

Rapport du Comité consultatif en matière d'affaires francophones au gouvernement de la Saskatchewan

Août 2025

Services sociaux

Lettre d'accompagnement

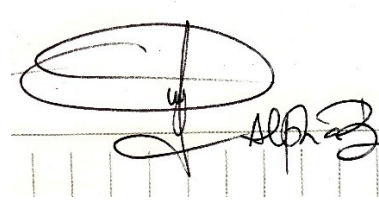
L'honorable Alana Ross
Ministre des Parcs, de la Culture et du Sport

Pour faire suite à la rencontre du Comité consultatif en matière d'affaires francophones, tenue le 14 juin 2024, j'ai le plaisir de soumettre le présent rapport pour votre examen.

À cette occasion, nous avons rencontré un représentant du ministère des Services sociaux. Nous avons également rencontré des représentants d'organismes francosaskois dont les clients bénéficient souvent des services sociaux offerts par le gouvernement. Ces discussions nous ont permis de mieux comprendre et cerner les besoins et les défis des citoyens francophones en matière de services sociaux.

Au nom du Comité, je suis heureux de vous présenter ce rapport. Les recommandations formulées visent à conseiller le gouvernement sur les moyens d'améliorer l'offre des services sociaux en français.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alpha Barry', is written over a series of horizontal lines. The signature is stylized and includes a large, loopy initial 'A'.

Alpha Barry
Président, Comité consultatif en matière d'affaires francophones

Table des matières

Lettre d'accompagnement	2
Table des matières	3
Introduction	4
Recommandations	4
État des lieux	5
Conclusion	8
Mandat du Comité consultatif	9
Annexe	9

Introduction

Le Comité consultatif en matière d'affaires francophones s'est réuni le 14 juin 2024 pour discuter du thème des services sociaux. Une autre réunion sur le sujet a déjà eu lieu en septembre 2012 et un rapport contenant quatre recommandations au gouvernement a été présenté en août 2013.

Le secteur des services sociaux couvre un large éventail de domaines et une gamme variée de programmes et de services. Le ministère des Services sociaux est principalement responsable du dossier, mais il collabore également avec d'autres ministères, des municipalités et des organismes gouvernementaux et communautaires. En gros, le ministère des Services sociaux aide les personnes et les familles vulnérables à améliorer leur qualité de vie, notamment dans les domaines suivants :

- Appui au revenu
- Protection de l'enfance
- Logement
- Services aux personnes handicapées
- Services pour les jeunes

Les membres du Comité déplorent que l'information sur la quasi-totalité de ces programmes et services ne soit disponible qu'en anglais, ce qui rend leur accès très difficile pour les citoyens francophones de la province. Le Comité estime qu'il y a beaucoup à faire pour servir les Fransaskois en termes de services sociaux, et c'est dans cette perspective qu'il présente des pistes à explorer dans ce rapport. Pour formuler ses recommandations, le Comité a rencontré les représentants du ministère des Services sociaux et ceux de quatre organismes fransaskois : Association des parents fransaskois, Service d'accueil et d'inclusion francophone, Vitalité 55+ et Communauté des africains francophones de la Saskatchewan. Les membres du comité tiennent à remercier tous les participants pour leur contribution.

Recommandations

1. Que le ministère des Services sociaux fasse un meilleur usage de la capacité linguistique disponible et adopte une approche proactive en affectant du personnel bilingue à des dossiers où l'utilisation du français est clairement préférable.
2. Que le ministère des Services sociaux et les autres intervenants gouvernementaux fassent traduire en français des documents et des renseignements relatifs aux services sociaux, puis en fassent la promotion.
3. Que le ministère des Services sociaux tienne compte des besoins des francophones ainsi que de la Politique du gouvernement de la Saskatchewan en matière de services en langue française, et crée des postes désignés bilingues.
4. Que le ministère des Services sociaux sensibilise les organismes fransaskois aux services offerts et prenne connaissance des besoins et des services qui existent au sein de la communauté fransaskoise.

État des lieux

La communauté fransaskoise évolue d'année en année, principalement en raison de l'arrivée de familles immigrantes francophones et du vieillissement de la population, qui affecte davantage la population francophone que l'ensemble de la population de la Saskatchewan. En effet, la population immigrante francophone de la province a augmenté au fil des ans. En 2006, environ 6 % des francophones de la Saskatchewan étaient nés à l'étranger. En 2016, ce taux atteignait 16 %, une proportion plus élevée que celle de la population provinciale née à l'étranger (10,5 %). Lors du recensement de 2021, plus d'un quart, soit 25,7 % des francophones de la Saskatchewan âgés de 15 ans et plus sont nés à l'extérieur du pays, une proportion également plus élevée que celle de la population de la Saskatchewan née à l'étranger (17,5 %). D'autre part, 17 % des habitants de la Saskatchewan étaient âgés de 65 ans et plus au moment du recensement de la population de 2021, alors qu'un tiers (33 %) des citoyens ayant le français comme langue maternelle étaient âgés de 65 ans et plus¹.

En matière de services sociaux, les citoyens francophones de la province font face à une situation où l'offre de services est pratiquement inexistante en français. De plus, contrairement à tous les autres secteurs, aucun organisme fransaskois n'est directement responsable du dossier des services sociaux, ce qui rend encore plus complexe le manque de services et de soutien en français dans ce secteur. Lorsque les citoyens ont besoin d'accéder à ce type de services, c'est souvent à un moment difficile de leur vie, ou dans une situation particulièrement vulnérable où il faut assurer leur sécurité ou répondre à leurs besoins fondamentaux. En même temps, c'est une situation où la confidentialité sur ce qui se passe dans leurs vies est importante et devrait être garantie. Malheureusement, avec une absence de l'offre de services en français, les citoyens francophones utilisateurs de ces services sont confrontés souvent aux défis de communication en anglais et leur seul recours est l'utilisation des services d'interprétation. Dans certaines situations, le manque d'information en français peut entraîner une non-conformité aux nouvelles règles sociétales auxquelles font face les nouveaux arrivants, par exemple.

Meilleur usage des compétences linguistiques disponibles

Au cours de la réunion, les représentants des organismes francophones invités ont indiqué au Comité qu'ils ne disposent pas des ressources, des compétences et des outils nécessaires pour aider leurs clients. Cette situation est aggravée par le fait qu'aucun organisme francophone n'est directement responsable du secteur des services sociaux bien que la majorité des organismes fransaskois affirment desservir une clientèle qui inclut des personnes nécessitant des services à caractère social.

Le ministère des Services sociaux a indiqué dans ses réponses aux questions des membres du Comité, qu'il maintient une liste de fonctionnaires bilingues ou multilingues, qui sont en mesure de fournir des services dans d'autres langues, incluant le français. Le Ministère a également indiqué recourir aux services de traduction dans plusieurs langues, fournis par téléphone aux clients qui ne maîtrisent pas l'anglais. Aussi, sur le site saskatchewan.ca/bonjour, un répertoire des bureaux où des services en français peuvent être offerts liste une vingtaine de bureaux dans la section du ministère des Services sociaux. Compte tenu de la capacité linguistique actuellement disponible au sein du gouvernement, les membres du Comité déplorent le fait que ce soient généralement des employés qui ne parlent pas français qui interviennent auprès d'une clientèle clairement francophone, par exemple dans les écoles fransaskoises ou auprès des familles francophones. Le Comité estime que le gouvernement devrait faire preuve de plus de prévoyance en assignant le peu d'employés bilingues dont il dispose aux secteurs et aux situations où les barrières linguistiques et les services de traduction ne sont pas pratiques.

¹ Statistique Canada, Recensement de la population de 2021.

Recommandation 1 :

Que le ministère des Services sociaux fasse un meilleur usage de la capacité linguistique disponible et adopte une approche proactive en affectant du personnel bilingue à des dossiers où l'utilisation du français est clairement préférable.

Assurer la disponibilité et la promotion des informations et documents en français

Le Comité reconnaît les efforts du gouvernement visant à traduire de plus en plus de documents et de renseignements en français. Il déplore toutefois la quasi-inexistence de documentation en français et l'absence d'offre active dans le domaine des services sociaux.

Le ministère des Services sociaux gère une gamme de programmes et de services, soit directement, soit en partenariat avec d'autres intervenants gouvernementaux et communautaires. Cependant, comme aucun organisme communautaire francophone n'est directement responsable du secteur, les utilisateurs potentiels de ces programmes et services ne sont pas informés et ne peuvent donc pas en bénéficier.

Au cours de la réunion, les représentants des organismes communautaires francophones invités ont indiqué que la langue constitue un obstacle majeur pour leurs clients, dont beaucoup éprouvent des difficultés à bien s'exprimer en anglais. Ces intervenants communautaires ont déclaré rencontrer des difficultés à naviguer sur le site Web du gouvernement lorsqu'ils tentent d'offrir des services d'orientation et d'accompagnement à leur clientèle. Le Comité aimerait donc que davantage d'efforts soient déployés pour identifier et traduire la documentation la plus utile et essentielle pour la communauté fransaskoise. De même, la promotion de l'information disponible en français auprès des organismes communautaires francophones permettrait d'améliorer le soutien qu'ils apportent à leur clientèle en matière d'accès aux services sociaux. Le Comité est également d'avis que la mise en place d'un centre de ressources au sein de la communauté fransaskoise, où les résidents pourraient obtenir de l'aide pour accéder aux services sociaux, créerait un lien direct avec les intervenants du Ministère et faciliterait la promotion des services offerts.

Recommandation 2 :

Que le ministère des Services sociaux et les autres intervenants gouvernementaux fassent traduire en français des documents et des renseignements relatifs aux services sociaux, puis en fassent la promotion.

Création de postes désignés bilingues

Les programmes et services sociaux s'adressent aux citoyens qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité et, dans la majorité des cas, aux personnes qui sont aux prises avec des besoins fondamentaux et immédiats. Avec une communauté francophone grandissante composée de plus en plus de familles immigrantes et de personnes âgées, on peut assumer que le nombre de Fransaskois bénéficiant de ces services et programmes est en augmentation. Pour les citoyens francophones de la province, leurs problèmes sociaux sont aggravés par un autre problème linguistique, les obligeant à exposer leur vulnérabilité et leurs besoins lorsqu'ils doivent recourir à des services d'interprétation.

En effet, selon les informations reçues du ministère des Services sociaux, il n'y a actuellement aucun poste désigné bilingue disponible pour servir les citoyens francophones afin d'assurer la protection de leur vie privée et l'accès immédiat aux services offerts. Le Ministère affirme qu'il offre des services d'interprétation dans plusieurs langues, dont le français. Les clients francophones demandent

effectivement des services d'interprétation, la plupart du temps, ce qui compromet la confidentialité des renseignements personnels qu'ils auraient préféré ne pas divulguer. Il peut s'agir, par exemple, de cas impliquant des familles de réfugiés qui sont encore vulnérables en raison des situations qu'elles ont vécues, ou de problèmes au sein des couples et des familles que chacun préférerait garder confidentiels. En outre, le recours à un membre de la famille ou à un ami proche comme interprète peut ne pas être approprié dans certaines situations ou dans certaines cultures.

Le Comité souhaite interpellier le gouvernement afin qu'il prenne en compte les besoins des francophones et qu'il adopte des mesures et des stratégies pour l'offre active de services en français. Malgré une liste² non négligeable d'employés pouvant s'exprimer en français au ministère des Services sociaux, ceux-ci ne sont pas tenus de le faire et ne sont même pas accessibles au public en tout temps. À cet égard, il serait judicieux de modifier les pratiques d'embauche afin de recruter du personnel bilingue de première ligne. Ces pratiques feraient en sorte de contribuer à affirmer le statut du français comme langue officielle du Canada, plutôt que de le considérer comme une langue parmi tant d'autres. Le Comité rappelle que le gouvernement de la Saskatchewan s'est doté d'une Politique sur les services en langue française en 2003 et qu'il est grand temps que des actions concrètes soient entreprises pour la mettre en œuvre. Par ailleurs, il est à noter qu'un rapport du Comité publié en 2013 contenait une recommandation demandant de « *créer des postes bilingues au sein du centre de service à la clientèle du ministère des Services sociaux.* »

Recommandation 3 :

Que le ministère des Services sociaux tienne compte des besoins des francophones ainsi que de la Politique du gouvernement de la Saskatchewan en matière de services en langue française, et crée des postes désignés bilingues.

Sensibilisation sur les services et défis existants

Le ministère des Services sociaux ne dispose actuellement pas d'un portrait suffisamment clair des besoins spécifiques de la communauté fransaskoise en matière de services sociaux ni de la gamme de services que celle-ci offre déjà à sa population. Parallèlement, les organismes communautaires francophones manquent d'information précise et accessible sur les programmes et services du ministère, ainsi que sur les ressources disponibles auprès d'autres partenaires gouvernementaux ou communautaires.

Le Comité reconnaît que cette situation s'explique en partie par l'absence d'un organisme fransaskois ayant un mandat explicite dans le domaine des services sociaux. Cela étant dit, cette lacune en matière de coordination n'est pas nouvelle : dès 2013, une recommandation avait été formulée en faveur d'un dialogue entre le Ministère et l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) afin de mieux cerner les besoins et de faire connaître les services existants. Force est de constater qu'aucune mesure concrète n'a été mise en œuvre à la suite de cette recommandation. Douze ans plus tard, ce statu quo a des conséquences bien réelles, notamment pour les personnes les plus vulnérables, telles que les familles nouvellement arrivées qui ne maîtrisent pas l'anglais. Moins familières avec les systèmes administratifs et les programmes sociaux, ces familles sont particulièrement à risque de marginalisation en raison d'un manque d'information, de soutien linguistique et de services adaptés à leur réalité culturelle. Elles se tournent fréquemment vers les organismes communautaires francophones, qui deviennent de facto leur point d'ancrage, même s'ils n'ont pas le mandat formel d'intervenir dans ce domaine. Dans ce contexte, le ministère des Services sociaux est invité à adopter une approche proactive et

² [Répertoire des services en français](#)

structurée en vue de bâtir un dialogue durable avec la communauté fransaskoise. Et surtout de ne pas ménager les efforts nécessaires pour saisir toute opportunité de financement disponible dans le plan d'action fédéral, comme le fait déjà le ministère de la Justice, pour assurer une vitalité de la communauté fransaskoise.

Cette démarche s'inscrit également dans l'esprit de la Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan, adoptée en 2003, qui vise à améliorer l'accès des Fransaskois et Fransaskoises aux services gouvernementaux. La politique met de l'avant le principe de services actifs, encourageant une offre visible, disponible et facilement accessible en français. Elle souligne aussi l'importance d'une collaboration étroite entre les ministères et les intervenants communautaires, particulièrement dans les secteurs jugés prioritaires par la communauté. Le domaine des services sociaux, compte tenu des besoins exprimés et des enjeux de vulnérabilité, constitue sans conteste l'un de ces secteurs.

Le Comité recommande donc la création, avec l'appui du gouvernement, d'un groupe consultatif et de concertation regroupant les parties prenantes francophones et le Ministère. Ce groupe aurait pour objectifs :

- de cerner de façon collaborative les besoins de la communauté en matière de services sociaux en français;
- de mieux faire connaître les services existants auprès de la population fransaskoise;
- d'ouvrir la voie à des partenariats novateurs et équitables pour une inclusion linguistique accrue.

À court terme, le ministère pourrait tirer parti de mécanismes déjà en place, tels que les tables des directions générales, les forums des élus francophones ou encore les écoles fransaskoises pour diffuser de l'information sur ses services et consulter la communauté éducative, les parents et les jeunes. Ces échanges réguliers, idéalement tenus tous les deux ou trois ans, pourraient alimenter la planification stratégique du Ministère et favoriser une offre active de services sociaux en français, arrimée aux réalités et aux aspirations de la population fransaskoise.

Recommandation 4 :

Que le ministère des Services sociaux, conformément à la Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan, établisse un mécanisme régulier de communication et de concertation avec les organismes fransaskois, afin :

- de leur faire connaître les services sociaux existants;
- de mieux comprendre les besoins et les initiatives déjà en place au sein de la communauté; et
- de poser les bases de partenariats formels favorisant une offre de services sociaux inclusive et bilingue.

Conclusion

Le Comité reconnaît que les programmes et services sociaux offerts dans la province sont satisfaisants, mais qu'ils sont très difficiles d'accès pour les personnes rencontrant des difficultés avec la langue anglaise. La Saskatchewan est en pleine croissance, sa population se diversifie et le nombre de citoyens francophones, notamment les immigrants, ne cesse d'augmenter. De plus, le tiers des citoyens dont la langue maternelle est le français en Saskatchewan sont âgés de 65 ans et plus, un âge où s'exprimer dans sa langue maternelle est plus rassurant et préférable. Par conséquent, le soutien du ministère des Services sociaux et la prestation de services en français, le cas échéant, contribueraient au bien-être des citoyens francophones de la province et respecteraient la Politique sur les services en français que la province a adoptée en 2003.

Le Comité estime qu'il est possible de mettre en place l'offre de services en langue française de manière stratégique et responsable en mettant en œuvre les quatre recommandations contenues dans ce rapport.

Mandat du Comité consultatif

En 2003, le gouvernement de la Saskatchewan a adopté la Politique de services en langue française. Par cette politique, le gouvernement s'est engagé à « améliorer les services offerts à la communauté francophone de la Saskatchewan afin d'appuyer le développement et la vitalité de cette communauté »³.

La Politique s'articule autour de trois domaines :

1. Communication;
2. Développement et prestation de services;
3. Consultation.

Le mandat du Comité consultatif en matière d'affaires francophones est de conseiller la ministre des Parcs, de la Culture et du Sport, responsable des affaires francophones, dans le cadre de l'examen et de l'analyse des programmes et des politiques afin de guider la mise en œuvre de la Politique de services en langue française de la Saskatchewan.

Annexe

Recommandations émises dans le rapport d'août 2013

1. Que le ministère des Services sociaux rencontre des représentants de l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF), afin de discuter du niveau de services actuellement offerts par le Ministère et de savoir quels sont les services offerts par la communauté.
2. Que le ministère des Services sociaux dresse une liste officielle des employés du Ministère qui sont en mesure d'offrir des services en français, et fasse circuler cette liste à l'interne. Que le ministère des Services sociaux formalise le processus suivi par les représentants du Ministère quand ils reçoivent une demande de service en français.
3. Que le ministère des Services sociaux désigne, au sein de son centre de service à la clientèle, un ou plusieurs postes bilingues (français – anglais), afin de pouvoir offrir sur demande des services en français.
4. Que le ministère des Services sociaux veille à ce que tous les fournisseurs de services, tant les fonctionnaires que les employés d'organismes communautaires qui ont pour mandat de fournir des services pour le Ministère, soient sensibilisés à la Politique de services en langue française et les engagements prévus par celle-ci.

³ [Politique de services en langue française du gouvernement de la Saskatchewan](#)