



Plan stratégique sur les communications et les services en français

2023-2028

Message de la ministre



**L'honorable
Caitlin Cleveland**
*Ministre de l'Éducation,
de la Culture et de la
Formation*

Avec leurs 11 langues officielles, les Territoires du Nord-Ouest (TNO) sont un endroit riche sur le plan linguistique. Les résidents des TNO sont très fiers des langues et cultures vivantes qu'on y trouve.

Le nombre et la proportion de résidents pouvant converser en français ou utilisant cette langue le plus souvent au travail ont atteint des sommets dans le territoire en 2021. Qu'il s'agisse d'informations importantes sur la santé, de demandes pour un programme de financement ou de formulaires pour le renouvellement de permis et d'immatriculations, la nécessité d'offrir des communications et des services gouvernementaux en français s'impose, et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) a à cœur d'assurer ce service.

Depuis la publication du premier Plan stratégique du GTNO sur les communications et les services en français 2013-2018 il y a dix ans, les progrès réalisés ont de quoi nous rendre fiers. Le GTNO a maintenant un Secrétariat aux affaires francophones et dispose d'un réseau de coordonnateurs des services en français en poste dans chaque ministère. Le personnel suit des formations sur l'offre active et la prestation efficace de services au public, et il existe des mécanismes de rétroaction pour nous indiquer les domaines à améliorer. Des primes au bilinguisme sont versées au personnel, et les documents destinés au public sont accessibles en français dans les collectivités visées par une demande importante. Pour la seule année 2021-2022, le GTNO a traduit un nombre record de 3,27 millions de mots pour les communications et les services gouvernementaux.

Ce troisième plan stratégique reposera sur le travail considérable réalisé jusqu'à maintenant dans l'offre de communications et la prestation de services en français et permettra à ce système bien établi de continuer de croître et de s'améliorer. Nous continuerons à planifier, à accomplir et à évaluer notre travail de manière à répondre aux besoins des résidents, des travailleurs et des visiteurs francophones.

Mais il serait impossible d'améliorer les communications et services en français sans nos précieux partenariats avec les groupes francophones des TNO. J'aimerais remercier les organisations et les particuliers qui ont formulé des commentaires et des recommandations sur chaque version du plan stratégique et lors des activités d'échanges.

Je suis ravie de vous présenter le Plan stratégique du GTNO sur les communications et les services en français 2023-2028.

Merci,

Caitlin Cleveland
Ministre de l'Éducation, de la Culture et de la Formation



Table des matières

3	Introduction
4	Contexte
4	Historique
6	Vision
6	La communauté francophone
7	Progrès réalisés dans le cadre du Plan stratégique 2018-2023
7	Cadre législatif et réglementaire
7	Lois et règlements en vigueur
7	Institutions gouvernementales concernées
8	Lignes directrices sur les communications et les services en français
9	Ligne directrice 1 : Rôles et responsabilités
15	Ligne directrice 2 : Communications
16	Ligne directrice 3 : Services
17	Offre active
17	Prestation efficace
18	Ligne directrice 4 : Ressources humaines
18	Ressources humaines bilingues
19	Maîtrise du français
19	Formation
20	Recrutement de personnel bilingue
21	Ligne directrice 5 : Planification
21	Plan stratégique
21	Plans de fonctionnement
22	Ligne directrice 6 : Suivi et évaluation
22	Suivi et rapports
22	Audits de conformité
23	Évaluation
24	Ligne directrice 7 : Participation de la communauté
24	Partenariats
25	Échanges avec le public

Introduction

Le français est une langue officielle aux Territoires du Nord-Ouest (TNO), selon la *Loi sur les langues officielles*.

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) reconnaît la place importante qu'occupe la communauté francophone dans la société ténosé, de même que la participation de celle-ci à l'épanouissement social, économique et culturel du territoire. Les efforts déployés par le GTNO dans la dernière décennie ont commencé avec le Plan stratégique sur les communications et les services en français (Plan stratégique 2013-2018). Au fil des années, il a considérablement développé sa capacité à fournir des communications et des services en français.

Le GTNO est déterminé à continuer d'améliorer ses communications et services destinés à la communauté francophone, ainsi qu'à faire le suivi de ses activités et à produire des rapports sur celles-ci pour évaluer les progrès et résultats.

Le présent Plan stratégique 2023-2028 est la troisième mouture de ce document. Il repose sur les progrès réalisés dans les dernières années et intègre les recommandations tirées de l'évaluation par un tiers du Plan stratégique 2018-2023. Le présent document vise à guider les institutions du GTNO dans la préparation, la mise en place, la prestation et l'offre de communications et de services en français au public.

Les priorités stratégiques pour 2023-2028 sont les suivantes :

SERVICES

- Offre et prestation
- Accent particulier sur la santé
- Promotion
- Atténuation des facteurs entravant l'utilisation des services en français par le public

SUIVI ET ÉVALUATION

- Renouvellement des indicateurs de rendement clés
- Renouvellement des outils de collecte des données
- Augmentation du suivi et de la production de rapports internes par les institutions du GTNO

PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE

- Renforcement des partenariats
- Augmentation des échanges avec le public

Ces priorités stratégiques s'inscrivent dans le Plan d'action 2023-2028 du GTNO, qui permettra également de les concrétiser, conformément à l'Entente Canada-TNO relative aux services en français 2023-2028.



Contexte

Historique

1984

En 1984, le GTNO a adopté la *Loi sur les langues officielles*, un texte législatif reconnaissant les droits relatifs aux langues officielles aux TNO et attribuant à l'anglais, au français et à neuf langues autochtones le statut de langues officielles.

2009

L'instance s'est terminée en 2009 par une décision de la Cour suprême du Canada exigeant que la plupart des institutions du GTNO fournissent des services en français au public.

1984

2009

1999

2012

1999

En 1999, un litige est survenu entre la Fédération franco-ténoise et le GTNO à la suite de pressions pour un meilleur équilibre entre les programmes et services en anglais et en français.

2012-2013

En 2012, le GTNO a établi le Secrétariat aux affaires francophones, et l'année suivante, il a élaboré, en partenariat avec la Fédération franco-ténoise, le premier Plan stratégique 2013-2018.

2015

Ont suivi deux ans plus tard les Normes du GTNO sur les communications et les services en français (les « Normes ») et le Monitoring, Evaluation and Accountability Plan 2015, qui sont venus compléter le Plan stratégique 2013-2018.

2020

Mis à jour en 2020, le Monitoring, Evaluation and Accountability Plan, qui est étroitement lié au Plan stratégique, fournit quant à lui les outils nécessaires à sa mise en œuvre et l'orientation nécessaire pour assurer le suivi et l'évaluation des progrès et des résultats de sa mise en œuvre. Le Monitoring, Evaluation and Accountability Plan 2020 traitait aussi de l'évaluation du Plan stratégique 2018-2023, à faire au terme de ce dernier.

2015

2020

2017

2022

2017-18

En 2017-2018, un tiers a effectué un audit des communications et des services en français du GTNO et une évaluation du Plan stratégique 2013-2018 afin de mesurer le succès et l'utilité globaux du plan et d'orienter sa version suivante (2018-2023). Ce deuxième plan stratégique était notamment axé sur la responsabilisation et la participation de la communauté francophone.

2022

L'évaluation du Plan stratégique sur les communications et les services en français 2018-2023 a été menée à l'été 2022; le rapport final comprenait 23 recommandations, dont 22 ont été acceptées par le GTNO. Ces recommandations se retrouvent dans le Plan stratégique 2023-2028.



Vision

La communauté franco-ténoise bénéficie de communications et de services en français, ce qui aide à préserver l'utilisation et la vitalité de la langue française.

La communauté francophone

La communauté francophone des TNO est en pleine croissance.

Selon le recensement de 2021, il y avait 1 475 personnes ayant comme langue maternelle le français aux TNO, une augmentation de 8,5 % par rapport au recensement de 2016. En outre, le nombre et la proportion de résidents pouvant converser dans cette langue ou utilisant celle-ci le plus souvent au travail ont atteint des sommets en 2021. Toujours selon le recensement de 2021, 4 395 personnes (10,8 % de la population des TNO) disaient pouvoir parler français, contre 4 340 personnes en 2016 (10,4 % de la population des TNO).

Progrès réalisés dans le cadre du Plan stratégique 2018-2023

La mise en œuvre du Plan stratégique 2018-2023 a entraîné une amélioration significative des communications, surtout de l'affichage et de la publicité. D'après le rapport d'évaluation de ce plan, la communauté francophone a reconnu les efforts faits par le GTNO pour rendre les communications disponibles en français.

Pendant cette même période, les institutions du GTNO ont progressé dans le recrutement et le maintien en poste de personnel bilingue. Des offres d'emploi bilingues ont été préparées, et la haute direction a manifesté son soutien à l'égard du français en fournissant des outils et des ressources pour permettre au personnel de recevoir de la formation supplémentaire en français, au besoin. En outre, la Bilingual Designation Policy, approuvée en 2019, a permis de clarifier le processus d'évaluation des compétences linguistiques du personnel et d'aider à déterminer le processus d'attribution d'un statut où le bilinguisme constitue un atout et les circonstances selon lesquelles un employé peut se voir accorder la prime au bilinguisme.

Entre 2018 et 2023, des efforts ont également été déployés pour accroître la responsabilisation du GTNO en matière de communications et de services en français, notamment en améliorant les aspects liés au suivi et à la production de rapports. Voici quelques faits marquants :

- Création et dotation du poste de conseiller chargé du suivi et de l'évaluation des services en français au Secrétariat aux affaires francophones.
- Préparation du Monitoring, Evaluation and Accountability Plan 2020 pour surveiller et évaluer les progrès et les résultats de la mise en œuvre du Plan stratégique 2018-2023.

Selon le rapport d'évaluation du Plan stratégique 2018-2023, toutes les tâches de suivi et d'évaluation relevant du Secrétariat aux affaires francophones énoncées dans le plan ont été accomplies.

Enfin, le GTNO a lancé le Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone en 2019-2020. Cette initiative annuelle visait à s'assurer que les membres de la communauté francophone savent comment accéder aux communications et services en français du GTNO et qu'ils sont satisfaits de leur offre et de leur prestation. Le sondage donnait aux membres de la communauté francophone une autre occasion d'interagir avec le GTNO et de faire part de leurs commentaires.

Cadre législatif et réglementaire

Lois et règlements en vigueur

La *Loi sur les langues officielles* des TNO est le fondement du Plan stratégique 2023-2028.

Le *Règlement sur les institutions gouvernementales* dresse la liste des administrations, conseils, commissions, sociétés, bureaux et autres organismes désignés comme étant des institutions gouvernementales dans l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

Selon le paragraphe 11(1) de la *Loi sur les langues officielles* :

« Le public a, aux Territoires du Nord-Ouest, le droit d'employer l'anglais ou le français pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale des institutions gouvernementales ou pour en recevoir les services. Il a le même droit à l'égard de tout autre bureau de ces institutions où, selon le cas :

- (a) l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante;
- (b) l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation du bureau. »

Les concepts de demande importante et de vocation du bureau, pour les communications et services en français, sont définis dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales*.

Institutions gouvernementales concernées

- Celles énoncées dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales*
- Sièges ou administrations centrales
- Bureaux visés par les critères de la demande importante ou de la vocation du bureau



Lignes directrices sur les communications et les services en français

Les lignes directrices sur les communications et les services en français (les « lignes directrices du Plan stratégique ») suivantes visent à faciliter l'application de la *Loi sur les langues officielles* et s'appliquent à toutes les institutions du GTNO.

Dans ces lignes directrices, le terme « bilingue » désigne le français et l'anglais.

Ligne directrice

1

Rôles et responsabilités

01 CONSEIL EXÉCUTIF

Le Conseil exécutif et l'Assemblée législative surveillent l'application et l'administration de la *Loi sur les langues officielles*.

02 MINISTRE RESPONSABLE DES LANGUES OFFICIELLES

Le ministre responsable des langues officielles :

- établit les partenariats appropriés avec la communauté francophone et participe à une rencontre officielle avec celle-ci au moins une fois l'an, pour s'assurer que le GTNO est au courant des besoins et des priorités de cette dernière;
- recommande au Conseil exécutif des stratégies destinées aux institutions du GTNO pour les programmes, politiques, priorités, évaluations et rapports en lien avec les communications et services en français;
- répond aux préoccupations du public concernant l'offre et la qualité des communications et des services en français.

03 AUTRES MINISTRES

Chaque ministre :

- veille à ce que les institutions du GTNO relevant de son portefeuille, selon la *Loi sur les langues officielles*, ses règlements connexes et les lignes directrices du Plan stratégique, fournissent des communications et des services en français;
- vérifie que les plans de fonctionnement et les rapports sur les communications et services en français des institutions du GTNO relevant de son portefeuille sont préparés et qu'ils respectent les lignes directrices du Plan stratégique;
- répond, de concert avec le ministre responsable des langues officielles, aux préoccupations du public concernant la qualité des communications et des services en français fournis par les institutions du GTNO relevant de son portefeuille.



04 MINISTÈRE DES FINANCES

Le ministère des Finances :

- donne des conseils et fournit son expertise afin de répondre aux besoins en ressources humaines bilingues, au moyen d'un processus de planification qui comprend le recrutement, le maintien en poste et des stratégies d'évaluation de la maîtrise du français et de formation en français;
- conserve et améliore, de concert avec l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest, un processus systématique pour attirer et recruter du personnel bilingue (professionnel et autre), surtout dans le secteur de la santé (médecins, infirmiers, conseillers, professionnels des services sociaux et professionnels paramédicaux);
- tient à jour un inventaire et des profils appropriés des ressources humaines bilingues dans la fonction publique;
- tient à jour les profils d'exigences linguistiques en français pour les postes désignés bilingues et le statut où le bilinguisme est un atout;
- emploie un conseiller principal en ressources humaines bilingue ainsi qu'un conseiller en ressources humaines et en services en français pour l'aider à accomplir les fonctions précitées et les fonctions connexes.

05 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le ministère de la Santé et des Services sociaux :

- travaille avec l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest et l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River pour attribuer les ressources nécessaires à la réalisation d'initiatives d'amélioration au sein du système de santé et des services sociaux;
- crée officiellement, en collaboration avec l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest, l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River et la Fédération franco-ténoise, un comité de travail chargé d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies pour répondre aux priorités de la communauté francophone en matière de promotion et d'amélioration des communications et des services en français dans le système de santé et des services sociaux.

06 ADMINISTRATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

L'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest :

- pourvoit le nouveau poste de responsable stratégique des services en français;
- travaille avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River pour attribuer les ressources nécessaires à la réalisation d'initiatives d'amélioration au sein du système de santé et des services sociaux;
- conserve et améliore, de concert avec le ministère des Finances et l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River, un processus systématique pour attirer et recruter du personnel bilingue (professionnel et autre), surtout dans le secteur de la santé (médecins, infirmiers, conseillers, professionnels des services sociaux et professionnels paramédicaux);
- crée officiellement, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River et la Fédération franco-ténoise, un comité de travail chargé d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies pour répondre aux priorités de la communauté francophone en matière de promotion et d'amélioration des communications et des services en français dans le système de santé et des services sociaux.

07 ADMINISTRATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE HAY RIVER

L'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River :

- travaille avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest pour attribuer les ressources nécessaires à la réalisation d'initiatives d'amélioration au sein du système de santé et des services sociaux;
- conserve et améliore, de concert avec l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest, un processus systématique pour attirer et recruter du personnel bilingue (professionnel et autre), surtout dans le secteur de la santé (médecins, infirmiers, conseillers, professionnels des services sociaux et professionnels paramédicaux);
- crée officiellement, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest et la Fédération franco-ténoise, un comité de travail chargé d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies pour répondre aux priorités de la communauté francophone en matière de promotion et d'amélioration des communications et des services en français dans le système de santé et des services sociaux.

08 MINISTÈRE DE L'EXÉCUTIF ET DES AFFAIRES AUTOCHTONES

La Division des communications du Conseil exécutif :

- collabore avec le Secrétariat aux affaires francophones en ce qui a trait aux communications en français dans les dossiers d'intérêt commun, comme la traduction des communiqués de presse et des avis aux médias.

La Division des communications ministérielles :

- collabore avec le Secrétariat aux affaires francophones en ce qui a trait aux communications en français dans les dossiers d'intérêt commun, comme les publications sur les médias sociaux, le contenu Web, la publicité, la publication, l'identité visuelle, la conception, l'évaluation et la production de rapports.

09 ADMINISTRATEURS GÉNÉRAUX

Les administrateurs généraux des institutions du GTNO :

- donnent, dans les limites de leur champ de compétence, des directives claires sur les communications et services en français, conformément à la *Loi sur les langues officielles* et aux lignes directrices du Plan stratégique;
- incluent régulièrement les communications et services en français à l'ordre du jour des réunions de la haute direction de leur institution gouvernementale;
- échangent, lorsque c'est approprié, avec les organismes de la communauté francophone sur la prestation des services en français par les institutions du GTNO relevant de leur ministre.



10 **SECRETARIAT AUX AFFAIRES FRANCOPHONES**

Le Secrétariat aux affaires francophones est l'organisme de soutien central pour les institutions du GTNO en ce qui a trait aux communications et aux services en français. Il donne des conseils sur l'interprétation du Plan stratégique et des Normes ainsi que du soutien pour le suivi et les rapports.

Les responsabilités du Secrétariat aux affaires francophones sont les suivantes :

- Soutenir et conseiller le ministre responsable des langues officielles dans l'exercice de ses fonctions;
- Soutenir le ministre responsable des langues officielles lors des réunions du Conseil des ministres sur la francophonie canadienne;
- Évaluer la disponibilité et la qualité des communications et des services en français et, au besoin, recommander des améliorations au ministre responsable des langues officielles;
- Accomplir les autres fonctions assignées par le ministre responsable des langues officielles;
- Négocier, gérer et administrer l'Entente Canada-TNO relative aux services en français;
- Coordonner la prestation des services de traduction vers le français à l'échelle du GTNO;
- Administrer Services TNO;
- Conseiller, équiper et soutenir les institutions du GTNO pour la préparation et la mise en œuvre des plans de fonctionnement sur les communications et services en français ainsi que l'adoption de politiques reflétant les besoins de la communauté francophone;
- Élaborer des programmes d'orientation pour les coordonnateurs des services en français, et, en collaboration avec ces derniers, pour le personnel des institutions du GTNO, concernant leurs obligations selon la *Loi sur les langues officielles* et les lignes directrices du Plan stratégique;
- Présider le Comité de coordination des services en français et en convoquer les réunions ordinaires;
- Modifier le Monitoring, Evaluation and Accountability Plan pour qu'il reflète les buts et objectifs du Plan stratégique 2023-2028;
- Vérifier la conformité des communications et des services en français de toutes les institutions du GTNO;
- Assurer régulièrement et de façon continue la liaison avec la communauté francophone en ce qui a trait aux communications et aux services en français;
- Vérifier que les plaintes sont correctement consignées et qu'un suivi adéquat est effectué, et, au besoin, collaborer avec les coordonnateurs des services en français à la résolution des problèmes soulevés dans les plaintes.

11 **COMITÉ DE COORDINATION DES SERVICES EN FRANÇAIS**

Le Comité de coordination des services en français se compose des coordonnateurs des services en français nommés par les administrateurs généraux de toutes les institutions du GTNO et est présidé par le directeur général du Secrétariat aux affaires francophones.

Les responsabilités du Comité sont les suivantes :

- Fournir régulièrement de la rétroaction et des conseils au Secrétariat aux affaires francophones sur la mise en œuvre des communications et des services en français;
- Formuler des recommandations au Secrétariat aux affaires francophones sur les questions et points importants à prendre en compte dans les audits de conformité sur les communications et les services en français;
- Servir de forum d'échange d'idées et de discussion sur les problèmes courants et les solutions en lien avec les communications et les services en français.

12 COORDONNATEURS DES SERVICES EN FRANÇAIS

La principale responsabilité des coordonnateurs des services en français est de promouvoir et de coordonner la prestation de communications et de services en français de qualité par leur institution gouvernementale.

Idéalement, les coordonnateurs des services en français :

- parlent couramment français et anglais, surtout dans les institutions du GTNO offrant plusieurs services de première ligne;
- occupent des postes à temps plein conçus spécialement à cet effet dans des institutions du GTNO offrant plusieurs services de première ligne;
- peuvent travailler pour plusieurs institutions du GTNO de plus petite taille en occupant un poste partagé;
- peuvent consulter les hauts fonctionnaires ou les gestionnaires de leur institution du GTNO;
- peuvent communiquer, directement ou par l'entremise de leur directeur, avec leur administrateur général pour obtenir de l'aide et des conseils sur les questions relatives aux communications et aux services en français;
- connaissent très bien les programmes et services de leur institution du GTNO.

Les coordonnateurs des services en français ont les responsabilités suivantes :

- Aider les hauts fonctionnaires de leur institution du GTNO à planifier et à fournir les communications et services en français, notamment en donnant des mises à jour lors de réunions de la haute direction;
- Aider les hauts fonctionnaires de leur institution du GTNO à vérifier que cette dernière dispose des ressources humaines nécessaires et compétentes pour offrir des services en français conformément à son plan de fonctionnement;
- Tenir une liste du personnel bilingue et conseiller l'administrateur général sur l'allocation des primes au bilinguisme;
- Préparer, surveiller et mettre à jour le plan de fonctionnement de leur institution du GTNO et produire un rapport sur ce plan à temps, en collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones;
- Vérifier que tout le personnel de l'institution du GTNO participe à l'orientation et à la formation appropriées à ses obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles* et des lignes directrices du Plan stratégique, surtout le personnel des services de première ligne et des services des communications;
- Maintenir un inventaire de tous les points de services publics de leur institution du GTNO;
- Faire des visites dans les points de service, où ils effectuent des mises en situation avec le personnel et lui offrent de la formation ou des ressources supplémentaires, si nécessaire.
- Vérifier que les communications, notamment le contenu Web, destinées au public respectent les lignes directrices du Plan stratégique, les Normes ainsi que la politique et les directives sur les communications;
- Participer à la mise en place d'initiatives de suivi et d'évaluation des progrès et des résultats par rapport aux fins prévues dans la *Loi sur les langues officielles* et les lignes directrices du Plan stratégique, ainsi que de présentation de rapports sur ces progrès et résultats;
- Évaluer l'impact des changements proposés aux programmes et aux services sur la mise en œuvre des communications et des services en français et coordonner la planification et l'intégration de mesures garantissant que de tels changements respectent ou améliorent la portée et la qualité des communications et des services touchés;
- Être les personnes-ressources pour les interactions et les échanges avec la communauté francophone;
- Faire le suivi des plaintes reçues au sujet des communications et services en français de l'institution du GTNO;
- Participer aux réunions du Comité de coordination des services en français et faire des recommandations au Secrétariat aux affaires francophones, s'il y a lieu.



13 BUREAUX ET PERSONNEL CLÉS

Dans chaque institution gouvernementale et dans les services responsables d'activités et de systèmes centralisés au GTNO, des personnes ou des groupes contribuent grandement à la préparation, à l'offre et à l'évaluation des communications et services en français.

Les directeurs de division et gestionnaires de programmes :

- intègrent les exigences sur le français aux processus de planification, aux programmes, aux communications et aux services, à la planification des ressources humaines, au suivi et à l'évaluation, aux rapports, à la planification budgétaire et à l'élaboration des politiques;
- aident à pallier les lacunes dans la prestation de communications et de services en français.

Le personnel affecté aux communications :

- aide et conseille les membres du personnel appropriés de leur institution du GTNO dans la préparation et l'offre de communications de qualité en français, dans le respect des lignes directrices du Plan stratégique, des Normes ainsi que de la politique et des directives sur les communications.

Les directeurs et gestionnaires des finances :

- donnent des directives sur l'établissement des ressources de soutien à la prestation de communications et de services en français et veillent à ce que les exigences sur le français soient dûment prises en compte par l'organisme dans la préparation du budget.

14 FOURNISSEURS DE SERVICES BILINGUES ET PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE NON BILINGUE

Les fournisseurs de services bilingues et le personnel de première ligne non bilingue :

- collaborent avec le coordonnateur des services en français de leur institution du GTNO pour comprendre leur rôle dans l'offre et la prestation de services en français aux membres de la communauté francophone;
- connaissent bien leurs obligations, les lignes directrices du Plan stratégique et les méthodes et processus adéquats pour l'offre active et la prestation efficace de services en français;
- ont conscience de l'importance de leurs principaux rôles dans l'application de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que des politiques et lignes directrices du Plan stratégique, et dans l'évaluation de l'efficacité de cette application par le public.

Ligne directrice

2

Communications

Les Normes servent à orienter les communications du GTNO. Elles s'appliquent là où il faut répondre aux critères de la demande importante, de la vocation du bureau et du fait d'être un siège ou une administration centrale. Conformément à la *Loi sur les langues officielles*, lorsqu'un document écrit est **destiné au public pour information ou utilisation**, il doit être traduit et publié en français et en anglais.

En cas de doute sur l'application des Normes, les coordonnateurs des services en français devraient demander conseil au Secrétariat aux affaires francophones.

À titre informatif, voici une liste non exhaustive de documents écrits qui doivent être traduits et publiés simultanément en français et en anglais :

- Publications sur les médias sociaux
- Avis, publicités ou encarts payants destinés à un journal, à un périodique, à la radio ou à la télévision
- Avis de santé publique et avis de mesures d'urgence
- Rapports annuels, plans d'action et stratégies
- Formulaires et documents de demande ou d'inscription pour un programme ou un service
- Signalisation publique
- Certificats, permis et licences
- Manuels de formation et matériel destiné à sensibiliser le public
- Dépliants et matériel promotionnel destinés à informer, à sensibiliser ou à instruire le public
- Sites et contenu Web destinés à informer, à sensibiliser ou à instruire le public

Pour en savoir plus sur les exigences liées aux communications et voir des exemples, consultez les Normes ainsi que la politique et les directives sur les communications.



Ligne directrice

3

Services

Pour être conforme à la *Loi sur les langues officielles*, un service peut prendre différentes formes : service direct, service d'aiguillage et service d'interprétation ou de soutien linguistique. **Même si un service direct est considéré comme étant l'idéal, ce n'est pas toujours possible.** Si le service recherché porte sur une question urgente ou confidentielle, le public a droit à un service immédiat en français. Idéalement, ce service ne devrait pas nécessiter d'interprète, particulièrement lorsqu'il s'agit de questions confidentielles ou de nature délicate, comme les questions de santé.

Service direct :

- Service fourni en français en personne, par téléphone ou par courriel par un employé bilingue.

Service d'aiguillage :

- Un employé de première ligne qui ne parle pas français a facilement accès à un employé bilingue du même bureau ou d'ailleurs, et cette personne peut servir le membre du public en français. Il se peut que le fournisseur de service ne se trouve pas sur les lieux du premier point de contact, mais il peut offrir le service par téléphone, par courriel ou par vidéoconférence.

Service d'interprétation ou de soutien linguistique :

- Un interprète aide un employé qui ne parle pas français à fournir un service en français à un membre du public. L'interprète est accessible par téléphone, en personne ou par vidéoconférence. Seuls les interprètes agréés sont habilités à fournir un **service d'interprétation**; cependant, d'autres employés bilingues peuvent intervenir et offrir du **soutien linguistique** pour aider les employés qui ne parlent pas français à servir les membres du public dans cette langue.

Offre active

L'offre active de services en français est normalement la première étape d'une prestation efficace.

Une offre active est une salutation qui informe le public qu'il peut communiquer en français ou en anglais lorsqu'il reçoit un service du GTNO. Son but est d'assurer qu'un individu se sente libre de s'exprimer dans la langue de son choix.

Il peut s'agir :

- d'une affiche, par exemple d'un chevalet;
- d'une salutation, par exemple « Hello, bonjour »;
- d'un message, par exemple un courriel ou une messagerie vocale.

Il est possible de se procurer des ressources sur l'offre active, comme des affiches et des autocollants pour fenêtres, auprès du Secrétariat aux affaires francophones.

Prestation efficace

Par « prestation efficace », on entend que les services en français sont :

- visibles;
- disponibles;
- faciles d'accès.

On démontre clairement la disponibilité des services en français par les moyens suivants :

- Affiches sur l'offre active;
- Accès à du matériel en français ou bilingue dans les aires d'accueil publiques;
- Salutations bilingues (en personne, au téléphone ou dans une messagerie vocale);
- Information en français sur le site Web des institutions du GTNO.

Les services en français sont rendus rapidement accessibles par les moyens suivants :

- Personnel bilingue aux points de service publics physiques;
- Systèmes d'aiguillage facilitant l'accès au personnel bilingue ou à des services d'interprétation lorsque le premier employé avec qui le client francophone entre en contact ne parle pas français;
- Publications dans un format bilingue approprié;
- Matériel bilingue dans les aires de présentation et sur les sites Web.

L'accès aux services en français est facilité par les moyens suivants :

- Centres de services à guichet unique, comme Services TNO;
- Lignes téléphoniques spécialisées;
- Lignes téléphoniques automatisées de libre-service et options en ligne permettant aux clients de sélectionner la langue du service.



Ligne directrice

4

Ressources humaines

Chaque institution du GTNO a son coordonnateur des services en français, qui promeut et coordonne l'offre de communications et de services en français de qualité. De plus, les coordonnateurs planifient, élaborent et mettent en œuvre les plans et stratégies favorisant l'offre active et la prestation efficace des services en français.

Pour ce faire, ils vérifient que leur institution a les ressources humaines nécessaires et suffisantes pour fournir des services en français, font des recommandations à la haute direction sur la planification des postes désignés bilingues ou l'attribution du statut où le bilinguisme est un atout et participent à cette planification.

Les employés devant offrir ces services, qu'ils soient bilingues ou non, doivent être adéquatement formés, occuper les bons postes et obtenir le soutien nécessaire, car ils jouent un rôle important dans la prestation de services en français.

Ressources humaines bilingues

Les institutions du GTNO ont différentes options pour planifier les ressources humaines bilingues. Elles peuvent :

- désigner certains postes comme étant bilingues;
- encourager certains employés à se prévaloir du statut où le bilinguisme est un atout;
- vérifier que les équipes ont assez d'employés bilingues pour offrir adéquatement des communications et services en français;
- regrouper les employés bilingues dans un centre de type guichet unique pour offrir une gamme de services;
- combiner les options précitées.

La Bilingual Designation Policy approuvée en 2019 explique l'allocation des primes au bilinguisme et l'évaluation des compétences linguistiques du personnel. Pour obtenir la prime, un employé doit fournir des services gouvernementaux dans plus d'une langue officielle des TNO et occuper un poste désigné bilingue ou se voir accorder un statut où le bilinguisme est un atout.

Poste désigné bilingue :

- **POSTE** dont le titulaire doit utiliser plusieurs langues et pour lequel cette exigence fait partie de la description de poste.
- La prime au bilinguisme s'applique.

Statut où le bilinguisme est un atout :

- **EMPLOYÉ** qui est en mesure de fournir des services gouvernementaux dans une autre langue officielle que l'anglais et qui le fait à l'occasion, mais qui n'occupe pas un poste désigné bilingue.
- La prime au bilinguisme s'applique.

Personnel de première ligne :

- Employé agissant comme premier point de contact avec le public. Le personnel de première ligne peut répondre en français ou fournir des services d'aiguillage, d'interprétation ou de soutien linguistique.

Maîtrise du français

Le niveau de maîtrise du français est indiqué dans les descriptions de poste. Ces niveaux (de base, intermédiaire et avancé) sont définis par le ministère des Finances, en consultation avec le Secrétariat aux affaires francophones. Il revient aux institutions du GTNO de déterminer le niveau approprié pour un poste afin que son titulaire soit aisément capable d'offrir et d'assurer la prestation des services en français au public.

Les personnes nommées à un poste désigné bilingue doivent subir une évaluation pendant le processus d'embauche pour confirmer leur maîtrise de la langue. En outre, cette évaluation est obligatoire pour déterminer ou valider la maîtrise du français par un employé actuel ou futur qui pourrait être admissible à la prime au bilinguisme. Elle est réalisée de la manière prévue par le ministère des Finances.

Formation

Formation sur l'offre active et la rétroaction du public

Les coordonnateurs des services en français doivent s'assurer que le personnel de leur institution du GTNO – employés bilingues, membres de la haute direction, membres de l'équipe des communications et personnel de première ligne, qu'ils soient bilingues ou qu'ils ne parlent pas français – reçoit l'orientation et la formation nécessaires concernant leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et des lignes directrices du Plan stratégique.

Pour ce faire, ils doivent :

- proposer des formations sur l'offre active, la prestation efficace et le mécanisme de rétroaction;
- visiter les points de service publics de leur institution du GTNO pour proposer de l'aide, de la formation et des ressources supplémentaires, selon les besoins.



Cours de perfectionnement du français pour les employés du GTNO

Avec l'approbation de son superviseur, un employé bilingue répondant aux critères peut s'inscrire au cours de perfectionnement du français pour les employés du GTNO afin d'améliorer ses compétences dans cette langue à l'oral et à l'écrit. Le cours est payé par le ministère des Finances et offert en partenariat avec le Collège nordique francophone.

Cette initiative vise à aider l'effectif bilingue à assurer avec confiance l'offre et la prestation des services en français.

Recrutement pour les postes désignés bilingues

Lorsque possible, les institutions du GTNO désignent des postes bilingues. Le recrutement pour ces postes requiert des approches créatives et des processus systématiques, par exemple :

- Collaborer avec la communauté à la promotion des postes bilingues au sein du GTNO;
- Faire des présentations sur le bilinguisme dans la fonction publique lors des salons de l'emploi dans les écoles francophones et d'immersion française;
- Encourager les étudiants bilingues à montrer leurs compétences en français pendant un emploi d'été ou un stage;
- Créer des programmes d'acquisition d'expérience de travail, comme les journées carrière, qui placeront les élèves d'écoles francophones et d'immersion française dans des environnements où l'on offre des services en français;
- Doter des postes de perfectionnement, ce qui comprend l'évaluation et la formation en cours d'emploi, pour permettre aux employés bilingues de préparer leur admissibilité à des postes désignés bilingues;
- Mettre sur pied des comités composés d'employés afin de réfléchir aux questions liées aux ressources humaines bilingues et de donner des conseils à ce sujet.

Lors du recrutement pour un **poste désigné bilingue**, il faut s'assurer que la procédure comporte les éléments suivants :

- La description de poste précise les exigences de maîtrise du français (expression, lecture et rédaction);
- Le poste est annoncé dans les deux langues dans le site Web du GTNO;
- Le comité de sélection compte au moins un membre bilingue capable d'évaluer les habiletés linguistiques des candidats, selon des méthodes préétablies;
- La personne désignée comme étant le meilleur candidat effectue une évaluation de la maîtrise du français.

En ce qui a trait au recrutement pour des postes bilingues dans le secteur de la santé, le ministère des Finances collabore avec l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest, qui elle travaille avec l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River.

Ligne directrice

5

Planification

Plan stratégique

Le Plan stratégique est mis en place à l'échelle de la fonction publique ténosé pour appliquer la *Loi sur les langues officielles* et concrétiser les obligations, buts et objectifs du GTNO en matière de communications et de services en français. Le ministre responsable des langues officielles coordonne la prestation des services en français à l'échelle du gouvernement.

Plans de fonctionnement

Les éléments fondamentaux du Plan stratégique se reflètent au sein des institutions du GTNO grâce aux plans de fonctionnement sur les communications et les services en français. Chaque institution gouvernementale doit élaborer son propre plan de fonctionnement, un document personnalisé qui l'aide à mettre en œuvre le Plan stratégique en fonction de sa situation unique. Les institutions doivent vérifier que leur plan de fonctionnement est compatible avec la vision, les buts et les objectifs globaux du GTNO, et qu'il les complète.

Les plans de fonctionnement sont mis à jour chaque année et soumis au Secrétariat aux affaires francophones. Leurs cibles et activités sont suivies toute l'année, et font l'objet d'un rapport de fin d'exercice.



Ligne directrice

6

Suivi et évaluation

Le suivi et l'évaluation, essentiels à l'atteinte des buts et objectifs, améliorent les résultats. Ils aident à surveiller la réalisation d'un projet ou la prestation d'un programme, à en évaluer l'efficacité et à adopter des mesures correctives, au besoin.

Suivi et rapports

Pour être efficace, le suivi exige un système officiel selon lequel des renseignements prédéterminés sont colligés, vérifiés, compilés et analysés. Le Plan stratégique du GTNO et les plans de fonctionnement des institutions gouvernementales font tous l'objet d'un suivi pendant l'année, ce qui permet de produire un rapport sur les progrès et de planifier en vue de l'année suivante.

Des rapports sont produits chaque année sur les progrès accomplis relativement aux activités et aux cibles du Plan stratégique et des plans de fonctionnement, et les plans de fonctionnement font aussi l'objet d'un examen de mi-année par les institutions du GTNO. Chaque institution est responsable non seulement d'élaborer son propre plan de fonctionnement, mais aussi de faire le suivi de ses plans et stratégies et de produire des rapports à ce sujet.

Audits de conformité

Les institutions du GTNO font des suivis et des examens internes. Plus globalement, le Secrétariat aux affaires francophones s'occupe des audits de conformité et de l'évaluation du Plan stratégique à la fin de son cycle de vie.

Deux audits de conformité seront réalisés pendant la durée du Plan stratégique 2023-2028 :

- En 2024-2025;
- En 2026-2027.

Pour garantir l'impartialité, ces audits peuvent être faits par un tiers. Ils peuvent porter sur une question touchant une institution du GTNO en particulier ou sur une question globale touchant plusieurs institutions du GTNO.

Les audits de conformité sont déterminés en collaboration avec la communauté francophone ou selon les suggestions du Comité de coordination des services en français. Chaque audit donne lieu à un rapport assorti de recommandations qui est accessible au public.

Évaluation

Le Plan stratégique 2023-2028 sera évalué par un tiers à la fin de son cycle de vie pour mesurer son degré de réussite et d'utilité globaux et orienter l'élaboration du prochain plan stratégique quinquennal (2028-2033). L'évaluation donnera lieu à un rapport comprenant des recommandations auquel répondra le GTNO.

La communauté francophone doit participer au processus d'évaluation, qui doit être effectué en conformité avec les Normes d'évaluation des programmes publiées par la Société canadienne d'évaluation. Les résultats de cette évaluation seront rendus publics.

Tout ce qui concerne le suivi et l'évaluation se trouve dans le Monitoring, Evaluation and Accountability Plan, un document qui oriente le GTNO et ses institutions dans la mise en œuvre efficace du Plan stratégique tout en garantissant l'exécution de l'ordonnance du tribunal de 2009. Y sont établis des indicateurs précis pour assurer l'exactitude du suivi, des rapports et de la responsabilisation concernant le Plan stratégique, ce qui aide à surveiller et à évaluer les progrès et les résultats de sa mise en œuvre.

Le plan actuel, Monitoring, Evaluation and Accountability Plan 2020, sera modifié en fonction du Plan stratégique 2023-2028 et des priorités de la communauté francophone. Ce document comprend aussi des renseignements supplémentaires sur le suivi, les rapports, les audits de conformité et les évaluations.



Ligne directrice

7

Participation de la communauté

C'est à la communauté francophone qu'incombe principalement la responsabilité de préserver l'usage et la vitalité du français et de la culture francophone. Le GTNO s'engage à l'aider en offrant au public des services et des communications en français.

L'opinion des membres de la communauté est une source d'information utile pour le GTNO. Elle précise les besoins et les priorités de la communauté et aide le GTNO à améliorer ses approches pour offrir et fournir des communications et des services en français de qualité au public. Les commentaires sont recueillis auprès des partenaires ou lors d'échanges publics.

Partenariats

Conseil des langues officielles

Le Conseil des langues officielles a pour mandat de conseiller le ministre responsable des langues officielles et de lui faire des recommandations sur toute question relevant de sa compétence. Il est composé de membres représentant chacune des langues officielles des TNO. Son travail est axé sur les communications, les services et les programmes.

Ministre responsable des langues officielles

Le ministre responsable des langues officielles noue des partenariats appropriés avec la communauté francophone et rencontre officiellement celle-ci au moins une fois par an pour confirmer que le GTNO connaît ses besoins et priorités.

Secrétariat aux affaires francophones et représentants de la communauté francophone

En 2010, un comité de consultation et de coopération composé de représentants de la Fédération franco-ténoise et du GTNO a été créé à

des fins de consultation sur la rédaction, l'application, l'administration et la promotion du Plan stratégique 2013-2018. Ce comité était toujours en place pour le deuxième plan stratégique (2018-2023).

Aux fins du Plan stratégique 2023-2028, le maintien d'un dialogue ouvert entre le GTNO et la communauté francophone demeure une priorité. Le GTNO et la Fédération franco-ténoise prépareront un cadre de référence pendant les deux premières années de ce Plan stratégique.

En outre, le GTNO, représenté par le Secrétariat aux affaires francophones, rencontrera les représentants de la communauté francophone au moins deux fois par année pour clarifier les attentes et discuter des problèmes et des mesures prises pour les régler.

Partenariats de travail

Les partenariats de travail sont d'excellentes occasions d'établir une approche conjointe et de concrétiser les exigences de la *Loi sur les langues officielles* grâce à une expertise commune. Il peut s'agir de partenariats à long terme ou de collaborations ou d'événements ponctuels permettant aux institutions du GTNO d'offrir et de fournir au public des communications et des services en français.

Le GTNO est toujours à la recherche de possibilités de partenariats avec la communauté francophone pour des projets et des initiatives. Les institutions du GTNO sont invitées à inclure directement la communauté dans les domaines où son expertise peut être utile.

Comité de travail sur le système de santé et des services sociaux

Le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest et l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River créeront officiellement un comité de travail en collaboration avec la communauté francophone, par l'entremise de la Fédération franco-ténoise. Ce comité contribuera à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies pour répondre aux priorités de la communauté francophone en matière de promotion et d'amélioration des communications et des services en français dans le système de santé et des services sociaux.

Échanges avec le public

Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone

Le Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone, mené tous les deux ans, est l'occasion pour les membres de la communauté d'exprimer leur avis sur les communications et les services en français du GTNO. La participation est volontaire, et les réponses sont anonymes. Les résultats sont publiés et servent à améliorer les communications et les services en français du GTNO.

Exprimez-vous

Le site Web Exprimez-vous, géré par le GTNO, favorise les échanges avec les résidents sur les décisions prises par le gouvernement. Comme les échanges sont bilingues, la communauté francophone peut contribuer dans sa langue aux décisions touchant les TNO.



Autres occasions d'échanger avec le public

La communauté francophone est invitée à participer aux événements publics, où elle peut exprimer en français son opinion sur divers sujets soulevés par le GTNO. Les audiences et réunions publiques sont des exemples de ces occasions d'échanges.

Processus de rétroaction du public Votre avis GTNO

Il peut arriver qu'un membre du public soit mécontent de la non-disponibilité, de la prestation incomplète ou de la qualité des communications et des services en français. Il se peut aussi que le public souhaite exprimer son appréciation quand les communications ou les services respectent les Normes, voire les dépassent.

Le processus de rétroaction *Votre avis GTNO*, accessible au public, propose deux options pour fournir des commentaires au GTNO. Il est possible de demander des versions papier à Services TNO.

Option 1 – Pas de réponse officielle

- La rétroaction est **ANONYME**. Le GTNO réagira aux commentaires, mais le membre du public ne recevra pas de réponse.

Option 2 – Réponse officielle

- La personne soumettant une rétroaction peut demander que son identité reste **CONFIDENTIELLE** lorsqu'elle soumet son formulaire de rétroaction signé et daté. Le GTNO fournira une réponse officielle.

Lorsqu'une plainte est déposée selon l'option 2 (réponse officielle), le suivi 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 les mesures correctives qui s'imposent;
- Aviser le plaignant, dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte officielle signée, de la mesure corrective prise et de tout résultat déjà constaté. Le coordonnateur des services en français ou l'employé du Secrétariat aux affaires francophones auprès de qui la plainte a d'abord été déposée informe le plaignant par écrit, avec copie conforme à l'administrateur général concerné et au coordonnateur des services en français ou au Secrétariat, selon le cas.

Le processus établi ci-dessus n'empêche pas la personne de faire une plainte officielle au commissaire aux langues des TNO. Le GTNO et le Secrétariat aux affaires francophones souhaitent entretenir de solides relations de travail avec le commissaire aux langues officielles, au besoin.

