les services en français*, courriellez le bonjour@gov.pe.ca.