

GOVERNMENT OF THE NORTHWEST TERRITORIES

STRATEGIC PLAN

ON FRENCH LANGUAGE
COMMUNICATIONS AND SERVICES



Table of Contents

PART A: LEGISLATIVE AND REGULATORY FRAMEWORK AND MEASURES	7
EXISTING LEGISLATION AND REGULATIONS	7
REGULATIONS TO BE IMPLEMENTED	7
Significant Demand	7
Nature of Office	7
PART B: ADMINISTRATIVE FRAMEWORK AND MEASURES	8
EXISTING ADMINISTRATIVE MEASURES	8
Government Institutions Concerned	8
Government Institution Offices Concerned	8
MEASURES TO BE IMPLEMENTED	8
GUIDELINES ON FRENCH LANGUAGE COMMUNICATIONS AND SERVICES	8
GUIDELINES, PART 1 – ROLES AND RESPONSIBILITIES	9
GUIDELINES, PART 2 – SERVICES AND COMMUNICATIONS	13
2A Services	13
2B Communications	15
GUIDELINES–Part 3 – HUMAN RESOURCES	17
Planning for an Effective Offer of French Language Services – The Human Resources Factor	18
GUIDELINES, PART 4 – PLANNING AND REPORTING	21
Government and Department and Agency Systems and Responsibilities	21
Long Term Strategic Plan	21
Annual Plans	22
Planning Process and Schedule	22
Monitoring and Reporting	23
GUIDELINES, PART 5 – AUDITS AND EVALUATIONS	24
Systematic Audits	24
Evaluations	24
GUIDELINES, PART 6 – COMMUNITY INPUT	24
6A Consultations	24
6B Complaints	25

PART C: OPERATIONAL FRAMEWORK AND MEASURES	27
COMPREHENSIVE PLAN CONSULTATION/ COOPERATION COMMITTEE	27
INITIAL DEPARTMENT AND AGENCY OPERATING AND ANNUAL PLANS	27
PROCESS FOR THE DEVELOPMENT, APPROVAL, IMPLEMENTATION AND MONITORING OF OPERATING AND ANNUAL PLANS ON FLCs	27
Development and Review	27
Final Revisions and Approval	28
Implementation, Monitoring And Reporting	28
Reviews And Annual Plans.....	28
 APPENDICES	
APPENDIX A: PROPOSED TIMELINES	29
APPENDIX B: ESTIMATED COSTS	30



Minister's Message – GNWT Strategic Plan on French Language Communications and Services

Message from the Minister



I am pleased to present the first *GNWT Strategic Plan on French Language Communications and Services*. The plan will improve communication and service delivery in French to the public across government.

In 2010, the GNWT and the Fédération franco-ténoise established a Comprehensive Plan Consultation and Co-operation Committee to facilitate community consultations on the *GNWT Strategic Plan on French Language Communications and Services*.

The development of a Strategic Plan on French language provides the opportunity to build bridges among cultures, increase service in one of our important official languages and to highlight the unique diversity we enjoy in the Northwest Territories.

Language and culture enrich the very fabric of our northern society. Our efforts with our language communities are based on improving service standards and preserving and revitalizing our official languages for future generations.

The capacity of the Government of the Northwest Territories to provide official languages services has evolved considerably over the past few years. With cooperation and ongoing partnerships with French language groups, the government can continually improve its capacity to develop and deliver services to the French language community.

Masi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Lafferty'.

Honourable Jackson Lafferty

Minister Responsible for Official Languages

GOVERNMENT OF THE NORTHWEST TERRITORIES

STRATEGIC PLAN ON FRENCH LANGUAGE COMMUNICATIONS AND SERVICES

French is an Official Language in the Northwest Territories and the Government of the Northwest Territories recognizes the Francophone language community as an important component of Northwest Territories society and contributor to its social, economic and cultural development. In recognition of this, and that Official Languages have equality of status and equal rights and privileges, the Government of the Northwest Territories has created its Strategic Plan on French Language Communication and Services to guide its departments, boards and agencies in the development, provision and offer of French language services to the Francophone community.



PART A: LEGISLATIVE AND REGULATORY FRAMEWORK AND MEASURES

EXISTING LEGISLATION AND REGULATIONS

The *Official Languages Act of the Northwest Territories* (OLA) is the base upon which this plan rests.

The Government Institution Regulations list the agencies, boards, commissions, corporations, offices or other bodies designated as government institutions for purposes of the *Official Languages Act*.

REGULATIONS TO BE IMPLEMENTED

- Significant demand
- Nature of office

Significant Demand

For purposes of the *Official Languages Act*, the following communities are considered to represent “significant demand” for communications and services in French:

- Yellowknife
- Hay River
- Fort Smith
- Inuvik

The list may be amended by regulation, after a review conducted every four years and upon the advice of the Minister Responsible for Official Languages in consultation with the Fédération franco-ténoise (FFT).

The communities are identified on the basis of certain favourable criteria or indicators of the vitality of the French language such as statistics based on a combination of factors such as mother tongue, home language and ability to speak French and/or the existence of French-language institutions (such as a French school according to s. 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms) that support the concept of a community living in French.

Nature of Office

For purposes of the *Official Languages Act* regarding communications and services in French, “nature of office” applies when an office, other than a head or central administrative office, of a government institution:

1. Generally offers services to the public; and
2. Is a central service point or a referral centre providing services to the public for the whole of the Northwest Territories.

PART B: ADMINISTRATIVE FRAMEWORK AND MEASURES

EXISTING ADMINISTRATIVE MEASURES

Government Institutions concerned

- As per regulations

Government Institution Offices concerned

- Head and central offices
- Offices impacted by the *significant demand* or *nature of office* criteria

MEASURES TO BE IMPLEMENTED

Official Guidelines (see the Guidelines proposed as part as of this Government Strategic Plan on French Language Communications and Services.)

Administrative structures and facilitating means to ensure that practical effect will be given to the official Guidelines:

1. Have a Francophone Affairs Secretariat and provide it with the appropriate authority and resources to fulfill the roles and responsibilities stipulated in Part 1 (6) of the Guidelines.
2. Establish French Language Services Coordinating Committee stipulated in Part 1 (7) of the Guidelines.
3. Ensure that French Language Services Coordinators are in place as per the Guidelines and that they have the appropriate authority and resources to carry out their duties, spelled out in Part 1 (8) of the Guidelines.
4. Establish an Advisor, French Language Services position stipulated in Part 1 (4) of the Guidelines.
5. Ensure a full-time Manager, Official Languages in Health and Social Services.

GUIDELINES ON FRENCH LANGUAGE COMMUNICATIONS AND SERVICES

These Guidelines are designed to facilitate the application of the *Official Languages Act* and apply to all the departments of the Government, the Office of the Legislative Assembly and those bodies cited in the *Government Institution Regulations*.¹

In the Guidelines:

- Bilingual means French and English.
- Minister Responsible for Official Languages means “Minister in charge of French Language Communications and Services”.

1. References to the Departments of the Government and agencies means *Departments of the Government, the Office of the Legislative Assembly and those bodies cited in the Government Institution Regulations*.

GUIDELINES, PART 1 – ROLES AND RESPONSIBILITIES

1. Executive Council

The Executive Council and the Legislative Assembly play an oversight role in the implementation and administration of the *Official Languages Act*.

2. Minister Responsible for Official Languages

- As per *Official Languages Act*.

To facilitate the fulfilling of his/her roles and responsibilities, the Minister will:

- Develop appropriate partnerships with the Francophone community and formally meet with that community at least once each year to ensure that the Government is aware of its needs and priorities;
- Recommend guidelines and strategies to the Executive Council for Government departments and agencies respecting plans, programs, policies, priorities, evaluations and reporting on French language communications and services;
- Make recommendations to the Financial Management Board in connection with the financing of Government programs, services and policies on French language communications and services; and
- Respond to public concerns respecting the provision and quality of French language programs and services.

3. Other Ministers

Individual Ministers are responsible, for their assigned departments and agencies, to:

- Provide for French language communications and services in their assigned departments and agencies as per the *Official Languages Act*, related regulations and these Guidelines;
- Ensure that annual plans, programs and reports respecting French language communications and services are prepared for assigned departments and agencies in accordance with the Guidelines; and
- With the Minister Responsible for Official Languages, respond to public concerns respecting the quality of French language communications and services provided by the departments and agencies for which the Minister is responsible.

4. Department of Human Resources

The Department:

- Provides advice and expertise in addressing bilingual human resource requirements through the human resource planning process, including recruitment, retention and French language assessment and language training strategies;
- Maintains an inventory and appropriate profile of the bilingual human resources within the public service;
- Maintains French language competency requirement profiles for designated bilingual positions and for the bilingual personnel on designated bilingual teams;
- Develops and implements, jointly with the Department of Health and Social Services, a interpretation resources plan dealing with the evaluation, based on objective standards, of the competency of French interpreters in health services and the provision of mandatory training in medical terminology;
- Works with the Francophone Affairs Secretariat and the French Language Services Coordinators to perform the above tasks; and
- Has an Advisor, French Language Services to help carry out the above and related functions.

5. Deputy Heads

Deputy Heads of departments and agencies:

- Support their Minister in carrying out the Minister's duties related to these Guidelines and the legislative framework;
- Provide clear direction within their area of jurisdiction regarding French language communications and services as per the *Official Languages Act* and guidelines;
- Designate a French Language Services Coordinator to assist and advise the Deputy Head on the implementation of these Guidelines; and
- Where appropriate, engage in consultation with appropriate Francophone community organizations respecting provision of services in French by the departments and agencies for which their Minister is responsible;

6. Francophone Affairs Secretariat

- Provides support and advice to the Minister Responsible for Official Languages in carrying out the Minister's related duties;
- Offers advice or tools and support to departments and agencies of Government for the purpose of developing plans on French language communications and services and adopting or providing programs, policies and services that reflect the expressed needs of the Francophone community;
- Develops orientation programs for the French Language Services Coordinators and, in cooperation with these Coordinators, for employees of government institutions with respect to their obligations under the OLA and Guidelines, and applicable legislation;
- Liaises with the Francophone community on a regular and ongoing basis regarding the provision of French language communications and services;
- Serves as a central support agency for departments and agencies for French language communications and services within the Government and provides interpretations of the Guidelines and all relevant regulations regarding such communications and services;
- Reviews the availability and quality of French language communications and services pursuant to the annual plan and, as may be required, makes recommendations for their improvement to the Minister Responsible for Official Languages;
- Coordinates the provision of French translation services government-wide;
- Works with the Departments of Human Resources and of Health and Social Services on the planning, the provision and the evaluation of trained and competent French language interpreters in the field of health;
- Ensures the proper recording of formal complaints and appropriate follow-up to legitimate complaints and works with the French Language Services Coordinators as warranted on resolving problems identified via complaints;
- Ensures the systematic audit of French language communications and services applicable to all government institutions;
- Manages Services TNO;
- Provides support to the Minister Responsible for Official Languages at the Ministerial Conference on Francophone Affairs;
- Negotiates, manages and administers any Government of the Northwest Territories agreements with the Government of Canada or with provincial/territorial governments regarding French language communications and services in accordance with Executive Council and Minister Responsible for Official languages direction;
- Chairs the French Language Services Coordinating Committee; and
- Carries out any other function assigned by the Minister Responsible for Official Languages.

7. French Language Services Coordinating Committee

The French Language Services Coordinating Committee:

- Is comprised of the French Language Services Coordinators designated by the Deputy Heads and is chaired by the Francophone Affairs Secretariat;
- Provides ongoing feedback and advice to the Francophone Affairs Secretariat on the content and implementation of these Guidelines;
- Makes recommendations to the Francophone Affairs Secretariat on issues and areas of importance to focus on during audits of French language communications and services;
- Reviews and assesses the consistency of practice among departments and agencies respecting these Guidelines and make recommendations, through the Francophone Affairs Secretariat, to the respective Deputy Heads as appropriate (copied to the responsible Minister);
- Acts as a forum to exchange ideas and discuss common issues and responses respecting communications and services in French; and
- Holds regular meetings to parts of which community representatives may be invited.

8. French Language Services Coordinators

The general responsibility of the French Language Services Coordinators is to champion and coordinate the provision of quality French language communications and services by their respective departments and agencies. The objective of the GNWT is to fill those positions with bilingual staff, especially in larger front line departments and agencies. French Language Services Coordinators are:

- Preferably fluently bilingual, especially in the larger front line departments and agencies;
- Very familiar with the programs and services of their department and agency;
- Senior officers or managers within the department or agency;
- Full-time dedicated positions for all larger front line service departments and agencies;
- Possibly serving several smaller departments and agencies in a shared dedicated position; and
- Able to communicate directly with the Deputy Head for purposes of assisting and advising on matters pertaining to French language communications and services.

The responsibilities of French Language Services Coordinators are to:

- Assist the senior officials of the department and agency in the planning and implementation of French language communications and services;
- Work with the Francophone Affairs Secretariat regarding the development of plans and strategies for an effective delivery and active offer of French language services;
- Assist the senior officials of the department and agency to ensure the department and agency has the necessary and appropriate human resources to deliver French language services in accordance with the department and agency French language communications and services plans (this includes participating in the selection of positions or teams to be designated bilingual (French/English), in the determination of the language competency requirements for each designated position or team and in the recruitment of qualified bilingual staff);
- Ensure the appropriate orientation and training of all department and agency staff respecting their obligations under the OLA and Guidelines with a focus on those staff providing front line services;
- Ensure that department and agency communications with the general public conforms to these Guidelines;
- Ensure the development and implementation of monitoring and evaluation initiatives aimed at assessing and reporting on progress and results in relation to the intended purposes of the *Official Languages Act* and of these Guidelines as well as applicable regulations;

- Ensure that department and agency reporting required pursuant to these Guidelines is accurate and timely;
- Assess any proposed changes to the department/agency programs and services in terms of their impact on the implementation of French language communications and services and coordinate the planning and incorporation of measures to ensure that such changes meet or enhance the extent and quality of French language communications and services provided by the department and agency;
- Act as a department and agency resource in interaction and consultation with the Francophone community;
- Follow-up on any complaints received regarding the department and agency French language communications and services;
- Participate in the meetings of the French Language Services Coordinating Committee;
- Maintain a list of bilingual department and agency staff and provide advice to the Deputy Head regarding application of the Bilingual Bonus;
- Maintain an inventory of bilingual public printed material for all departments and agencies; and
- Maintain an inventory of all department and agency points of French language service delivery.

9. Key Units and Staff

Within each department and agency or within units responsible for certain centralized systems and operations of government, there are individuals or components that can play important roles with respect to the development, implementation and/or evaluation of French language communications and services. This section underlines some of their roles and responsibilities.

Divisional Directors and Program Managers are to:

- Integrate French language requirements within planning processes, delivery of programs and services, communications, human resources planning and development, monitoring and evaluating initiatives, reporting, budgetary planning as well as policy development; and
- Take measures to resolve shortcomings regarding the delivery of French language communications and services.

Communications Staff are to:

- Provide support and counsel to the appropriate members of the departments and agencies concerned respecting the development and execution of quality communications in French with due regard to the Guidelines; and
- Develop, with the Francophone Affairs Secretariat, a strategy to ensure that government notices that are to be published in English will also be published in French, as required in these Guidelines.

Directors/Managers of Finances are to:

- Provide guidance on the identification of resources to support the provision of French language communications and services and to ensure that French language requirements have been appropriately considered by the organization in the preparation of the budget.

10. Bilingual Service Providers, Bilingual Bonus Employees² and non-bilingual Front line Staff

The bilingual staff in designated bilingual positions and the bilingual staff on designated bilingual teams, as well as non-bilingual staff working with them and employees receiving bilingual bonuses, are to:

² Bilingual Required is a position where the ability to speak more than one official language is required to provide adequate service and the community or region the position serves determines the language(s) used in the position.

- Bilingual Preferred means the ability to speak a second official language is an asset to the position as an employee may occasionally provide assistance in another official language (i.e., field calls or requests from the public or interjurisdictional inquiries) but is not a requirement of the position.
- GNWT Human Resources Manual—1208—Bilingual Bonus

- Be familiar with the Guidelines and the Strategic Plan on French Language Communications and Services, their obligations and the appropriate processes and methods regarding the effective delivery or active offer of their services in French to serve the needs of the community; and
- Be sensitive to the importance of their key roles in the implementation of the *Official Languages Act* and related policies and guidelines and in the public's assessment of the effectiveness of that implementation.

GUIDELINES, PART 2 – SERVICES AND COMMUNICATIONS

2A Services

Service Philosophy

The Government believes that its programs and services should be available or accessible in French throughout the NWT via appropriate and practical methods that are adapted to the particular circumstances and needs of the francophone community. The objective is the effective and continuous delivery of French language services.

Effective delivery

An effective delivery results from a set of measures taken to ensure that French language services, whether provided by oral, written or electronic methods, are evident, readily available, and easily accessible to the general public.

The availability of French language services is made evident (a key aspect of active offer) with:

- Special signage to that effect;
- The display of French language and/or bilingual materials in public reception areas;
- The use of bilingual greetings in person, on the telephone or on telephone messages for callers where French language services are available; or
- The prominent offer of accessing information in French on the designated institution's website with due regard to quality and timeliness.

French language services are made readily available by:

- Using the bilingual format for the publication of public information and usage materials. Bilingual format means placing English and French side by side throughout the texts, in two columns on each page or flipside (on the reverse side of pages);
- Presenting materials in both languages in display areas and on websites;
- Having bilingual personnel at points of direct service to the public; and
- Using referral systems to facilitate the ready access to bilingual personnel when the first contact by the francophone client is with a non-French speaking employee. In the latter situation, the orientation and training of staff is essential to ensure that all (bilingual employees and those who are not) play an appropriate role in the provision of FLS;

An access to services in French is facilitated by providing services in French in locations where the francophone client will be at ease in utilizing French language services. Such locations should be determined in consultation with the francophone community.

Possible approaches may include:

- Single-window approaches;
- Using dedicated telephone lines for the services in question; or
- Using automated self-service telephone and Internet options allowing clients the opportunity to select the language of service.

Active Offer

As part of the planning regarding an effective delivery of French language services, it will often be necessary to take into consideration the issue of an active offer of such services.

An active offer is a greeting that informs the member of the public that they may communicate in either French or English. Its purpose is to ensure that an individual feels comfortable expressing himself or herself in either language when seeking a service. An active offer can take the form of a sign, a personal greeting or a message.

In those contexts where urgent or highly confidential matters are likely to arise, the person who seeks such services in French can easily access it or know it is available with an active offer.

Evidence of language service availability is provided through such means as written materials presented in a bilingual format, bilingual/multi-lingual signage, face to face or telephone reception procedures, or for internet based services, through the website.

Immediate Service, Referral Service and/or Direct Service

When the service sought by a member of the public involves urgent or highly confidential matters, he or she is entitled to immediate service in French. Such service should, ideally, be available without the interposition of a third party interpreter, especially when confidential and sensitive matters such as health are concerned.

On the other hand, when urgency or confidentiality is not immediately engaged, there is greater flexibility in determining how to provide services in French. For example, while a member of the public is entitled to ask in French for a service mandated by the OLA, the front line employee need not be bilingual. That individual should have ready access to a person who can respond to the request in French.

This can be accomplished by using a referral system to access a bilingual employee in the same office or in some other location. In some circumstances, the service provider is not necessarily physically located at the first point of contact but provides the service over the phone, through e-mail or video conferencing, or using internet based service mechanisms.

Taking effective delivery or active offer into consideration, the program or service planners and providers will strive to employ direct service measures in meeting the need for services in French. Direct service means the actual service provider is able to provide the service in French in a manner comparable to the service offered in English.

The capacity of the Government to meet these language service standards requires time to develop with appropriate planning. The programs and services and locations that are to receive highest priority for development of French language services capability are determined through consultation with the Francophone community.

Interpretation Service

The Government delivers its program and services throughout a territory of over one million square kilometers populated by just over forty thousand people, many living in small, remote communities, speaking English and French and nine aboriginal languages. The environment makes it a challenge for the Government to provide consistent quality services in every community. In many locations there is a single or very small team of providers for any particular service and staff turnover and/or recruitment difficulties can result in temporary interruptions in service availability in all languages, even in such fields as healthcare.

The Government will strive to fill designated service positions with bilingual staff but this may not always be possible and it may become necessary to fill key program and service positions with unilingual staff simply to ensure a critical service is available. In these temporary situations French language services may need to be provided through interpretation. When this occurs, the Francophone Affairs Secretariat will be notified of the situation and of the plan of action to address it.

Where circumstances require programs and services to be provided through interpretation, the interpretation service shall be promptly available and competent to the function. This means

there should be no undue delay in securing and making available a suitable interpreter, and that the Interpreter shall be fully fluent in both English and French.

The competency of interpreters in health services will be evaluated based on objective standards and mandatory training in medical terminology will be provided.

This will require that forethought and planning go into the provision of interpretation services and that a formal resourced interpretation plan be prepared and implemented as required.

This resourced interpretation plan shall be the responsibility of the Human Resources Department and Health and Social Services Department working in collaboration with the Francophone Affairs Secretariat.

2B Communications

Written Notices to the Public

Legislation provides that all instruments in writing directed to or intended for the notice of the public shall be circulated in English and French and in such other Official Languages as may be prescribed by regulation.

There is written documentation generated by the Government that is intended for internal consumption. Operational and procedural manuals, instructions and directives to staff, internal reports, etc. are generated and used by the bureaucracy itself. Many of these documents are available to the public should they ask, but they were not generated as deliberate, purposeful and formal communications to the public.

Where a written instrument is intended for internal operational guidance or purposes of the Government, it will not require translation.

Where a written instrument is intended for notice to or use by the public, it shall be translated and made available in English and French.

Examples of written instruments intended for the public

By way of further guidance the following is an illustrative, but not exhaustive, list of written instruments that require translation and simultaneous bilingual (French and English) publication:

- Any paid notice, advertisement or insert in a newspaper, periodical, radio broadcast or television channel (i.e. tender or proposal calls, job advertisements, proclamations, meeting or hearing notices, program and service announcements, promotional inserts, public education messages, commercials, etc.);
- Public Health and Emergency Measures Advisories;
- Program and service application or registration forms and documents (e.g. student financial assistance, land lease documents, tax filings, health care forms, corporate registry forms, etc.);
- All public signage (e.g. highway signs unless using universal pictograms, parks and tourism signs, public project signage such as those for construction projects, building signage (exterior and interior), etc.);
- Certificates, permits and licenses;
- Training manuals and materials intended to educate the public; and
- Brochures and promotional material intended to inform, educate or instruct the public.

Where there is ambiguity as to whether or not a written instrument is intended for the public and what translations are required, the advice of the Francophone Affairs Secretariat should be sought. Priorities of the Francophone community, as determined through consultations with that community, may also help determine the translation requirements and publication formats. Consultations with the Francophone Affairs Secretariat and, possibly, with the community may lead to various practical solutions such as translating and posting an executive summary of a voluminous document of limited distribution on the Internet.

Correspondence

All correspondence received from the public in French is answered in French in a timeframe comparable for all correspondence.

Correspondence initiated by a Government Institution and directed to a member of the public whose preferred official language of communication is not known will include a statement requesting the recipient to indicate his/her preferred official language for future communications. Subsequent correspondence by the Institution with that individual will respect the indicated preference.

Tender and Proposal Calls

All public advertisement of tender and proposal calls are published in English and French. When it is advertised in English in a territorial newspaper, it shall be advertised in French in a French language newspaper. Actual tender and proposal documents (e.g. detailed and technical specifications and drawings) would not normally require translation unless specific circumstances made it reasonable and desirable to do so. The advice of the Francophone Affairs Secretariat should be sought in these situations.

Websites

The contents of most Internet sites are considered written notices to the public and will be translated and posted in both French and English. Internet website guidelines will be developed to identify content to be translated.

Job Postings

When a job posting is advertised in English in a territorial newspaper, it shall be advertised in French in a French language newspaper.

Public Hearings and Meetings

Public hearings organized by a Government Institution and held to review and make a determination on a given matter of general public interest must take into account the need for French language communications and services. Likewise for public meetings organized by a Government Institution and held to further or discuss a matter of public concern, whether admission to the meeting is general or restricted. This is especially true for meetings seeking public opinion regarding major changes to legislation, regulations or policy or regarding initiatives that could have a major impact on the Francophone community.

This applies for the various aspects of the hearings or meetings:

- General public notification;
- Registration of presenters, if applicable;
- Reception of members of the public attending the hearings or meetings; and
- Interaction with presenters or members of the public attending the hearings or meetings.

To ensure the reception and interaction aspects, direct or interpretation services will be utilized.

Rather than provide the direct or interpretation services at all the public hearings or meetings, it may be more practical to ensure that for each broad based public consultation initiative undertaken that at least one formal consultation occurs with the Francophone community on that initiative whereby the community can participate in that consultation in the French language. That can be determined in consultation with the Francophone Affairs Secretariat and with the Francophone community.

Indication of Availability of French Language Services:

Signage and Materials Display

Signs will be placed in reception areas or on front counters where French language services are available directly or through a referral service **to indicate that services are available in English and French** (and other official languages as may be the case). Such signs are required in head or central offices and in other offices impacted by the *significant demand* or *nature of office* criteria.

Main directory board signs (interior sign located near the entrance to a building or facility that provides information or direction to the public) and **directory signs** (an interior sign located near the entrance to a floor or other section of such buildings or facilities) that are posted in English and French are also used to communicate the availability of French language services. Likewise for bilingual **exterior signs** placed on buildings or facilities. Such signs are required in head or central offices and in other offices impacted by the *significant demand* or *nature of office* criteria.

Materials displayed in English and French in such offices also serve to indicate the availability of French language services.

Signage and materials display guidelines will be developed.

Publication formats

To facilitate effective delivery of French language services and to ensure that such services are readily available, the bilingual format is used for public information and usage materials (documents and forms).

Bilingual format means placing English and French side by side throughout the texts, in two columns on each page or flipside (on the reverse side of pages).

Separate language versions are acceptable if the document exceeds ten standard pages of text.

If so advised by the Francophone Affairs Secretariat, a summary translation of a public document may replace full text translation if the original document exceeds twenty standard pages.

Public Communication Methods

Notices to the public are most often issued in newspapers and periodicals, through radio and television broadcasts, through mail outs, over the Internet and through information kiosks or at public access points.

When a notice is issued it is preferable that it be issued in a bilingual format, however, some public notices may be delivered in separate English and French language format.

As the goal is to communicate to all language communities it is important to utilize the media that best reaches a particular language community and to utilize practices that reflect how language communities prefer to be communicated with.

GUIDELINES—Part 3 – HUMAN RESOURCES

The Government of the Northwest Territories is committed to an effective delivery and, where applicable, an active offer of French language services. It understands that employees capable of providing such services and appropriately trained, positioned, encouraged and supported can play important roles in ensuring services in French.

To facilitate the implementation of an effective or active offer of French language services, the GNWT strives to make effective use of members of its workforce who can adequately provide services in French as well as in English. It will provide for a formal method of objective assessment of the oral and written capacity in French of employees occupying bilingual positions. It also endeavours to increase its bilingual workforce as necessary according to community based needs and language service delivery plans.

A systematic process will be established for recruiting francophone personnel (professional and other) including, in the health area: physicians, nurses, technicians and pharmacists.

The GNWT pursues the above human resources objectives through various means and activities. They comprise appropriate planning, strategy development and implementation actions.

Planning for an Effective Offer of French Language Services – The Human Resources Factor

As outlined elsewhere in these Guidelines, each designated institution (an institution having FLS obligation under the OLA of the NWT) assesses its French language communications and services (FLCS) and develops an Operating Plan on FLCS with an Annual Plan component. Various areas such as communications (written, oral and electronic) and services involving interactions with clients are covered in these plans on FLCS developed using a template provided by the Francophone Affairs Secretariat. Specific objectives and actions are identified on an annual basis. A report is made at the end of each year indicating the implementation results of the plans.

The objectives, actions and reports address, among other issues, the human resources considerations pertinent to the provision and improvement of French language services (FLS).

The French Language Service Coordinator plays an important role in the planning of FLS and in the strategy development for the implementation of such services. He or she works with the appropriate personnel, including management, in carrying out his or her responsibilities.

Bilingual Positions and Teams

The designated institutions have different options with respect to their bilingual human resource planning.

They can:

- Designate specific positions as bilingual;
- Use bilingual teams with a sufficient number of bilingual personnel to adequately offer FLS;
- Consolidate bilingual staff in single window service centres to cover a range of services; or
- Use a combination of the above options.

In determining what positions are designated as bilingual or which teams require a bilingual capacity, the following points are taken into consideration:

- Positions that serve the public directly (they may encompass a receiving, clerical or professional capacity; they may involve interactions in person or at a distance (over the telephone or Internet));
- Positions that are located where the French speaking clientele has easy access to them; and
- Needs of the Francophone clientele are effectively addressed.

When a service provided by government institutions is delegated to a third party, the government institutions will ensure that official language service requests are observed.

French Language Proficiencies

When designating positions or teams as requiring a bilingual capacity, planners also specify the level of French language proficiency required. The first contact level, generally the reception level, often implies interactions that are usually straightforward and uncomplicated and may thus require only an intermediary level of French language proficiency. A professional level necessitating a delivery of services that is more complex may require sophisticated verbal and writing skills in the French language.

The language proficiency categories (basic, intermediate and advanced) are those defined by the Department of Human Resources in consultation with the Francophone Affairs Secretariat. The levels so defined may be those utilized by the federal government. The Human Resources Plan can provide for norms and principles to that end.

Testing to determine the French language proficiency of existing employees or of candidates for designated bilingual positions or teams is done through the mechanisms developed by the Department of Human Resources or using the services and experts of the federal government.

Recruitment of Bilingual Personnel (creative approaches and systematic processes)

When working on its plans re FLCS, the designated institution looks at how best to utilize existing bilingual capacities in the workforce. It also develops strategies for the recruitment of bilingual staff as required for existing positions and teams or for envisioned future needs.

The recruitment of bilingual personnel (professional and other), including, in relation to health services, physicians, nurses, technicians and pharmacists, necessitates creative approaches and systematic processes such as those presented in the points which follow.

In order to facilitate the recruitment of bilingual staff, a variety of special initiatives are considered and appropriate implementation strategies have been developed. These include:

- Working with the community to identify potential bilingual candidates studying or working in NWT or elsewhere;
- Offering bursaries (under return of service arrangements) to bilingual students undertaking or pursuing studies in certain fields such as health or the social services;
- Making presentations on bilingualism in the government workforce at career fairs in French and immersion schools;
- Using summer placement of bilingual students and bilingual internship programs to entice bilingual individuals to jobs where their bilingualism will be useful;
- Creating work-experience programs that will place students from French and immersion schools in settings where FLS is provided;
- Developing internship programs, involving on-the-job assessment and training, to create opportunities for “non-qualified” employees to acquire experience and training leading to their eventual qualification for particular designated bilingual positions;
- Developing and maintaining registries of bilingual employees and professionals to better identify existing bilingual capacity in the workforce; and
- Establishing FLS employee committees to brainstorm and advise on bilingual human resource issues.

When recruiting for a designated bilingual position, the following procedural elements are respected:

- The job description indicates the French language proficiency requirements (oral comprehension, speaking, reading and, if necessary, writing);
- The position is advertised, bilingually, on the GNWT website and in the appropriate local newspapers and, if necessary, national newspapers and is advertised in French in L’Aquila;
- The selection committee includes language proficiency in the factors to consider in the pre-selection of candidates for the job interviews;
- The selection committee includes at least one bilingual person able to assess, according to predetermined methods, the language proficiency of candidates;
- Follow-up French language proficiency evaluations may be necessary;
- Job offers spell out, as may be required, any conditions that must be met within specified timeframes in the area of French language training and language proficiency improvements; and
- Provision of appropriate orientation of FLS for the recruited candidate to a bilingual position.

Retention of Bilingual Staff

FLCS Plans also identify the institution's strategies for the retention of bilingual staff. That can be done through a variety of special initiatives. Options may include:

- Developing policies and organizational cultures that value bilingual skills (e.g. advertisements and interviews are bilingual);
- Encouraging and providing professional development opportunities in French;
- Recognizing and crediting bilingual skills in job interviews and in job evaluations;
- Creating work environments where bilingualism is valued; and
- Encouraging and facilitating language training and improvement of French language capacity.

French Language Training

Plans on FLCS also outline strategies regarding the use of French language training to improve capacity to offer FLS. There are several options:

- Use French language training to improve language proficiency of staff in designated bilingual positions or of staff on bilingual teams;
- Use intensive training when FLS is required fairly quickly and use longer-term training when capacity is to be built up over time;
- Bring instructors in or send staff to be trained elsewhere; or
- Use federal or another equivalent French training program.

French Language Services Environment

Planning for the improvement of FLCS requires looking at ways of facilitating the creation of work environments conducive to an effective delivery and, where applicable, the active offer of FLS.

Best practices may include:

- Organize and carry out appropriate orientation sessions regarding the effective delivery and active offer of FLS for employees (including management) responsible for or involved with the planning and delivery of FLS;
- Ensure sensitization/coaching of all front-line employees regarding their roles in responding to French language communications from the public or in using referral systems to provide the appropriate responses; and
- Develop/use videos or other tools to provide the required training on the effective delivery and the active offer of FLS.

Plans on FLCS also ensure the use of referral systems to support the offer of French language services.

The referral system is an effective means by which employees, unable to provide an adequate service in French when dealing with a contact in that language in person or over the telephone, use a predetermined network of bilingual employees to respond promptly to the communication in French.

GUIDELINES, PART 4 – PLANNING AND REPORTING

Government and Department and Agency Systems and Responsibilities

Fulfilling the obligations and meeting the goals of the Government respecting French language communications and services requires a thorough and deliberate planning, monitoring, reporting, and evaluation system at both the Government and department and agency levels. At the Government level, the Minister Responsible for Official Languages has the responsibility to develop and implement these systems. At the department and agency level, the responsible Minister must ensure the development and implementation of a department and agency system that is compatible and complementary to the overall Government system.

In carrying out his or her responsibilities the Minister Responsible for Official Languages is supported by the Francophone Affairs Secretariat and the department and agency Ministers are supported by their respective Deputy Heads and French Language Service Coordinators.

During the planning, monitoring, reporting and evaluation phases, the Francophone community can be consulted or involved in various processes (see Part 6–Consultations).

Planning Components

Both long term strategic planning and regular annual planning related to long term operating planning are essential components of the systems required.

The department and agency plans respecting French language communications and services must be compatible with and complimentary to the overall Government plans on French language communications and services. The department and agency will consult with the Francophone Affairs Secretariat in developing its language plans to ensure this is achieved.

The schedule for the planning process should be structured to facilitate consultation with the Francophone community, but it must also effectively integrate with the primary planning and budgeting system of the Government.

Such consultations may serve to:

- Underline the priorities of the Francophone community in the NWT and its long and short term goals and objectives related to the development and vitality of that community in the NWT, taking into account up front the particular and different needs of French and English language communities;
- Determine the most appropriate and effective role for Government in helping the community to achieve its development goals and objectives;
- Inventory and evaluate the effectiveness of current Government supports and services to the community; and
- Determine the changes required to existing supports and services and what new supports and services are required for Government to fully meet the objectives of the OLA and to fulfill its role in helping to achieve relevant community goals and objectives.

Long Term Strategic Plan

A Government of the Northwest Territories strategic plan regarding French language communications and services (FLCS) is required with due attention to the legislative and regulatory framework, and adoption of guidelines for the better administration of services to the French language community.

The Government Strategic Plan on FLCS will:

- have a forward planning horizon consistent with overall Government planning;
- will reflect government wide policies, goals, objectives and actions;
- adhere to specific strategic planning and reporting guidelines developed by the Government;
- ensure measurable program and service level goals;

- ensure consultations with the Francophone community for advisory purposes regarding French language communications and services;
- ensure thorough environmental assessments at the department and agency level, including establishment of relevant baseline information regarding such matters as current French language communications available, French language service delivery locations and methods, bilingual human resources available and their language proficiency levels and Francophone community priorities;
- provide for an effective delivery of French language services (direct service, service at a distance, active offer, use of interpreters, etc.) as required throughout the organization and for all pertinent program activities;
- include a human resources component addressing the designation of positions or teams as bilingual as well as bilingual staff recruitment, retention and language development and training;
- include a monitoring and reporting system by which progress can be annually assessed and reported publicly; and
- be made public.

Annual Plans

The Department and agencies shall prepare annual plans respecting FLCS.

The FLCS Annual Plan will:

- be based on the Government Strategic Plan on FLCS;
- flow, in the case of the department and agency Annual Plan, from an Operating Plan developed by the department and agency using the assessment it did of its French language communications and services as a base;
- be coordinated with the Government's annual planning and budgeting process;
- adhere to specific annual planning and reporting guidelines issued by the Government;
- take into consideration, if applicable, the results of consultations with the Francophone community;
- focus on spheres that are key to effective French language services, namely communications (written notices to the public), service delivery locations and methods and bilingual human resources;
- specify measurable objectives and actions against which success and progress will be measured and publicly reported;
- specify any changes or adjustments to the monitoring and reporting system; and
- be made public.

Planning Process and Schedule

Strategic Plans

The initial Government Strategic Plan on French Language Communications and Services will apply for a period of five years.

Thereafter, the Government Strategic Plan on FLCS shall be revised and renewed so as to effectively link into the Government's regular strategic four-year planning cycle.

Representatives of the French language community will be consulted in the revision of this plan.

The Government Strategic Plan on French Language Communications and Services shall be developed in consultation with the Francophone Affairs Secretariat.

The Plan shall be submitted to and approved by Cabinet and comply with the current protocol with the Standing Committees of the Legislative Assembly respecting their review of major strategic and policy initiatives.

The financial resourcing component of the strategic language plan shall be subject to review and approval by the Financial Management Board and must adhere to the *Financial Administration Act* provisions respecting appropriations.

Once reviewed and approved by Cabinet, the Financial Management Board and, as required, by Standing Committees, the Government Strategic Plan on FLCS shall be made public.

Annual Plans

Department and agency Annual Plans on FLCS shall be required each year upon these Guidelines coming into force.

The annual plans shall be developed in consultation with the Francophone Affairs Secretariat and be submitted in conjunction with the Government's regular business planning and budgeting process.

The department and agency Annual Plan arises from the Operating Plan on FLCS that it will develop within a timeframe not exceeding one year after the Government Strategic Plan on FLCS comes into effect.

Consultations geared to obtaining Francophone community advice on relevant parts of draft plans must precede submission of the annual plans for approval; the Francophone Affairs Secretariat facilitates such consultations.

Monitoring and Reporting

The annual language plans of departments and Agencies will include measurable objectives and actions against which progress will be assessed and publicly reported on a regular basis.

Monitoring and Accountability

The Minister Responsible for Official Languages and each Minister responsible for a department and/or agency shall ensure that regular monitoring of progress on the objectives and actions established in the strategic and annual language plans for which they are responsible occurs. Their appropriate respective staff will provide support for the carrying out of this responsibility.

Effective monitoring requires a formal monitoring system by which predetermined information is collected, verified, compiled and analyzed. Each strategic and annual language plan is to include a description of how this monitoring system is structured and maintained on an ongoing basis.

During the year, the Francophone Affairs Secretariat will regularly follow-up with departments and agencies on progress being achieved and discuss potential corrective action.

Reporting

Progress on the objectives and actions of plans on FLCS shall be reported annually. If any progress report identifies that planned progress is substantially lacking, an explanation shall be provided and corrective measures identified.

Using the template provided by the Francophone Affairs Secretariat and related to the Annual Plans, department and agency progress reports shall be submitted to that Francophone Affairs Secretariat which shall compile the reports into a consolidated report for publication purposes.

The Minister Responsible for Official Languages shall issue reporting guidelines respecting timing, content and format to departments and agencies from time to time.

GUIDELINES, PART 5 – AUDITS AND EVALUATIONS

The Program Review Office of the GNWT Department of Executive coordinates periodic reviews of specific programs and services to clarify and confirm mandates, determine program effectiveness and recommend modifications, such as elimination, reduction or service improvements.

Systematic Audits

There will be systematic audits of French language communications and services applicable to all government institutions.

- The Francophone Affairs Secretariat will ensure that such an audit is carried out regularly and that a report on the audit is made public. It will develop a system for the audit and report in consultation with the French Language Service Coordinating Committee.
- The system will facilitate a focused assessment or audit of any matter pertaining to French language communications and services. The audit may concentrate on a specific issue or a few questions advanced by the French Language Service Coordinating Committee or resulting from consultations with the Francophone community.
- The Francophone Affairs Secretariat will proceed to implement the system and have audits carried out after having obtained the approval of the Deputy Ministers Committee in charge of the Government Strategic Plan on French Language Communications and Services and of the Minister Responsible for Official Languages.

Evaluations

The quality and adequacy of Government policies, plans and actions with respect to French language communications and services and progress towards planned goals and objectives shall be evaluated on a comprehensive government wide basis during the final year of each Government Strategic Plan on FLCS.

The following aspects will come into play when such evaluations are planned and implemented:

- The evaluator will be a person, firm or organization operating at arm's length from Government, selected by the Deputy Ministers Committee in charge of the Strategic Plan on FLCS in consultation with the Francophone Affairs Secretariat and the Francophone community and whose mandate will have been determined by that Deputy Ministers Committee in consultation with the Francophone Affairs Secretariat and representatives of the Community.
- Evaluations should be conducted in accordance with the Program Evaluation Standards as published by the Canadian Evaluation Society.
- The Francophone community shall be involved in the evaluation process.
- The results of evaluations shall be made public.

GUIDELINES, PART 6 – COMMUNITY INPUT

6A Consultations

The primary responsibility for maintaining the use and vibrancy of the French language and culture rests with the French language community itself. The Government is committed to support the French language community in the NWT to maintain the use and vibrancy of its language. In acting on this commitment the Government acknowledges that the Francophone community is in the best position to determine its own language needs and priorities.

Government support to the Francophone community shall be determined through:

- regular and structured consultation with the Francophone community (formal consultation); and
- ongoing dialogue and exchanges at a working level (working partnerships).

Consultation

The Francophone community has established bodies and institutions through which it addresses language related matters. Providing such bodies and institutions have a clear mandate from the community, the Government will formally consult with them on French language related matters.

In establishing these consultation guidelines the Government is making no attempt to impose an obligation on the Francophone community to engage in consultation if it chooses to decline the invitation to participate in a formal consultation process.

The minimum standards of formal consultation are:

- The Minister Responsible for Official Languages shall formally meet at least once each year with representatives of the FFT and other organizations to discuss matters of importance to the community and the Government in relation to the development of the Francophone community and the delivery of French language services by the Government; and
- Where the Francophone community has established a sector forum or participates in a government established sectoral forum, the responsible department and agency Minister or delegated authority shall meet at least once each year with that forum to address matters of importance to that community and the department and agency, including the department and agency's Annual Plan on FLCS, related progress achieved, and related reporting content.

Elements of consultation could be:

- due notice of meetings be provided the parties (one month minimum but preferably scheduled well in advance by mutual agreement);
- formal agendas be jointly developed in advance of the meeting;
- interpretation services for the meeting be provided;
- meeting minutes be recorded, circulated and subsequently approved by the parties; and
- documented follow-up action lists be maintained and reported on.

Normally the Government will host and chair the meetings, but with the agreement of the parties these responsibilities can be shared between the Government and the Francophone community.

These consultation guidelines may be waived or modified by mutual agreement between the Government and the Francophone community should a more appropriate approach be suggested by the community.

Working Partnerships

Although consultation is important to build the trust and relationships necessary for a respectful and productive working relationship, one of the best ways to inform the Francophone community and obtain their input and advice on their needs and priorities is to work together on such things as research studies, policy development, program design, and actual program delivery.

The Francophone Affairs Secretariat will be alert for opportunities to partner with the Francophone community on projects and initiatives.

Departments and agencies are encouraged to involve the community directly in initiatives and projects in their sector.

6B Complaints

Situations may arise where a member of the public is dissatisfied with the non-availability, incomplete provision or the poor quality of French language services.

A formal complaint may be lodged by that member of the public to the Government Institution concerned via the French Language Service Coordinator of that Government Institution or via the Francophone Affairs Secretariat. In either case, the Coordinator and the Francophone Affairs Secretariat will work together to ensure appropriate follow-up to the complaint.

A Complaint Form, developed by the Francophone Affairs Secretariat, will be used to record any formal complaint filed in person, in writing, by e-mail or by phone. A complainant wishing to remain anonymous must request that at the time of formally lodging the complaint. His or her request for anonymity will be recorded on the complaint form and his or her identity will also be recorded but will not be divulged during the follow-up given to his or her complaint.

Nothing in the plan prevents a member of the public from accessing the Languages Commissioner of the NWT regarding a complaint.

Follow-up to a complaint involves:

- Determining the legitimacy of the complaint;
- Assessing legitimate problems with the appropriate authorities in the Government Institution concerned;
- Finding appropriate solutions and taking corrective actions as warranted;
- Informing the complainant, within 30 workdays of the receipt of the complaint, of the measures taken or undertaken with respect to the problem and of any results that may already have been obtained by corrective actions. The FLS Coordinator or the Francophone Affairs Secretariat, whoever received the complaint initially, does this communication to the complainant in writing and copies the other as well as the Deputy Head concerned on that letter.

PART C: OPERATIONAL FRAMEWORK AND MEASURES

COMPREHENSIVE PLAN CONSULTATION/ COOPERATION COMMITTEE

The GNWT has developed this comprehensive implementation plan for communications and services in all government institutions under the OLA which in particular provides for the creation of a consultation/cooperation committee bringing together representatives of the Government of the Northwest Territories (GNWT) and the Fédération franco-ténoise (FFT) to consult on the drafting, implementation, administration and promotion of the comprehensive plan.

The GNWT benefits from a Consultation and Cooperation Committee. The Committee is reflective of the two major phases that cover the mandate of the Committee.

For the Drafting Phase, the Committee shall be comprised of five members of the FFT, and three representatives of the GNWT, namely the Deputy Minister of Health and Social Services, the Deputy Minister of Human Resources, and the Deputy Minister of Education, Culture and Employment.

For the Implementation, Administration and Promotion Phase, the Committee shall be comprised of three members of the FFT, and three representatives of the GNWT, namely the Deputy Minister of Health and Social Services, the Deputy Minister of Human Resources and the Deputy Minister of Education, Culture and Employment.

It is recognized that representation may change due to circumstances such as changes in organizational assignments or appointments within the GNWT or within the FFT.

This document was drafted by the GNWT in consultation with the Comprehensive Plan Consultation and Cooperation Committee.

INITIAL DEPARTMENT AND AGENCY OPERATING AND ANNUAL PLANS

Departments and agencies will do an Assessment of their French language communications and services and submit the Assessment and their initial Operating Plan on FLCS, with an Annual Plan component.

PROCESS FOR THE DEVELOPMENT, APPROVAL, IMPLEMENTATION AND MONITORING OF OPERATING AND ANNUAL PLANS ON FLCS

Development and Review

Step 1:

- The departments and agencies perform the Assessment of FLCS and develop a draft Operating and Annual Plan on FLCS.

Step 2:

- The department and agency senior management group considers the Assessment and the Operating and Annual Plan and approval is given to the French Language Service Coordinator to present the documents to the Francophone Affairs Secretariat.

Step 3:

- The documents submitted are evaluated by a small team under the direction of the Francophone Affairs Secretariat and in light of the Guidelines on French language Communications and Services and of the Government Strategic Plan on FLCS. The team includes the department and agency FLS Coordinator. The Francophone Affairs Secretariat will inform the Deputy Head concerned of the evaluation results.

Final Revisions and Approval

Step 4:

- The department and agency senior management group reviews the evaluated results and any changes recommended; improvements are made to the plans as may be necessary. The Deputy Head returns the revised Assessment and Operating and Annual Plan to the Francophone Affairs Secretariat.

Step 5:

- The Francophone Affairs Secretariat forwards the documents with an accompanying critique to the Minister Responsible for Official Languages.

Step 6:

- Once signed by the Minister, the Assessment and Operating and Annual Plan on FLCs are submitted to Cabinet for approval.

Implementation, Monitoring And Reporting

Step 7:

- The implementation of the Annual Plan is ensured and/or carried out by all those with roles and responsibilities outlined in the Guidelines and others as may be appropriate.

Step 8:

- Monitoring and reporting as per the Guidelines are ensured according to the systems put into place by departments and agencies. Monitoring facilitates the annual planning of objectives and actions and the annual reporting of results and progress on the actions stated in the strategic and annual plans.

Reviews And Annual Plans

Step 9:

- Each year, the departments and agencies review the operating plan and drafts a new annual plan component within appropriate timelines.

Steps 2 to 6 are then followed for purposes of finalizing and approving the new annual plan.

The new planning is facilitated by regular monitoring, as well as by the systematic auditing called for in the Guidelines on French Language Communications and Services.

APPENDICES

APPENDIX A: PROPOSED TIMELINES

ACTIVITY	APPROXIMATE START DATE	APPROXIMATE DEADLINE
Development of Government Strategic Plan on French Language Services (FLS)	August 2009	Summer 2010
Discussions/consultations with Francophone community re Government's FLCS initiatives	September 2010	Ongoing
Adoption of Government Strategic Plan	Spring 2012	Summer 2012
Development of regulations for significant demand and nature of the office	Summer 2012	Summer 2013
Development of guidelines	Summer 2012	Spring 2013
Development of a Communication Plan	Summer 2012	Winter 2012-13
Development of Government 1st Annual Plan on FLCS	Fall 2012	Summer 2013

APPENDIX B: ESTIMATED COSTS

Costs requiring additional or special earmarked funding April 2010¹

STRATEGIC FLCS PLAN ELEMENTS	Year 1 (2010-11)	Year 2 (2011-12)	Year 3 (2012-13)	Year 4 (2013-14)	Future Years or Ongoing
Consultation of Francophone community					
Comprehensive Plan Consultation Committee	\$ 50,000	\$30,000	\$20,000	\$10,000	\$10,000
Formal consultations as per Guidelines	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$5,000
Francophone Affairs Secretariat					
Increased management responsibilities	\$40,000	\$41,000	\$42,000	\$43,000	\$44,000
Administrative assistant	\$70,000	\$72,000	\$74,000	\$76,000	\$78,000
Planning Facilitator	\$100,000	\$103,000	\$106,000	\$109,000	\$112,000
Contractual Work	\$50,000	\$52,000	\$54,000	\$56,000	\$58,000
Extra operating costs	\$25,000	\$26,000	\$27,000	\$28,000	\$29,000
Planning					
Assessment of FLCS	\$20,000				
FLCS Plan development	\$10,000	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$5,000
FLS Coordinators Increased FLS work time					
Health & SS (add ½ time)	\$50,000	\$52,000	\$54,000	\$56,000	\$58,000
Health Boards	\$75,000	\$78,000	\$81,000	\$84,000	\$87,000
Others	\$25,000	\$26,000	\$27,000	\$28,000	\$29,000
Extra resources needed	\$40,000	\$41,000	\$42,000	\$43,000	\$44,000
Bilingual Human Resources Facilitator					
Position costs	\$125,000	\$129,000	\$133,000	\$137,000	\$141,000
Operating costs	\$25,000	\$26,000	\$27,000	\$28,000	\$29,000

¹ The estimated costs are estimates that were developed in 2010 by M. Edmond Labossière, the expert-consultant that assisted the GNWT in the drafting of the Strategic Plan. The projections will be reviewed in greater detail once the implementation plan is completed.

STRATEGIC FLCS PLAN ELEMENTS	Year 1 (2010-11)	Year 2 (2011-12)	Year 3 (2012-13)	Year 4 (2013-14)	Future Years Or Ongoing
Bilingual Personnel					
Inventory	\$10,000				
Recruitment	\$25,000	\$125,000	\$100,000	\$100,000	\$100,000
Proficiency assessment	\$5,000	\$25,000	\$20,000	\$15,000	\$10,000
Language Training	\$5,000	\$25,000	\$25,000	\$25,000	\$25,000
Orientation re FLS	\$5,000	\$20,000	\$15,000	\$10,000	\$5,000
Services TNO				\$80,000	\$80,000
Communications					
Extra translation costs	\$50,000	\$300,000	\$300,000	\$300,000	\$300,000
Extra production costs	\$25,000	\$50,000	\$75,000	\$75,000	\$50,000
Extra publication costs	\$25,000	\$75,000	\$125,000	\$100,000	\$50,000
Extra signage costs	\$25,000	\$50,000	\$75,000	\$75,000	\$50,000
FLCS Reports		\$15,000	\$16,000	\$17,000	\$18,000
Promotional activities		\$20,000	\$25,000	\$25,000	\$20,000
Interpretation Services					
Provision	\$10,000	\$50,000	\$52,000	\$54,000	\$56,000
Evaluations	\$5,000	\$10,000	\$11,000	\$12,000	\$13,000
Training	\$5,000	\$30,000	\$31,000	\$32,000	\$33,000
Auditing & Evaluations					
Annual auditing			\$10,000	\$10,000	\$10,000
Evaluation in 4 th year				\$100,000	
TOTALS	\$905,000	\$1,481,000	\$1,577,000	\$1,738,000	\$1,574,000

GOUVERNEMENT DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

PLAN STRATÉGIQUE

SUR LES COMMUNICATIONS ET LES
SERVICES EN FRANÇAIS



TABLE DES MATIÈRES

PARTIE A : MESURES ET CADRES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES	7
LÉGISLATION ET RÈGLEMENTS EXISTANTS	7
RÈGLEMENTS À METTRE EN ŒUVRE	7
Demande importante	7
Vocation du bureau	7
PARTIE B : MESURES ET CADRE ADMINISTRATIFS	8
MESURES ADMINISTRATIVES EXISTANTES	8
Institutions gouvernementales concernées	8
Bureaux d'institutions gouvernementales concernés	8
MESURES À METTRE EN ŒUVRE	8
LIGNES DIRECTRICES SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS	8
LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 1 – RÔLES ET RESPONSABILITÉS	9
LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 2 – SERVICES ET COMMUNICATIONS	14
2A Services	14
2B Communications	16
LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 3 – RESSOURCES HUMAINES	19
Planifier en vue d'offrir des services en français avec efficacité – Le facteur des ressources humaines	19
LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 4 – PLANIFICATION ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS	22
Systèmes et responsabilités du gouvernement et des ministères et des organismes	22
Plan stratégique à long terme	23
Plans annuels	24
Processus de planification et échéanciers	24
Supervision et établissement de rapports	25
LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 5 – VÉRIFICATIONS ET ÉVALUATIONS	26
Vérifications systématiques	26
Évaluations	26
LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 6 – PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ	26
6A CONSULTATIONS	26
6B PLAINTES	28

PARTIE C – MESURES ET CADRE D’EXPLOITATION	29
Comité de consultation et de coopération sur le plan global.....	29
Premiers plans annuels et plans d’exploitation des ministères et des organismes	29
PROCESSUS D’ÉLABORATION, D’APPROBATION, DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUPERVISION DES PLANS ANNUELS ET DES PLANS D’EXPLOITATION SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS	29
Élaboration et examen	29
Révisions et approbation finales	30
Mise en œuvre, supervision et établissement de rapports.....	30
Examens et plans annuels	30
ANNEXES.....	31
ANNEXE A : ÉCHÉANCIERS PROPOSÉS	31
ANNEXE B : COÛTS ESTIMATIFS	32



Message du ministre concernant le Plan stratégique sur les communications et les services en français du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO)

Message du ministre



C'est avec grand plaisir que je présente le premier *Plan stratégique sur les communications et les services en français du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest*. Le Plan vise à améliorer la prestation des communications et des services en français au public à l'échelle du gouvernement.

En 2010, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) et la Fédération franco-ténoise ont mis sur pied le Comité de consultation et de coopération sur le plan global afin de faciliter les consultations communautaires concernant le *Plan stratégique sur les communications et les services en français du GTNO*.

La réalisation d'un plan stratégique pour le français est une excellente occasion de construire des ponts entre les cultures, d'accroître l'offre de services dans l'une de nos langues officielles d'importance et de souligner la diversité unique dont jouissent les Territoires du Nord-Ouest.

Les langues et les cultures enrichissent le tissu même de notre société nordique. Par conséquent, l'amélioration

des normes de services et la préservation de nos langues officielles pour les générations futures sous-tendent nos efforts concertés avec les communautés de langue officielle.

La capacité du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest de fournir des services dans les langues officielles a considérablement augmenté au cours des dernières années. Grâce aux partenariats et aux liens de coopération qu'il entretient avec des groupes francophones, le gouvernement est en mesure d'améliorer graduellement sa capacité à concevoir et à fournir des services à la communauté francophone.

Masi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Masi'.

Monsieur Jackson Lafferty

Ministre responsable des langues officielles

GOUVERNEMENT DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

PLAN STRATÉGIQUE SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS

Le français est l'une des langues officielles des Territoires du Nord-Ouest (TNO), et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) reconnaît l'importance de la communauté francophone comme acteur clé de la société ténosie et participant à la croissance sociale, économique et culturelle des Territoires du Nord-Ouest. Pour ces raisons, et pour mettre l'accent sur l'égalité des statuts, des droits et des privilèges des langues officielles, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a créé le Plan stratégique sur les communications et les services en français afin de guider ses ministères, conseils et organismes à élaborer et à offrir des services en français à la communauté francophone.



PARTIE A : MESURES ET CADRES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES

LÉGISLATION ET RÉGLEMENTS EXISTANTS

La *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest est le fondement sur lequel le présent plan repose.

Le *Règlement sur les institutions gouvernementales* énumère les administrations, conseils, commissions, sociétés, bureaux et autres organismes désignés institutions gouvernementales aux fins de la *Loi sur les langues officielles*.

RÉGLEMENTS À METTRE EN ŒUVRE

- Demande importante
- Vocation du bureau

Demande importante

Aux fins de la *Loi sur les langues officielles*, les collectivités suivantes sont considérées comme représentant une « demande importante » en matière de communications et de services en français :

- Yellowknife;
- Hay River;
- Fort Smith;
- Inuvik.

La liste peut être modifiée par un règlement, après un examen mené tous les quatre ans et sur avis du ministre responsable des langues officielles, en consultation avec la Fédération franco-ténoise (FFT).

Les collectivités sont déterminées à partir de certains critères ou indicateurs favorables de la vitalité de la langue française, comme des statistiques fondées sur une combinaison de facteurs tels que la langue maternelle, la langue parlée à la maison et l'aptitude à parler français ou l'existence d'établissements francophones (comme une école francophone, en vertu de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*) soutenant le concept d'une communauté vivant en français.

Vocation du bureau

Aux fins de la *Loi sur les langues officielles* en matière de communications et de services en français, la « vocation du bureau » s'applique lorsqu'un bureau autre que le siège ou l'administration centrale d'une institution gouvernementale :

1. offre généralement des services au public;
2. est un point de service central ou un centre d'aiguillage fournissant des services au public de l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest.

PARTIE B : MESURES ET CADRE ADMINISTRATIFS

MESURES ADMINISTRATIVES EXISTANTES

Institutions gouvernementales concernées

- Selon le règlement

Bureaux d'institutions gouvernementales concernés

- Sièges et administrations centrales
- Bureaux visés par les critères de la *demande importante* ou de la *vocation du bureau*

MESURES À METTRE EN ŒUVRE

Lignes directrices officielles (voir les lignes directrices proposées dans le présent Plan stratégique du gouvernement concernant les communications et les services en français)

Structures administratives et moyens de facilitation pour veiller à ce que les lignes directrices officielles soient appliquées concrètement :

1. Mettre sur pied le Secrétariat aux affaires francophones et le doter du pouvoir et des ressources nécessaires à l'acquittement de ses rôles et responsabilités, tels que stipulés au point 6 de la Partie 1 des lignes directrices.
2. Établir un Comité de coordination des services en français, tel que décrit au point 7 de la Partie 1 des lignes directrices.
3. S'assurer que les coordonnateurs des services en français sont en poste, conformément aux lignes directrices, et qu'ils possèdent le pouvoir et les ressources nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions, qui sont expliquées au point 8 de la Partie 1 des lignes directrices.
4. Créer un poste de conseiller en matière de services en français, tel que décrit au point 4 de la Partie 1 des lignes directrices.
5. Assurer la présence d'un gestionnaire des langues officielles à temps plein au ministère de la Santé et des Services sociaux.

LIGNES DIRECTRICES SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS

- Les présentes lignes directrices ont pour but de faciliter l'application de la *Loi sur les langues officielles* et visent tous les ministères du gouvernement, le Bureau de l'Assemblée législative et les organismes énumérés dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales*.¹

Dans les lignes directrices, les définitions suivantes s'appliquent :

- Le terme « bilingue » désigne le français et l'anglais.
- Le terme « ministre responsable des langues officielles » désigne le ministre responsable des communications et des services en français.

¹ Afin de faciliter la lecture du document, l'expression « ministères et organismes du gouvernement » fait référence aux ministères du gouvernement, au Bureau de l'Assemblée législative et aux organismes énumérés dans le Règlement sur les institutions gouvernementales.

LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 1 – RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1. Conseil exécutif

Le Conseil exécutif et l'Assemblée législative jouent un rôle de surveillance en matière de mise en œuvre et d'administration de la *Loi sur les langues officielles (LLO)*.

2. Ministre responsable des langues officielles

- Selon la *Loi sur les langues officielles*.

Pour faciliter l'acquittement de ses rôles et de ses responsabilités, le ministre :

- établira des partenariats appropriés avec la communauté francophone et participera à une rencontre officielle avec celle-ci au moins une fois l'an, pour s'assurer que le gouvernement est au courant des besoins et des priorités de cette dernière;
- recommandera des lignes directrices et des stratégies au Conseil exécutif à l'intention des ministères et des organismes du gouvernement concernant les plans, les programmes, les politiques, les priorités, les évaluations et les rapports en lien avec les communications et les services en français;
- formulera des recommandations au Conseil de gestion financière au sujet du financement des programmes, des services et des politiques du gouvernement relatifs aux communications et aux services en français;
- réagira aux préoccupations du public sur la prestation et sur la qualité des programmes et des services en français.

3. Autres ministres

Les autres ministres ont les responsabilités suivantes relativement aux ministères et aux organismes qui leur sont attribués :

- fournir des communications et des services en français au sein des ministères et des organismes qui leur sont attribués, conformément à la *Loi sur les langues officielles*, aux règlements afférents et aux présentes lignes directrices;
- veiller à ce que les plans annuels, les programmes et les rapports sur les communications et services en français soient élaborés conformément aux lignes directrices pour les ministères et les organismes qui leur sont attribués;
- de concert avec le ministre responsable des langues officielles, réagir aux préoccupations du public sur la qualité des communications et des services en français fournis par les ministères et les organismes dont ils ont la responsabilité.

4. Ministère des Ressources humaines

Le ministère a les responsabilités suivantes :

- donner des conseils et fournir de l'expertise afin de répondre aux besoins en ressources humaines bilingues, au moyen d'un processus de planification des ressources humaines, comprenant le recrutement, la rétention et des stratégies d'évaluation des habiletés en langue française et d'enseignement des langues;
- tenir à jour un inventaire et des profils appropriés des ressources humaines bilingues de la fonction publique;
- tenir à jour les profils d'exigences de compétences en français pour les postes désignés bilingues et pour le personnel bilingue faisant partie d'équipes désignées bilingues;

- conjointement avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, élaborer et mettre en œuvre un plan sur les ressources en interprétation qui définit des normes d'évaluation objectives de la compétence des interprètes de langue française travaillant dans les services de santé et qui décrit la formation obligatoire sur la terminologie médicale qui leur est dispensée;
- collaborer avec le Secrétariat aux affaires francophones et les coordonnateurs des services en français pour accomplir les tâches précitées;
- employer un conseiller en matière de services en français pour aider à accomplir les fonctions précitées et connexes.

5. Administrateurs généraux

Les administrateurs généraux des ministères et des organismes ont les responsabilités suivantes :

- aider leur ministre à respecter ses obligations en relation avec ces lignes directrices et le cadre législatif;
- donner des directives explicites pour leur champ de compétence au sujet des communications et des services en français, conformément à la *Loi sur les langues officielles* et aux lignes directrices;
- désigner un coordonnateur des services en français qui les aide et les conseille sur la mise en œuvre de ces lignes directrices;
- le cas échéant, consulter les organismes pertinents de la communauté francophone au sujet de la prestation des services en français des ministères et des organismes dont leur ministre est responsable.

6. Secrétariat aux affaires francophones

- soutenir et conseiller le ministre responsable des langues officielles dans l'exécution de ses fonctions à cet égard;
- offrir des conseils, des outils et du soutien aux ministères et aux organismes du gouvernement pour ce qui est d'élaborer des plans de communications et de services en français et d'adopter ou de fournir des programmes, des politiques et des services qui reflètent les besoins exprimés par la communauté francophone;
- élaborer des programmes d'orientation pour les coordonnateurs des services en français et, en collaboration avec ces derniers, pour les employés des institutions gouvernementales, concernant leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, des lignes directrices et de la législation applicable;
- assurer une liaison régulière et continue avec la communauté francophone concernant la prestation des communications et des services en français;
- servir d'organisme de soutien central pour les communications et les services en français assumés par les ministères et les organismes au sein du gouvernement et faire l'interprétation des lignes directrices et des règlements applicables par rapport à ces communications et services;
- étudier la disponibilité et la qualité des communications et des services en français conformément au plan annuel et, suivant les besoins, formuler des recommandations quant à leur amélioration au ministre responsable des langues officielles;
- coordonner la prestation des services de traduction vers le français à l'échelle du gouvernement;
- travailler avec les ministères des Ressources humaines ainsi que de la Santé et des Services sociaux sur la planification, la prestation et l'évaluation d'interprètes de langue française qualifiés et compétents dans le secteur de la santé;
- assurer la réception des plaintes officielles dans les règles et le suivi approprié des plaintes légitimes et collaborer avec les coordonnateurs des services en français, au besoin, pour résoudre les problèmes mis au jour par les plaintes;

- veiller à la vérification systématique des communications et des services en français, et ce, dans toutes les institutions gouvernementales;
- assumer la gestion de Services TNO;
- prêter concours au ministre responsable des langues officielles à la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne;
- négocier, gérer et administrer tout accord entre le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et le gouvernement du Canada ou avec des gouvernements territoriaux et provinciaux sur les communications et les services en français, selon les directives du Conseil exécutif et du ministre responsable des langues officielles;
- présider le Comité de coordination des services en français;
- accomplir toute autre fonction attribuée par le ministre responsable des langues officielles.

7. Comité de coordination des services en français

Le Comité de coordination des services en français a les responsabilités suivantes :

- être composé des coordonnateurs des services en français désignés par les administrateurs généraux et être présidé par le Secrétariat aux affaires francophones;
- donner des rétroactions et des conseils continus au Secrétariat aux affaires francophones sur la teneur et la mise en œuvre de ces lignes directrices;
- formuler des recommandations au Secrétariat aux affaires francophones sur les problèmes et les questions importantes dont il faut tenir particulièrement compte durant les vérifications visant les communications et les services en français;
- revoir et évaluer l'uniformité des pratiques au sein des ministères et des organismes concernant ces lignes directrices et formuler des recommandations, par le truchement du Secrétariat aux affaires francophones, aux administrateurs généraux respectifs, selon le cas (avec copie au ministre responsable);
- servir de forum d'échange d'idées et de discussion d'interventions et de problèmes courants en matière de communications et de services en français;
- tenir des réunions régulières, auxquelles il pourra inviter des représentants de la communauté (pour certaines parties de ces réunions).

8. Coordonnateurs des services en français

La responsabilité générale des coordonnateurs des services en français est de promouvoir et de coordonner la prestation de communications et de services en français de qualité offerts par leurs ministères et organismes respectifs. L'objectif du GTNO est de pourvoir ces postes en embauchant du personnel bilingue, surtout au sein des grands ministères et organismes de première ligne. Les coordonnateurs des services en français :

- sont complètement bilingues de préférence, particulièrement dans les ministères et organismes importants de première ligne;
- connaissent très bien les programmes et services de leur ministère ou organisme;
- sont des hauts fonctionnaires ou des gestionnaires au sein de leur ministère ou organisme;
- occupent des postes dédiés à temps plein au sein de tous les ministères ou organismes importants de première ligne;
- peuvent travailler pour des ministères ou des organismes moins importants, en occupant un poste assigné partagé;
- sont capables de communiquer directement avec l'administrateur général, pour l'aider et le conseiller sur les questions relevant des communications et des services en français.

Les coordonnateurs des services en français ont les responsabilités suivantes :

- aider les hauts fonctionnaires du ministère ou de l'organisme à planifier et à mettre en œuvre les communications et services en français;
- travailler avec le Secrétariat aux affaires francophones à l'élaboration de plans et de stratégies visant une prestation efficace et une offre active de services en français;
- aider les hauts fonctionnaires du ministère ou de l'organisme à s'assurer que le ministère ou l'organisme dispose des ressources humaines nécessaires et compétentes pour offrir des services en français conformément à ses plans de communications et de services en français (y compris participer à la sélection de postes ou d'équipes qui seront désignés bilingues (français et anglais), déterminer les exigences de compétences linguistiques pour tous les postes ou les équipes désignés et recruter le personnel bilingue compétent);
- veiller à l'orientation et à la formation pertinentes du personnel de tous les ministères ou organismes concernant leurs obligations en vertu de la *LLO* et des lignes directrices, tout particulièrement le personnel des services de première ligne;
- s'assurer que les communications du ministère ou de l'organisme avec le grand public se conforment à ces lignes directrices;
- veiller à l'élaboration et à la mise en œuvre d'initiatives de supervision et d'évaluation visant à évaluer le progrès et les résultats par rapport aux fins prévues dans la *Loi sur les langues officielles*, les présentes lignes directrices et les règlements applicables, ainsi qu'à rendre compte du progrès et des résultats;
- s'assurer que les rapports établis par le ministère ou l'organisme en vertu de ces lignes directrices sont justes et présentés en temps opportun;
- évaluer les changements proposés aux programmes et aux services du ministère ou de l'organisme quant à leur impact sur la mise en œuvre des communications et des services en français et coordonner la planification et l'intégration de mesures afin de garantir que de tels changements respectent ou améliorent la portée et la qualité des communications et des services en français offerts par le ministère ou l'organisme;
- être la personne-ressource du ministère ou de l'organisme pour les interactions et les consultations avec la communauté francophone;
- faire le suivi des plaintes reçues au sujet des communications et des services en français du ministère ou de l'organisme;
- participer aux réunions du Comité de coordination des services en français;
- tenir à jour une liste du personnel bilingue du ministère ou de l'organisme et conseiller l'administrateur général sur l'allocation de primes au bilinguisme;
- tenir à jour un inventaire du matériel public bilingue imprimé de tous les ministères et organismes;
- tenir à jour un inventaire des points de prestation de services en français de tous les ministères et organismes.

9. Bureaux et personnel clés

Au sein de chaque ministère et organisme ou des bureaux responsables de certains systèmes et activités d'exploitation centralisés du gouvernement, certains individus ou composantes peuvent assumer des rôles importants en matière d'élaboration, de mise en œuvre ou d'évaluation des communications et des services en français. La présente section décrit certains de leurs rôles et responsabilités.

Les directeurs de division et gestionnaires de programmes doivent :

- intégrer les exigences en matière de français aux processus de planification, à la prestation des programmes et des services, aux communications, à la planification des ressources humaines et à leur perfectionnement professionnel, à la supervision et à l'évaluation des initiatives, aux rapports, à la planification budgétaire de même qu'à l'élaboration des politiques;
- prendre des mesures pour pallier les lacunes en matière de prestation de communications et de services en français.

Le personnel affecté aux communications doit :

- aider et conseiller les membres pertinents des ministères et des organismes concernés au sujet de l'élaboration et de l'exécution de communications de qualité en français qui respectent pleinement les lignes directrices;
- élaborer, avec le Secrétariat aux affaires francophones, une stratégie veillant à ce que les avis du gouvernement devant être publiés en anglais le soient aussi en français, comme l'exigent les présentes lignes directrices.

Les directeurs et gestionnaires des finances doivent :

- donner des directives sur l'identification des ressources pour soutenir la prestation de communications et de services en français et pour assurer que les exigences en matière de français ont été dûment prises en compte par l'organisme dans le cadre de la préparation du budget.

10. Fournisseurs de services bilingues, employés recevant une prime au bilinguisme² et personnel de première ligne non bilingue

Les employés bilingues occupant des postes désignés bilingues et faisant partie d'équipes désignées bilingues, de même que les employés non bilingues qui travaillent avec eux et les employés qui reçoivent des primes au bilinguisme doivent :

- bien connaître les lignes directrices et le Plan stratégique sur les communications et les services en français, leurs obligations ainsi que les processus et méthodes appropriés sur la prestation efficace ou l'offre active de leurs services en français afin de répondre aux besoins de la communauté;
- avoir conscience de l'importance de leurs rôles clés dans la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, des politiques et des lignes directrices qui lui sont associées, et dans l'évaluation du public quant à l'efficacité de cette mise en œuvre.

² Un poste désigné bilingue exige que le titulaire soit en mesure de parler plus d'une des langues officielles afin d'offrir un service adéquat. La collectivité ou la région visée par le poste détermine les langues qui seront utilisées par le titulaire du poste dans le cadre de ses fonctions.

• Un poste désigné bilingue de préférence signifie que la capacité de parler une seconde langue officielle n'est pas une exigence, mais constitue un atout, puisque l'employé pourra à l'occasion offrir de l'aide dans une autre langue officielle (par exemple, pour des interventions sur le terrain ou pour répondre à des demandes du public ou à des requêtes intergouvernementales).

• *Manuel des ressources humaines du GTNO*, article 1208 – Prime au bilinguisme

LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 2 – SERVICES ET COMMUNICATIONS

2A Services

Philosophie des services

Le gouvernement estime que ses programmes et services devraient être offerts ou accessibles en français à l'échelle des TNO au moyen de méthodes pratiques et appropriées, adaptées aux circonstances et aux besoins propres à la communauté francophone. L'objectif est une prestation efficace et soutenue des services en français.

Prestation efficace

Une prestation efficace est le résultat d'un ensemble de mesures adoptées pour veiller à ce que les services en français, qu'ils soient offerts par des méthodes orales, écrites ou électroniques, soient clairement indiqués au grand public, ainsi que faciles à obtenir et aisément accessibles.

La disponibilité des services en français est clairement indiquée (un aspect clé de l'offre active) par les moyens suivants :

- de la signalisation spéciale à cet effet;
- la présentation de matériel en français ou bilingue dans les aires d'accueil publiques;
- l'utilisation de salutations bilingues en personne, au téléphone ou dans les messages téléphoniques à l'intention des personnes qui téléphonent, là où les services en français sont offerts;
- l'offre bien en vue de pouvoir accéder à de l'information en français sur le site Web de l'institution désignée, en tenant dûment compte de la qualité et des délais.

Les services en français sont faciles à obtenir par les moyens suivants :

- l'utilisation d'un format bilingue pour la publication de matériel destiné à l'information et à l'usage du public. Le terme « format bilingue » signifie que, dans les textes, l'anglais est accompagné de la version française en regard tout au long du texte, les deux langues figurant en deux colonnes sur la même page ou au verso (sur l'envers des pages);
- la présentation de matériel dans les deux langues dans les aires de présentation et sur les sites Web;
- la présence de personnel bilingue aux points de services directs au public;
- l'emploi de systèmes d'aiguillage pour faciliter l'accès au personnel bilingue lorsque le premier employé avec qui le client francophone entre en contact ne parle pas français. Dans ce dernier cas, l'orientation et la formation du personnel sont essentielles pour s'assurer que tous (les employés bilingues comme ceux qui ne le sont pas) jouent un rôle approprié dans la prestation des services en français.

L'accès aux services en français est facilité par la prestation de services en français dans des emplacements où le client francophone peut utiliser les services en français à son aise. Ces emplacements devraient être déterminés en consultation avec la communauté francophone.

Les éléments suivants pourraient constituer une approche possible :

- des approches de type guichets uniques;
- l'utilisation de lignes téléphoniques dédiées pour les services en question;
- l'utilisation d'une ligne téléphonique automatisée de libre-service et des options Internet permettant aux clients de sélectionner la langue du service.

Offre active

Dans la planification concernant la prestation efficace de services en français, il sera souvent nécessaire de se pencher sur la question de l'offre active de ces services.

L'offre active consiste en un moyen d'accueil qui informe le public qu'il lui est possible de communiquer en français ou en anglais. Son but est d'assurer qu'un individu se sent libre de s'exprimer dans une langue ou dans l'autre lorsqu'il recherche un service. L'offre active peut revêtir la forme d'une pancarte, d'une salutation personnelle ou d'un message.

Dans les contextes où des questions urgentes ou très confidentielles sont susceptibles de se produire, l'offre active permet à une personne qui recherche de tels services en français de les obtenir aisément ou de savoir qu'ils sont offerts.

L'indication de la disponibilité des services en français se fait par des moyens comme du matériel imprimé présenté en format bilingue, de la signalisation bilingue ou multilingue, des procédures d'accueil en personne ou par téléphone ou, dans le cas de services recherchés dans Internet, sur le site Web.

Services immédiats, d'aiguillage ou directs

D'une part, lorsque le service recherché par le public porte sur une question de nature urgente ou très confidentielle, il a droit à un service immédiat en français. Idéalement, un tel service devrait être offert sans devoir recourir à un interprète, particulièrement lorsqu'il s'agit de questions de nature confidentielle ou délicate comme la santé.

D'autre part, lorsque l'urgence ou la confidentialité n'entre pas directement en ligne de compte, on dispose d'une plus grande souplesse pour déterminer de quelle façon offrir les services en français. Par exemple, bien que le public ait le droit de communiquer en français pour obtenir un service prévu par la *LLO*, il n'est pas nécessaire que l'employé de première ligne soit bilingue. Un individu devrait avoir aisément accès à une personne qui peut répondre à sa demande en français.

Pour ce faire, on peut utiliser un système d'aiguillage pour accéder à un employé bilingue se trouvant dans le même bureau ou à un autre emplacement. Dans certaines situations, le fournisseur de services n'est pas nécessairement présent au premier point de contact, mais fournit le service au téléphone, par courriel ou vidéoconférence ou, encore, à l'aide de mécanismes de services en ligne.

En tenant compte des critères de prestation efficace ou d'offre active, les planificateurs des programmes ou des services s'efforceront de recourir à des mesures de service direct pour répondre au besoin de services en français. Par service direct, on entend que le fournisseur de services est lui-même capable de fournir le service en français de manière comparable au service offert en anglais.

Développer la capacité du gouvernement à satisfaire à ces normes de services linguistiques exige du temps et une planification adéquate. Les programmes et les services, ainsi que les emplacements qui bénéficieront de la plus haute priorité pour le développement de la capacité d'offrir des services en français, sont déterminés en consultant la communauté francophone.

Services d'interprétation

Le gouvernement offre ses programmes et services sur un territoire d'une superficie supérieure à un million de kilomètres carrés peuplés d'à peine un peu plus de quarante mille personnes qui parlent anglais, français et neuf langues autochtones, et dont beaucoup vivent dans de petites collectivités éloignées. L'environnement pose un défi au gouvernement en matière de prestation de services de qualité uniforme dans chaque collectivité. Dans bon nombre d'emplacements, la présence d'un seul fournisseur ou d'une très petite équipe de fournisseurs d'un service particulier, le roulement du personnel ou les difficultés de recrutement peuvent entraîner des interruptions de disponibilité de services dans toutes les langues, même dans des secteurs comme les soins de santé.

Le gouvernement s'efforcera de pourvoir les postes de services désignés avec des employés bilingues, mais cela ne sera pas toujours possible, et il pourrait devenir nécessaire de pourvoir des postes en lien avec des programmes et des services clés avec des employés unilingues pour garantir la prestation d'un service essentiel. Lors de ces situations temporaires, il faudra peut-être recourir à des interprètes pour fournir des services en français. Lorsque cela se produira, le Secrétariat aux affaires francophones sera informé de la situation et du plan d'action établi pour y remédier.

Lorsque les circonstances exigent que les programmes et services soient fournis au moyen d'interprètes, ces services d'interprétation doivent être disponibles rapidement et être de qualité satisfaisante. Cela veut dire que l'obtention des services d'un interprète compétent ne devrait pas entraîner de délais extrêmes et que cet interprète devrait maîtriser à fond tant l'anglais que le français.

La compétence des interprètes des services de santé sera évaluée en fonction de normes objectives.

Une formation obligatoire en terminologie médicale sera fournie.

Cela exigera de la prévoyance et de la planification en matière de prestation de services d'interprétation et l'élaboration d'un plan officiel sur les ressources en interprétation qui sera mis en œuvre au besoin.

La responsabilité de ce plan sur les ressources en interprétation incombe aux ministères des Ressources humaines ainsi que de la Santé et des Services sociaux, en collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones.

2B Communications

Avis écrits à l'intention du public

La législation prévoit que tous les actes écrits destinés au public ou à leur intention soient diffusés en français et en anglais et dans toute autre langue officielle désignée par les règlements.

Le gouvernement produit de la documentation écrite destinée au fonctionnement interne. Les manuels d'exploitation et de procédures, les consignes et directives à l'intention du personnel, les rapports internes et autres documents sont produits et utilisés par la bureaucratie elle-même. Bon nombre de ces documents sont à la disposition du public sur demande, mais n'avaient pas été produits à titre de communications délibérées, intentionnelles et officielles à l'intention du public.

Dans le cas où un acte écrit concerne des directives d'exploitation ou des procédures internes du gouvernement, il ne nécessitera pas de traduction.

Lorsqu'un acte écrit est un avis destiné au public pour information ou utilisation, il doit être traduit et être disponible en français et en anglais.

Exemples d'avis écrits à l'intention du public

Pour plus de précision, voici une liste énumérant, à des fins illustratives et non exhaustives, des actes écrits qui doivent être traduits et publiés en format bilingue simultané (français et anglais) :

- les avis, publicités et encarts payés diffusés dans un journal, un périodique, une émission radiophonique ou une chaîne de télévision (c.-à-d., appels d'offres et demandes de propositions, annonces d'emploi, proclamations, avis d'audiences ou de réunions, annonces de programmes et de services, encarts promotionnels, messages de sensibilisation du public, messages publicitaires, etc.);
- les avis de santé publique et les avis de mesures d'urgence;
- les documents et formulaires d'enregistrement ou de demande relativement à des programmes et à des services (p. ex., aide financière aux étudiants, baux immobiliers, déclarations de revenus, formulaires relatifs aux soins de santé, formulaires du registre des sociétés, etc.);
- la signalisation publique dans sa totalité (p. ex., la signalisation routière, exception faite des pictogrammes universels, la signalisation des parcs, la signalisation aux fins touristiques, la signalisation des projets publics, comme celle des projets de construction, la signalisation des édifices (à l'extérieur et à l'intérieur), etc.);
- les certificats, permis et licences;
- les manuels de formation et le matériel destiné à éduquer le public;
- les brochures et le matériel de promotion destinés à informer, à éduquer ou à instruire le public.

Lorsque le caractère public d'un acte écrit et la nécessité de sa traduction sont ambigus, il faudrait demander l'avis du Secrétariat aux affaires francophones. Les priorités de la communauté francophone, déterminées lors de consultations avec celle-ci, peuvent également aider à déterminer les exigences en matière de traduction et les formats de publication. Le fait de consulter le Secrétariat aux affaires francophones et, possiblement, la communauté, pourrait entraîner diverses solutions pratiques comme la traduction du résumé d'un document volumineux à distribution limitée et sa diffusion sur Internet.

Correspondance

Toute correspondance envoyée en français par le public reçoit une réponse en français dans des délais comparables pour toutes les correspondances.

La correspondance entamée par une institution gouvernementale et acheminée à un destinataire dont on ne connaît pas la préférence en matière de langue de communication comprendra un énoncé lui demandant d'indiquer dans quelle langue officielle il préfère recevoir les futures communications. La correspondance ultérieure envoyée par l'institution à ce particulier respectera la préférence indiquée.

Appels d'offres et demandes de propositions

Toutes les annonces publiques d'appels d'offres et de demandes de propositions sont publiées en anglais et en français. Une annonce de ce genre publiée en anglais dans un journal territorial doit être publiée en français dans un journal francophone. Les documents visant des offres et des propositions (p. ex., des plans et précisions détaillés et techniques) n'exigeraient généralement pas de traduction, à moins qu'il ne soit raisonnable et désirable de le faire en raison de circonstances particulières. Dans de tels cas, il faudrait obtenir l'avis du Secrétariat aux affaires francophones.

Sites Web

Les contenus de la plupart des sites Internet considérés comme constituant des avis écrits destinés au public doivent être traduits et affichés en français et en anglais. Des directives concernant les sites Web seront élaborées afin de déterminer le contenu à traduire.

Avis de poste à pourvoir

Un avis de poste à pourvoir publié en anglais dans un journal territorial doit être publié en français dans un journal francophone.

Audiences et réunions publiques

Les audiences publiques organisées par une institution gouvernementale dans le but d'examiner une question donnée d'intérêt public général et de prendre une décision à son sujet doivent tenir compte du besoin de communications et de services en français. Il en va de même pour les réunions publiques organisées par une institution gouvernementale dans le but d'approfondir ou de discuter une question de préoccupation publique, peu importe si la participation à la réunion est générale ou restreinte. Cela s'applique tout particulièrement aux réunions souhaitant obtenir l'opinion du public sur des changements importants apportés à la législation, à des règlements ou à des politiques ou sur des initiatives qui peuvent avoir des répercussions importantes pour la communauté francophone.

Cela s'applique aux divers aspects des audiences ou des réunions, notamment :

- l'avis destiné au grand public;
- l'inscription de présentateurs, le cas échéant;
- l'accueil du public assistant aux audiences ou aux réunions;
- les interactions avec les présentateurs ou les particuliers assistant aux audiences ou aux réunions.

Des services directs ou d'interprétation permettront de garantir un accueil et des interactions en français.

Au lieu d'offrir des services directs ou d'interprétation lors de toutes les audiences ou réunions publiques, il peut être plus pratique de veiller à tenir, pour chaque initiative de consultation publique à grande échelle, au moins une consultation officielle en français avec la communauté francophone à ce sujet. Cette décision peut être prise en consultation avec le Secrétariat aux affaires francophones et avec la communauté francophone.

Indication de la disponibilité des services en français :

Présentation de la signalisation et du matériel

Là où des services en français sont offerts directement ou au moyen d'un service d'aiguillage, **des affiches** seront disposées dans les aires d'accueil ou sur les comptoirs de réception, **pour signaler que les services sont offerts en anglais et en français** (et toute autre langue officielle, le cas échéant). Ces affiches sont obligatoires dans les sièges ou administrations centrales et dans les autres bureaux visés par les critères de la *demande importante* ou de la *vocation du bureau*.

Pour signaler la disponibilité des services en français, on utilise aussi des **tableaux répertoires principaux** (tableau intérieur situé près de l'entrée d'un édifice ou d'un établissement pour informer et diriger le public) et des **panneaux indicateurs** (panneau intérieur situé près de l'entrée de l'étage ou d'une autre section de ces édifices ou établissements) en anglais et en français. Il en va de même pour les **panneaux extérieurs** bilingues posés sur les édifices ou les établissements. Ces panneaux sont obligatoires lorsqu'il est question d'un siège ou d'une administration centrale et des autres bureaux visés par les critères de la *demande importante* ou de la *vocation du bureau*.

Le **matériel présenté** en anglais et en français dans ces bureaux sert également à signaler la disponibilité de services en français.

Des directives concernant la présentation de la signalisation et du matériel seront élaborées.

Formats de publication

Pour faciliter la prestation efficace des services en français et veiller à ce qu'ils soient faciles à obtenir, on a recours au format bilingue pour le matériel destiné à l'information et à l'usage du public (documents et formulaires).

Le terme **format bilingue** signifie que, dans les textes, l'anglais est accompagné de la version française en regard tout au long du texte, les deux langues figurant en deux colonnes sur la même page ou au verso (sur l'envers des pages).

Il est acceptable de produire des versions séparées pour chaque langue si un document est d'une longueur supérieure à dix pages normales de texte.

Dans le cas où le Secrétariat aux affaires francophones le conseille, la traduction d'un résumé d'un document public peut remplacer la traduction intégrale, si le document original compte plus de vingt pages normales.

Méthodes de communication avec le public

Les avis à l'intention du public sont le plus souvent diffusés dans des journaux et des périodiques, lors d'émissions radiophoniques ou télévisuelles, par des envois postaux, sur Internet et dans des comptoirs de renseignements ou des points d'accès publics.

Lors de la diffusion d'un avis, il est préférable de le faire en format bilingue. Toutefois, certains avis publics peuvent être produits en formats unilingues anglais et français séparés.

Étant donné que le but est de communiquer avec toutes les communautés linguistiques, il est important de recourir aux médias qui rejoignent le mieux une communauté linguistique particulière et d'adopter des pratiques reflétant les méthodes de communication souhaitées par ces communautés.

LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 3 – RESSOURCES HUMAINES

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) promet une prestation efficace et, s'il y a lieu, une offre active de services en français. Il comprend que les employés qui peuvent offrir de tels services et qui sont dûment formés, en fonction dans des postes pertinents, encouragés et soutenus peuvent jouer un rôle important pour garantir ces services.

Pour faciliter la mise en œuvre d'une offre efficace ou active de services en français, le GTNO s'efforce d'utiliser efficacement les membres de son personnel qui peuvent fournir des services de manière adéquate en français comme en anglais. Il applique donc une méthode formelle pour évaluer objectivement les compétences en français parlé et écrit du personnel occupant des postes bilingues. Il s'efforce aussi d'augmenter son personnel bilingue au besoin, selon les besoins de la communauté et les plans de prestation de services linguistiques.

Le GTNO met en place un processus systématique pour recruter du personnel francophone (des spécialistes ou autres), notamment, dans le domaine de la santé, des médecins, des infirmiers, des techniciens et des pharmaciens.

Le GTNO poursuit les objectifs susmentionnés en matière de ressources humaines par divers moyens et activités, soit une planification judicieuse, l'élaboration de stratégies et la mise en œuvre de mesures.

Planifier en vue d'offrir des services en français avec efficacité – Le facteur des ressources humaines

Tel qu'il est décrit ailleurs dans ces lignes directrices, chaque institution désignée (ayant l'obligation d'offrir des services en français en vertu de la LLO des TNO) évalue ses communications et services en français et dresse un plan d'activités à leur sujet qui prévoit l'élaboration d'un plan annuel. Élaborés suivant un modèle fourni par le Secrétariat aux affaires francophones, ces plans sur les communications et les services en français traitent de divers aspects tels que les communications (écrites, orales et électroniques) et les services impliquant des interactions avec les clients. Les objectifs et mesures spécifiques sont définis chaque année. À la fin de chaque année, un rapport sur les résultats de la mise en œuvre de ces plans est établi.

Entre autres choses, les objectifs, mesures et rapports tiennent compte de facteurs pertinents pour la prestation et l'amélioration des services en français relativement aux ressources humaines.

Le coordonnateur des services en français joue un rôle important dans la planification des services en français et dans l'élaboration de stratégies de mise en œuvre de tels services. Pour assumer ses responsabilités, il travaille avec le personnel approprié, y compris la direction.

Postes et équipes bilingues

En matière de planification des ressources humaines bilingues, les institutions désignées ont différentes options.

Elles peuvent :

- désigner des postes particuliers comme étant bilingues;
- avoir recours à des équipes bilingues comprenant un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir les services en français de manière adéquate;
- regrouper les employés bilingues dans un centre de type guichet unique pour offrir une gamme de services;
- combiner les options précitées.

Pour déterminer la désignation bilingue des postes ou la nécessité d'une capacité bilingue au sein des équipes, voici les points à prendre en considération :

- les postes qui effectuent la prestation de services directs au public (ils peuvent comprendre une capacité d'accueil, administrative ou professionnelle; ils peuvent nécessiter des interactions en personne ou à distance au téléphone ou sur Internet);
- les postes qui sont situés à des endroits où la clientèle francophone y accède facilement;
- les besoins de la clientèle francophone sont comblés avec efficacité.

Lorsqu'un service offert par les institutions gouvernementales est délégué à un tiers, les institutions gouvernementales doivent s'assurer que les demandes de service en langue officielle sont satisfaites.

Habilités en langue française

Lorsqu'ils désignent des postes comme étant bilingues ou des équipes comme nécessitant une capacité bilingue, les planificateurs précisent aussi le niveau requis d'habiletés en langue française. Le niveau du premier contact, généralement à l'accueil, implique souvent des échanges habituellement simples et sans complication. Par conséquent, des habiletés de niveau intermédiaire en langue française pourraient suffire. Un niveau professionnel nécessitant la prestation de services plus complexes peut exiger des compétences orales et écrites très étendues en français.

Les catégories d'habiletés linguistiques (niveaux de base, intermédiaire et avancé) sont définies par le ministère des Ressources humaines, en consultation avec le Secrétariat aux affaires francophones. Les niveaux ainsi définis peuvent être ceux qu'utilise le gouvernement fédéral. Le plan des Ressources humaines est en mesure d'établir des normes et des principes à cette fin.

L'évaluation visant à déterminer les habiletés en français des employés actuels ou de candidats pour les postes ou les équipes désignés bilingues se fait au moyen de méthodes élaborées par le ministère des Ressources humaines ou en ayant recours aux services et aux spécialistes du gouvernement fédéral.

Recrutement du personnel bilingue (approches créatives et processus systématiques)

Lors de l'élaboration de ses plans sur les communications et les services en français, l'institution désignée détermine comment utiliser au mieux la capacité bilingue existante de son personnel. Elle élabore également des stratégies de recrutement du personnel bilingue, en fonction des postes ou équipes existants ou de besoins envisagés pour l'avenir.

Le recrutement du personnel bilingue (professionnel et autre), notamment dans le domaine des services de santé, soit les médecins, les infirmiers, les techniciens et les pharmaciens, nécessite des approches créatives et des processus systématiques tels que ceux présentés ci-après.

Afin de faciliter le recrutement du personnel bilingue, une gamme d'initiatives spéciales est envisagée et des stratégies appropriées de mise en œuvre sont élaborées.

Parmi ces initiatives et stratégies, mentionnons :

- collaborer avec la communauté, afin de trouver des candidats bilingues potentiels qui étudient ou qui travaillent aux TNO ou ailleurs;
- offrir des bourses (dotées d'ententes de services postformation) à des étudiants bilingues qui entreprennent ou poursuivent des études dans certains domaines comme la santé ou les services sociaux;
- faire des présentations sur le bilinguisme au sein de la fonction publique durant des salons de l'emploi ayant lieu dans les écoles francophones et d'immersion française;
- recourir à des programmes estivaux de placement d'étudiants bilingues et de stages bilingues, pour attirer des individus bilingues vers des emplois où leur bilinguisme pourrait être utile;
- créer des programmes d'acquisition d'expérience de travail qui placeront les élèves d'écoles francophones et d'immersion française dans des environnements où l'on offre des services en français;
- établir des programmes de stages comprenant de l'évaluation et de la formation

en cours d'emploi, afin de créer des possibilités permettant aux employés qui ne sont pas « aptes » d'acquérir de l'expérience et de la formation menant à leur éventuelle admissibilité à des postes bilingues particuliers;

- monter et mettre à jour des registres d'employés et de professionnels bilingues afin de pouvoir mieux repérer la capacité bilingue existante au sein du personnel;
- mettre sur pied des comités sur les services en français composés d'employés afin de réfléchir aux questions liées aux ressources humaines bilingues et de donner des conseils à ce sujet.

Lors du recrutement visant à pourvoir un poste désigné bilingue, il faut respecter les éléments de procédure suivants :

- la description de poste précise les exigences d'habiletés en langue française (compréhension orale, expression, lecture et, au besoin, rédaction);
- le poste est annoncé dans les deux langues sur le site Web du GTNO et dans les journaux locaux pertinents et, au besoin, dans les journaux nationaux. Il est également annoncé en français dans *L'Aquilon*;
- le comité de sélection intègre les habiletés linguistiques aux facteurs à considérer lors de la présélection des candidats pour les entrevues d'emploi;
- le comité de sélection comprend au moins une personne bilingue qui est en mesure d'évaluer les habiletés linguistiques des candidats, selon des méthodes prédéterminées;
- il peut être nécessaire de faire des évaluations de suivi sur le niveau d'habiletés en langue française;
- les offres d'emploi décrivent, au besoin, les conditions obligatoires à remplir dans des délais précisés relativement aux cours de français et à l'amélioration des habiletés linguistiques;
- il faut offrir une orientation et une formation pertinente sur les services en français à tout candidat recruté afin d'occuper un poste désigné bilingue ou un poste au sein d'une équipe bilingue.

Rétention du personnel bilingue

Les plans sur les communications et les services en français énoncent également les stratégies de l'institution sur la rétention du personnel bilingue. Cela peut se faire grâce à diverses initiatives spéciales. Parmi les options possibles, mentionnons :

- élaborer des politiques et des cultures organisationnelles qui valorisent les compétences bilingues (p. ex., les annonces et les entrevues sont bilingues);
- offrir des possibilités de perfectionnement professionnel en français et encourager les employés à s'en prévaloir;
- reconnaître les compétences bilingues durant les entrevues d'emploi et les évaluations d'emploi et leur accorder du crédit;
- créer des environnements de travail où le bilinguisme est valorisé;
- encourager et faciliter l'enseignement du français et l'amélioration des compétences linguistiques en français.

Amélioration du français (cours)

Les plans sur les communications et les services en français décrivent également les stratégies qui servent de la formation en français afin d'améliorer la capacité d'offre de services dans cette langue.

Il existe plusieurs options, énumérées ci-dessous :

- recourir à la formation en français pour améliorer les habiletés linguistiques des employés occupant des postes désignés bilingues ou membres d'équipes bilingues;
- se servir de cours intensifs lorsqu'il faut offrir des services en français assez rapidement et de cours à long terme lorsque la capacité peut être élargie au fil du temps;
- faire venir des professeurs de langue sur place ou envoyer le personnel suivre des cours ailleurs;

- utiliser le programme de formation en français du gouvernement fédéral ou un programme équivalent.

Environnement relatif aux services en français

La planification de l'amélioration des communications et des services en français exige de trouver des moyens de créer des environnements de travail propices à une prestation efficace et, là où il y a lieu, à une offre active de services en français.

Parmi les meilleures pratiques, mentionnons :

- organiser et tenir des séances d'orientation pertinentes sur la prestation efficace et l'offre active des services en français à l'intention des employés (y compris la direction) responsables de la planification et de la prestation de services en français ou qui y participent;
- assurer la sensibilisation et l'encadrement de tous les employés de première ligne en lien avec leurs rôles lorsqu'ils répondent aux communications en français émanant du public ou lorsqu'ils utilisent des systèmes d'aiguillage pour répondre de manière appropriée;
- élaborer et utiliser des vidéos ou d'autres outils pour donner la formation requise en matière de prestation efficace et d'offre active des services en français.

Les plans sur les communications et les services en français prévoient aussi l'utilisation de systèmes d'aiguillage pour appuyer l'offre de services dans cette langue.

Le système d'aiguillage est un moyen efficace permettant aux employés qui ne peuvent pas fournir un service adéquat en français lorsqu'ils communiquent avec une personne dans cette langue en personne ou au téléphone de faire appel à un réseau préétabli d'employés bilingues en mesure de répondre rapidement à la communication en français.

LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 4 – PLANIFICATION ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

Systemes et responsabilités du gouvernement et des ministères et des organismes

Pour respecter les obligations et atteindre les buts du gouvernement concernant les communications et les services en français, il est nécessaire de mettre en place un système de planification, de supervision, d'établissement de rapports et d'évaluation exhaustif et délibéré, et ce, tant au niveau du gouvernement que de celui des ministères et des organismes. Au niveau du gouvernement, le ministre responsable des langues officielles a la responsabilité d'élaborer ces systèmes et de les mettre en œuvre. Au niveau des ministères et des organismes, le ministre responsable doit veiller à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un système qui est compatible avec le système global du gouvernement et qui le complète.

Pour assumer ses responsabilités, le ministre responsable des langues officielles est soutenu par le Secrétariat aux affaires francophones. Les ministres d'un ministère ou d'un organisme donné sont appuyés par leurs administrateurs généraux et coordonnateurs des services en français respectifs.

Durant les étapes de la planification, de la supervision, de l'établissement des rapports et de l'évaluation, on peut consulter la communauté francophone ou la faire participer à divers processus (voir la sous-section « 6(a) Consultations », dans « Lignes directrices, Partie 6 – Participation de la communauté »).

Composantes de la planification

La planification stratégique à long terme et la planification annuelle régulière en lien avec la planification d'activités à long terme sont toutes deux des composantes essentielles des systèmes requis.

Les plans des ministères et des organismes concernant les communications et les services en français doivent être compatibles avec les plans globaux du gouvernement à ce sujet et les compléter. Pour veiller à ce que ce soit le cas, le ministère ou l'organisme consultera le Secrétariat aux affaires francophones durant l'élaboration de ses plans linguistiques.

L'échéancier du processus de planification devrait être établi pour faciliter la consultation avec la communauté francophone, mais il doit également s'intégrer efficacement au système principal de planification et d'établissement de budgets du gouvernement.

De telles consultations peuvent viser les fins suivantes :

- dégager les priorités de la communauté francophone aux TNO et ses buts et objectifs à court et à long terme relativement à son développement et à sa vitalité dans le territoire, en tenant compte dès le départ des besoins propres aux communautés francophone et anglophone;
- déterminer le rôle le plus approprié et efficace, pour le gouvernement, pour ce qui est d'aider la communauté à atteindre ses buts et ses objectifs de développement;
- faire l'inventaire des services et des mesures de soutien actuellement offerts par le gouvernement à la communauté et les évaluer;
- déterminer les changements à apporter aux services et aux mesures de soutien existants, ainsi que définir les nouveaux services et mesures de soutien qui sont nécessaires pour permettre au gouvernement d'atteindre tous les objectifs de la LLO et de respecter son rôle pour ce qui est d'aider à réaliser les buts et objectifs pertinents de la communauté.

Plan stratégique à long terme

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest doit dresser un plan stratégique sur les communications et les services en français en tenant dûment compte du cadre législatif et réglementaire et en adoptant des directives afin d'améliorer l'administration des services offerts à la communauté francophone.

Ce plan stratégique :

- aura un horizon de planification bien pensé compatible avec la planification globale du gouvernement;
- reflètera les politiques, les buts et objectifs ainsi que les mesures à l'échelle du gouvernement;
- respectera les lignes directrices spécifiquement élaborées par le gouvernement concernant la planification stratégique et l'établissement de rapports;
- comportera des buts mesurables sur les niveaux de programmes et de services;
- mènera des consultations auprès de la communauté francophone pour obtenir son avis sur les communications et les services en français;
- effectuera des analyses exhaustives de l'environnement du ministère ou de l'organisme, dont une collecte de données de base pertinentes sur les communications actuellement disponibles en français, les méthodes et les points de prestation de services en français, les ressources humaines bilingues disponibles et leurs niveaux d'habiletés linguistiques, ainsi que les priorités de la communauté francophone;
- comprendra des dispositions sur la prestation efficace des services en français (services directs, services à distance, offre active, recours à des interprètes, etc.) suivant les besoins à l'échelle de l'organisation et pour toutes les activités de programme pertinentes;
- comprendra une composante sur les ressources humaines décrivant la désignation de postes ou d'équipes bilingues, le recrutement et la rétention du personnel bilingue, ainsi que l'amélioration et l'enseignement du français;
- comprendra un système de supervision et d'établissement de rapports permettant d'évaluer les progrès chaque année et d'en rendre compte publiquement;
- sera rendu public.

Plans annuels

Les ministères et les organismes doivent dresser des plans annuels en matière de communications et de services en français.

Ces plans annuels :

- découleront du Plan stratégique du gouvernement sur les communications et les services en français;
- découleront, dans le cas d'un plan annuel d'un ministère ou d'un organisme, d'un plan d'exploitation conçu à partir de son évaluation portant sur les communications et les services en français;
- se coordonneront au processus de planification annuelle et budgétaire du gouvernement;
- respecteront les lignes directrices spécifiquement élaborées par le gouvernement concernant la planification annuelle et l'établissement de rapports;
- tiendront compte, au besoin, des résultats des consultations menées auprès de la communauté francophone;
- mettront l'accent sur les éléments essentiels à l'efficacité des services en français, à savoir les communications (avis écrits à l'intention du public), les méthodes et emplacements de prestation de services et les ressources humaines bilingues;
- décriront des mesures et des objectifs mesurables permettant de juger de la réussite et des progrès et d'en rendre compte publiquement;
- décriront tout changement ou ajustement apporté au système de supervision et d'établissement de rapports;
- seront rendus publics.

Processus de planification et échéanciers

Plans stratégiques

- Le premier Plan stratégique du gouvernement sur les communications et les services en français s'échelonne sur une période de cinq ans.
- Par la suite, ce plan stratégique sera revu et renouvelé de manière à s'intégrer efficacement au cycle de planification stratégique régulier de quatre ans du gouvernement.
- L'examen de ce plan se fera en consultation avec des représentants de la communauté francophone.
- Ce Plan stratégique sur les communications et les services en français doit être élaboré en consultation avec le Secrétariat aux affaires francophones.
- Ce Plan stratégique doit être présenté pour approbation au Conseil exécutif et se conformer au protocole actuel de l'examen des comités permanents de l'Assemblée législative concernant les politiques et initiatives stratégiques importantes.
- La composante des ressources financières de ce plan stratégique doit être présentée au Conseil de gestion financière et être approuvée par celui-ci. Elle doit également se conformer aux dispositions de la *Loi sur la gestion des finances publiques* relatives aux crédits.
- Après avoir été examiné et approuvé par le Conseil exécutif, le Conseil de gestion financière et, au besoin, les comités permanents, le Plan stratégique du gouvernement sur les communications et les services en français sera rendu public.

Plans annuels

- Lors de l'entrée en vigueur des présentes lignes directrices, les ministères et les organismes doivent dresser des plans annuels sur les communications et les services en français chaque année.
- Les plans annuels sont élaborés en consultation avec le Secrétariat aux affaires francophones et présentés en conjonction avec le processus régulier de planification des activités et des budgets du gouvernement.

- Le plan annuel d'un ministère ou d'un organisme découle du plan d'exploitation sur les communications et les services en français qu'il élaborera dans un délai ne dépassant pas une année après l'entrée en vigueur du Plan stratégique du GTNO sur les communications et les services en français.
- Les consultations visant à solliciter l'avis de la communauté francophone sur les éléments pertinents d'ébauches de plan doivent avoir lieu avant la présentation des plans annuels pour approbation; le Secrétariat aux affaires francophones facilite de telles consultations.

Supervision et établissement de rapports

Les plans annuels des ministères et des organismes sur les communications et les services en français comprendront des mesures et des objectifs mesurables à partir desquels on évaluera les progrès et on en rendra compte publiquement sur une base régulière.

Supervision et reddition de comptes

- Le ministre responsable des langues officielles et chaque ministre responsable d'un ministère ou d'un organisme doivent veiller à ce qu'on effectue une supervision régulière des progrès réalisés relativement aux objectifs et aux mesures établis dans les plans stratégiques et annuels sur les communications et les services en français dont ils sont responsables. Leurs employés pertinents respectifs les soutiendront dans l'exercice de cette responsabilité.
- Pour être efficace, la supervision exige un système de supervision officiel en vertu duquel des renseignements prédéterminés sont colligés, vérifiés, compilés et analysés. Chaque plan stratégique et annuel doit comprendre une description de la structure de ce système de supervision et de sa mise à jour continue.
- Durant l'année, le Secrétariat aux affaires francophones effectuera des suivis réguliers avec les ministères et les organismes pour déterminer les progrès réalisés et discuter de mesures correctives potentielles.

Établissement de rapports

- Les progrès réalisés relativement aux objectifs et aux mesures énoncés dans les plans sur les communications et les services en français doivent faire l'objet de rapports annuels. Si un rapport d'étape fait état de lacunes importantes au sujet des progrès prévus, il faudra le justifier et déterminer des mesures correctives.
- Les rapports d'étape des ministères et des organismes doivent être établis en suivant le modèle élaboré par le Secrétariat aux affaires francophones au sujet des rapports annuels et être présentés au Secrétariat, qui les compilera pour préparer un rapport d'ensemble qui sera publié.
- Le ministre responsable des langues officielles doit élaborer des lignes directrices sur l'établissement des rapports concernant les délais, la teneur et le format à l'intention des ministères et des organismes, le cas échéant.

LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 5 – VÉRIFICATIONS ET ÉVALUATIONS

Le Bureau de la révision des programmes du ministère de l'Exécutif du GTNO coordonne des examens périodiques de programmes et de services particuliers afin de clarifier et de confirmer leurs mandats, d'évaluer l'efficacité des programmes et de recommander des modifications, comme l'élimination, la réduction ou l'amélioration des services.

Vérifications systématiques

On effectuera des vérifications systématiques des communications et des services en français dans toutes les institutions gouvernementales.

- Le Secrétariat aux affaires francophones assurera que de telles vérifications sont effectuées régulièrement et qu'elles sont l'objet de rapports rendus publics. Il établira un système sur les vérifications et l'établissement de rapports en consultation avec le Comité de coordination des services en français.
- Ce système facilitera une vérification ou une évaluation ciblée sur n'importe quelle question concernant les communications et les services en français. La vérification peut porter sur un point particulier ou des questions suggérées par le Comité de coordination des services en français ou émanant de consultations menées auprès de la communauté francophone.
- Le Secrétariat aux affaires francophones effectuera la mise en œuvre du système et effectuera les vérifications après avoir obtenu l'approbation du Comité de sous-ministres responsables du Plan stratégique du gouvernement sur les communications et les services en français et du ministre responsable des langues officielles.

Évaluations

La qualité et le caractère approprié des politiques, des plans et des mesures du gouvernement concernant les communications et les services en français et les progrès réalisés dans l'atteinte des buts et des objectifs prévus doivent être évalués globalement à l'échelle du gouvernement durant la dernière année de chaque plan stratégique sur les communications et les services en français.

Lors de la planification et de la mise en œuvre de telles évaluations, les aspects suivants entreront en jeu :

- L'évaluateur sera une personne, une société ou une organisation indépendante, choisie et mandatée par le Comité de sous-ministres responsables du Plan stratégique du gouvernement sur les communications et les services en français, en consultation avec le Secrétariat aux affaires francophones et des représentants de la communauté francophone.
- Les évaluations devraient être effectuées en conformité avec les Normes d'évaluation des programmes publiées par la Société canadienne d'évaluation.
- La communauté francophone doit participer au processus d'évaluation.
- Les résultats des évaluations doivent être rendus publics.

LIGNES DIRECTRICES, PARTIE 6 – PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ

6A CONSULTATIONS

C'est à la communauté francophone elle-même qu'incombe principalement la responsabilité de maintenir l'usage et la vitalité du français et de la culture francophone. Le gouvernement s'engage à soutenir la communauté francophone des TNO pour assurer le maintien de l'usage et de la vitalité de sa langue. Pour s'acquitter de son engagement, le gouvernement reconnaît que la communauté francophone est la mieux placée pour déterminer ses propres besoins et priorités linguistiques.

Le soutien accordé par le gouvernement à la communauté francophone doit être défini par :

- des consultations régulières et structurées avec la communauté francophone (consultations officielles);
- un dialogue et des échanges constants sur le plan du travail (partenariats de travail).

Consultation

La communauté francophone a établi des organismes et des institutions lui permettant de traiter des questions de nature linguistique. Pourvu que de tels organismes et institutions soient dotés d'un mandat clair de la communauté, le gouvernement les consultera officiellement sur les questions liées à la langue française.

En établissant ces lignes directrices de consultation, le gouvernement ne tente nullement d'imposer une obligation à la communauté francophone de participer à une consultation si celle-ci décide de refuser une invitation à prendre part à un processus de consultation officielle.

Les normes de consultation officielle minimales sont les suivantes :

- Le ministre responsable des langues officielles doit rencontrer officiellement au moins une fois par an des représentants de la FFT et d'autres organismes pour discuter de questions importantes pour cette dernière et le gouvernement en relation avec le développement de la communauté francophone et la prestation des services en français par le gouvernement;
- Lorsque la communauté francophone a établi un forum sur un secteur ou participe à un tel forum établi par le gouvernement, le ministre responsable du ministère ou de l'organisme ou un mandataire doit rencontrer ce forum au moins une fois l'an pour traiter de questions importantes pour la communauté et pour le ministère ou l'organisme, notamment le plan annuel du ministère ou de l'organisme sur les communications et les services en français, les progrès réalisés en la matière et la teneur du rapport à ce sujet.

Les consultations peuvent comporter les éléments suivants :

- les avis de consultation en bonne et due forme à envoyer aux parties (au moins un mois d'avance, mais préférablement planifiés longtemps d'avance à l'amiable);
- des ordres du jour officiels élaborés conjointement avant la réunion;
- les services d'interprétation à fournir durant la réunion;
- les procès-verbaux à consigner, à faire circuler auprès des parties pour approbation;
- des listes de mesures de suivi documentées à mettre à jour et faisant l'objet de rapports.

En règle générale, le gouvernement organisera et présidera les réunions mais peut partager ces responsabilités avec la communauté francophone, d'un commun accord.

S'il advient que la communauté francophone suggère une approche plus appropriée, ces lignes directrices sur la consultation pourront être annulées ou modifiées d'un commun accord.

Partenariats de travail

Bien que les consultations soient importantes pour établir la confiance et les rapports nécessaires à une relation de travail respectueuse et productive, la collaboration sur des questions comme les études, l'élaboration de politiques, la conception de programmes et la prestation concrète des programmes constitue l'une des meilleures façons d'informer la communauté francophone et d'obtenir sa participation et son avis sur ses besoins et priorités.

Le Secrétariat aux affaires francophones sera à l'affût des possibilités de partenariat avec la communauté francophone sur divers projets et initiatives.

On encourage les ministères et les organismes à demander directement la participation de la communauté aux projets et aux initiatives de leur secteur.

6B PLAINTES

Lorsque le public est mécontent de la non-disponibilité, de la prestation incomplète ou de la mauvaise qualité des services en français, des situations peuvent se présenter.

Un particulier mécontent de l'institution gouvernementale concernée peut formuler une plainte officielle par l'entremise du coordonnateur des services en français de l'institution ou auprès du Secrétariat aux affaires francophones. Dans l'un ou l'autre de ces cas, le coordonnateur et le Secrétariat aux affaires francophones collaboreront pour assurer le suivi approprié à la plainte.

Toute plainte officielle déposée en personne, par écrit, par courriel ou par téléphone sera consignée sur un formulaire de plainte élaboré par le Secrétariat aux affaires francophones. Un plaignant qui souhaite demeurer anonyme doit en faire la demande au moment où il dépose officiellement sa plainte. Sa demande d'anonymat sera consignée sur le formulaire de plainte. Son identité sera également consignée, mais ne sera pas divulguée pendant le suivi effectué par rapport à sa plainte.

Ce plan n'empêche en rien les membres du public de s'adresser à la commissaire aux langues concernant une plainte.

Le suivi d'une plainte comprend les étapes suivantes :

- déterminer la légitimité de la plainte;
- évaluer les problèmes légitimes avec les autorités compétentes de l'institution gouvernementale concernée;
- trouver les solutions pertinentes et prendre des mesures correctives, au besoin;
- informer le plaignant des mesures prises ou entreprises concernant le problème et de tout résultat pouvant déjà avoir été obtenu au moyen de ces mesures correctives, et ce, dans les 30 jours ouvrables suivant la plainte. Selon le cas, le coordonnateur des services en français ou l'employé du Secrétariat aux affaires francophones auprès de qui la plainte a d'abord été déposée informera le plaignant par écrit, avec copie conforme à d'autres instances et à l'administrateur général concerné.

PARTIE C – MESURES ET CADRE D'EXPLOITATION

COMITÉ DE CONSULTATION ET DE COOPÉRATION SUR LE PLAN GLOBAL

Le GTNO a élaboré un plan global de mise en œuvre sur les communications et les services en français en vertu de la LLO dans toutes les institutions gouvernementales. Ce plan comprend, entre autres, la création d'un comité de consultation et de coopération, composé de représentants du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (TNO) et de la Fédération franco-ténoise (FFT), à des fins de consultation sur l'élaboration, la mise en œuvre, l'administration et la promotion de ce plan global.

Le GTNO tire parti du Comité de consultation et de coopération. La composition de ce Comité est établie en fonction de l'étape du mandat visée.

Ainsi, pour l'étape de l'ébauche, le Comité sera composé de cinq représentants de la FFT et de trois représentants du GTNO, à savoir le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, le sous-ministre des Ressources humaines et le sous-ministre de l'Éducation, de la Culture et de la Formation.

Pour l'étape de la mise en œuvre, de l'administration et de la promotion, le Comité sera composé de trois représentants de la FFT et de trois représentants du GTNO, à savoir le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, le sous-ministre des Ressources humaines et le sous-ministre de l'Éducation, de la Culture et de la Formation.

On reconnaît que la composition du Comité peut changer en raison de changements organisationnels au sein du GTNO ou de la FFT, comme des affectations ou des nominations.

Ce document a été rédigé par le GTNO en consultation avec le Comité de consultation et de coopération sur le plan global.

PREMIERS PLANS ANNUELS ET PLANS D'EXPLOITATION DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES

Les ministères et les organismes effectueront une évaluation de leurs communications et services en français et en présenteront les résultats, accompagnés de leur premier plan d'exploitation sur les communications et les services en français ainsi que d'un plan annuel.

PROCESSUS D'ÉLABORATION, D'APPROBATION, DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUPERVISION DES PLANS ANNUELS ET DES PLANS D'EXPLOITATION SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS

Élaboration et examen

Étape 1

- Les ministères et les organismes effectuent une évaluation de leurs communications et services en français et élaborent une ébauche de plan d'exploitation et de plan annuel à ce sujet.

Étape 2

- La haute direction du ministère ou de l'organisme étudie l'évaluation, le plan d'exploitation et le plan annuel. Le coordonnateur des services en français reçoit l'approbation de présenter ces documents au Secrétariat aux affaires francophones.

Étape 3

- Les documents présentés sont évalués par une petite équipe sous la direction du Secrétariat aux affaires francophones, à la lumière des lignes directrices et du Plan stratégique du gouvernement sur les communications et les services en français. L'équipe comprend le coordonnateur des services en français du ministère ou de l'organisme. Le Secrétariat aux affaires francophones informera l'administrateur général concerné des résultats de cette évaluation.

Révisions et approbation finales

Étape 4

- La haute direction du ministère ou de l'organisme étudie les résultats évalués et tout changement recommandé. Des améliorations sont apportées aux plans, s'il y a lieu. L'administrateur général renvoie l'évaluation, le plan d'exploitation et le plan annuel révisés au Secrétariat aux affaires francophones.

Étape 5

- Le Secrétariat aux affaires francophones achemine les documents, accompagnés d'une critique, au ministre responsable des langues officielles.

Étape 6

- Après avoir été signés par le ministre, l'évaluation, le plan d'exploitation et le plan annuel sur les communications et les services en français sont présentés au Conseil exécutif pour approbation.

Mise en œuvre, supervision et établissement de rapports

Étape 7

- La mise en œuvre du plan annuel est assurée ou effectuée par toutes les parties dont les rôles et responsabilités sont décrits dans les lignes directrices et par d'autres intervenants, le cas échéant.

Étape 8

- Conformément aux lignes directrices, la supervision et l'établissement des rapports sont assurés par des systèmes mis en place par les ministères et les organismes. La supervision facilite la planification annuelle d'objectifs et de mesures et l'établissement de rapports annuels faisant état des résultats obtenus et des progrès réalisés relativement aux mesures énoncées dans le plan stratégique et les plans annuels.

Examens et plans annuels

Étape 9

- Tous les ans, les ministères et les organismes révisent leur plan d'exploitation et élaborent un nouveau plan annuel dans les délais impartis.

Pour finaliser et approuver le nouveau plan annuel, il faut ensuite reprendre les étapes 2 à 6.

La nouvelle planification est facilitée par la supervision régulière, de même que par les vérifications systématiques exigées dans les lignes directrices sur les communications et les services en français.

ANNEXES

ANNEXE A : ÉCHÉANCIERS PROPOSÉS

ACTIVITÉS	DATE APPROXIMATIVE DE DÉBUT	DATE D'ÉCHÉANCE APPROXIMATIVE
Élaboration du plan stratégique du gouvernement sur les communications et les services en français	Août 2009	Été 2010
Discussions et consultation avec la communauté francophone relativement aux initiatives du gouvernement en matière de communications et de services en français	Septembre 2010	En cours
Adoption du plan stratégique du gouvernement	Printemps 2012	Été 2012
Élaboration d'un règlement relatif à la demande importante et à la vocation du bureau	Été 2012	Été 2013
Élaboration de lignes directrices	Été 2012	Printemps 2013
Élaboration d'un plan de communication	Été 2012	Hiver 2012-2013
Élaboration du premier plan annuel du gouvernement concernant les communications et les services en français	Automne 2012	Été 2013

ANNEXE B : COÛTS ESTIMATIFS

Coûts estimatifs qui nécessitent des fonds affectés supplémentaires ou spéciaux - avril 2010¹

ÉLÉMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS	1 ^{re} année (2010-2011)	2 ^e année (2011-2012)	3 ^e année (2012-2013)	4 ^e année (2013-2014)	Années en cours et années suivantes
Consultation avec la communauté francophone					
Comité de consultation sur le plan global	50 000 \$	30 000 \$	20 000 \$	10 000 \$	10 000 \$
Consultations officielles conformément aux lignes directrices	5 000 \$	5 000 \$	5 000 \$	5 000 \$	5 000 \$
Secrétariat aux affaires francophones					
Augmentation des responsabilités de gestion	40 000 \$	41 000 \$	42 000 \$	43 000 \$	44 000 \$
Adjoint administratif	70 000 \$	72 000 \$	74 000 \$	76 000 \$	78 000 \$
Conseiller en matière de planification	100 000 \$	103 000 \$	106 000 \$	109 000 \$	112 000 \$
Travail sous contrat	50 000 \$	52 000 \$	54 000 \$	56 000 \$	58 000 \$
Coûts de fonctionnement supplémentaires	25 000 \$	26 000 \$	27 000 \$	28 000 \$	29 000 \$
Planification					
Évaluation des communications et des services en français	20 000 \$				
Élaboration du plan stratégique sur les communications et les services en français	10 000 \$	5 000 \$	5 000 \$	5 000 \$	5 000 \$
Coordonnateurs des services en français					
Augmentation du temps de travail concernant les services en français					
Santé et Services sociaux (ajouter 0,5 ÉTP)	50 000 \$	52 000 \$	54 000 \$	56 000 \$	58 000 \$
Conseils de santé	75 000 \$	78 000 \$	81 000 \$	84 000 \$	87 000 \$
Autres	25 000 \$	26 000 \$	27 000 \$	28 000 \$	29 000 \$
Ressources supplémentaires nécessaires	40 000 \$	41 000 \$	42 000 \$	43 000 \$	44 000 \$
Conseiller bilingue en ressources humaines					
Coûts du poste	125 000 \$	129 000 \$	133 000 \$	137 000 \$	141 000 \$
Coûts de fonctionnement	25 000 \$	26 000 \$	27 000 \$	28 000 \$	29 000 \$

¹ Les coûts estimatifs ont été déterminés par M. Edmond Labossière, l'expert consultant qui a conseillé le GTNO dans l'ébauche du plan stratégique. L'estimation des coûts sera revue lorsque le plan de mise en œuvre sera complété.

ÉLÉMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS	1 ^{re} année (2010-2011)	2 ^e année (2011-2012)	3 ^e année (2012-2013)	4 ^e année (2013-2014)	Années en cours et années suivantes
Personnel bilingue					
Faire le dénombrement	10 000 \$				
Recruter	25 000 \$	125 000 \$	100 000 \$	100 000 \$	100 000 \$
Évaluer les compétences linguistiques	5 000 \$	25 000 \$	20 000 \$	15 000 \$	10 000 \$
Offrir des formations linguistiques	5 000 \$	25 000 \$	25 000 \$	25 000 \$	25 000 \$
Offrir de l'orientation au sujet des services en français	5 000 \$	20 000 \$	15 000 \$	10 000 \$	5 000 \$
Services TNO				80 000 \$	80 000 \$
Communications					
Coûts supplémentaires de traduction	50 000 \$	300 000 \$	300 000 \$	300 000 \$	300 000 \$
Coûts supplémentaires de production	25 000 \$	50 000 \$	75 000 \$	75 000 \$	50 000 \$
Coûts supplémentaires de publication	25 000 \$	75 000 \$	125 000 \$	100 000 \$	50 000 \$
Coûts supplémentaires de signalisation	25 000 \$	50 000 \$	75 000 \$	75 000 \$	50 000 \$
Rédaction de rapports concernant les communications et les services en français		15 000 \$	16 000 \$	17 000 \$	18 000 \$
Activités promotionnelles		20 000 \$	25 000 \$	25 000 \$	20 000 \$
Services d'interprétation					
Prestation	10 000 \$	50 000 \$	52 000 \$	54 000 \$	56 000 \$
Évaluation	5 000 \$	10 000 \$	11 000 \$	12 000 \$	13 000 \$
Formation	5 000 \$	30 000 \$	31 000 \$	32 000 \$	33 000 \$
Vérification et évaluation					
Vérification annuelle			10 000 \$	10 000 \$	10 000 \$
Évaluation au cours de la 4 ^e année				100 000 \$	
TOTAUX	905 000 \$	1 481 000 \$	1 577 000 \$	1 738 000 \$	1 574 000 \$

