



***Plan stratégique sur
les communications et
les services en français
2018 à 2023***

Gouvernement des
Territoires du Nord-Ouest

If you would like this information in another official language, call us.

Anglais

Si vous voulez ces informations dans une autre langue officielle, contactez-nous.

Français

Kīspin ki nitawih̄tīn ē nīhīyawih̄k ōma ācimōwin, tipwāsinān.

Cri

Tłıç hq yatı k'èè. Dı wegodi newq dè, gots'ogonedè.

Tłıç hq

ʔerih̄t'ı́s Dēne Sų́nė yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theʔą ʔat'e, nuwe ts'ēn yółtı.

Chipewyan

Edı gondı dehgáh got'ıę zhatıé k'ée. edat'éh enahddhę nıde naxets'é edahı́.

Esclave du Sud

K'áhshó got'in e xədə k'é hederı ʔedıh̄ tı'é yerııwę nıd é dúle.

Esclave du Nord

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ıjáhch'uu zhit yınohthan jı', diits'at ginohkhıi.

Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

Ċ^bdĊ ħħ^{sb}bΔ^c ΛϱLJδϱ^c Δ.δ^bħĊĊ^{sb}ϱLĊħ^b, ħ^cĊ^a.δ^c ħ^{sb}Ċ^aϱ.ϱ^{sb}Ċħ^c.

Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

Secrétariat de l'éducation et des langues autochtones : 867-767-9346

Secrétariat aux affaires francophones : 867-767-9343

MESSAGE DE LA MINISTRE



Les langues et les cultures enrichissent le tissu même de notre société nordique. Par conséquent, l'amélioration des normes de services et la préservation et la revitalisation de nos langues officielles pour les générations futures sous-tendent nos efforts concertés avec les communautés de langue officielle et nos partenaires.

Le français est l'une des langues officielles des Territoires du Nord-Ouest, et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest reconnaît que la communauté francophone est un élément important de la société ténosé et qu'elle contribue à son développement social, économique et culturel.

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 continuellement sa capacité à concevoir et à fournir des services à la communauté francophone.

Le présent plan stratégique s'appuie sur les réussites du *Plan stratégique de 2013-2018 sur les communications et les services en français* et de l'important travail entrepris avec la communauté francophone au cours des cinq dernières années, et sa mise en œuvre continuera de contribuer à l'amélioration de la vie des résidents, des travailleurs et des visiteurs de langue française aux TNO.

J'aimerais remercier les nombreux organismes et personnes qui ont participé au succès du *Plan stratégique de 2013-2018 sur les communications et les services en français*, et j'attends avec intérêt de travailler avec vous au cours des cinq prochaines années pour garantir l'amélioration continue des communications et des services en français du GTNO.

J'ai le plaisir de dévoiler le *Plan stratégique de 2018-2023 sur les communications et les services en français*.

Merci,

Caroline Cochrane
Ministre de l'Éducation, de la Culture et de la Formation

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE A : CONTEXTE	1
PARTIE B : MESURES ET CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE	2
PARTIE C : MESURES ADMINISTRATIVES.....	4
PARTIE D : LIGNES DIRECTRICES SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS	5
1 : Rôles et responsabilités	5
2 : Services et Communications.....	11
3 : Ressources humaines	16
4 : Planification et établissement de rapports	19
5 : Vérifications et évaluations.....	22
6 : Participation de la communauté.....	23

PARTIE A : CONTEXTE

Le français est l'une des langues officielles des Territoires du Nord-Ouest (TNO), et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) reconnaît le rôle clé de la communauté francophone dans la société ténnoise, de même que sa participation à la croissance sociale, économique et culturelle des TNO. Pour ces raisons, et pour mettre l'accent sur l'égalité des statuts, des droits et des privilèges des langues officielles, le GTNO a créé le *Plan stratégique sur les communications et les services en français 2013-2018* (ci-après le « Plan stratégique 2013-2018 ») afin de guider les institutions gouvernementales dans l'élaboration, l'offre et la prestation des services en français à la communauté francophone de même que dans ses communications avec elle.

En 2017-2018, le GTNO a procédé à l'évaluation et à la vérification du Plan stratégique 2013-2018. Les recommandations des rapports ainsi obtenus figurent dans le présent document afin d'encadrer le travail du GTNO en matière de communications et de services en français de 2018 à 2023. Il y a eu des progrès importants au cours des cinq dernières années, mais beaucoup reste à faire. Au cours des cinq années à venir, on continuera d'accorder beaucoup d'attention à la reddition de comptes, y compris au suivi et à l'évaluation, de même qu'aux échanges avec la communauté francophone afin de poursuivre l'amélioration des communications et des services en français.

PARTIE B : MESURES ET CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

LÉGISLATION ET RÉGLEMENTS EXISTANTS

La *Loi sur les langues officielles* (ci-après la « LLO ») des TNO est le point de départ du *Plan stratégique sur les communications et les services en français 2018 à 2023* (ci-après le Plan stratégique 2018 à 2023).

Le *Règlement sur les institutions gouvernementales* dresse la liste des administrations, conseils, commissions, sociétés, bureaux et autres organismes qui sont désignés institutions gouvernementales aux fins de la LLO. Par « institution gouvernementale » on entend un ministère du GTNO, le bureau de l'Assemblée législative, ainsi que toute administration, commission, société ou tout conseil, bureau ou autre organisme cité dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales*.

Tel qu'établi au paragraphe 11(1) de la LLO :

« 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, de façon raisonnable, par la vocation du bureau. »

Les concepts de demande importante et de vocation du bureau, en ce qui a trait à l'emploi du français et de l'anglais, tels que définis dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales*, figurent ci-après.

Demande importante

Aux fins de la LLO, les collectivités suivantes sont considérées comme générant une « demande importante » de communications et de services en français :

- Yellowknife
- Hay River
- Fort Smith
- Inuvik

Les collectivités désignées 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 dont la langue maternelle, la langue parlée à la maison et l'aptitude à parler français ou l'existence d'établissements francophones (comme une école à charte francophone) soutenant le concept d'une communauté vivant en français.

Vocation du bureau

Aux fins de la LLO, l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation du bureau d'une institution gouvernementale si ce bureau :

- a) offre généralement des services au public;
- b) à l'égard de ces services, est un point de services central ou un centre d'aiguillage qui fournit des services au public sur l'ensemble des TNO.

PARTIE C : MESURES ADMINISTRATIVES

MESURES ADMINISTRATIVES EXISTANTES

Institutions gouvernementales concernées

- Voir le *Règlement sur les institutions gouvernementales*.

Bureaux d'institutions gouvernementales concernés

- Administrations centrales et bureaux centraux
- 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 (ci-après les « lignes directrices ») ont pour but de faciliter l'application de la LLO et visent toutes les institutions gouvernementales.

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

- Le terme « bilingue » désigne le français et l'anglais.
- Le terme « ministre responsable de la LLO » désigne le ministre chargé des communications et services en français.

Structure administrative

1. Le Secrétariat aux affaires francophones (SAF), qui dispose du pouvoir et des ressources nécessaires pour s'acquitter de ses rôles et responsabilités, tels que stipulés dans la Ligne directrice 1
2. Le Comité de coordination des services en français, tel que décrit dans la Ligne directrice 1
3. Les coordonnateurs des services en français (CSF) en place, qui disposent du pouvoir et des ressources nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions, qui sont expliquées dans la Ligne directrice 1
4. Le conseiller en ressources humaines bilingue, dont le poste est décrit dans la Ligne directrice 1
5. Les CSF à plein temps aux ministères de l'Infrastructure, de la Justice et de la Santé et des Services sociaux

MESURES À METTRE EN ŒUVRE

1. Doter le poste de conseiller chargé du suivi et de l'évaluation des services en français, au sein du SAF.
2. Concevoir et mettre en œuvre un nouveau cadre de suivi, d'évaluation et de reddition de comptes.
3. Créer un processus systématique de recrutement de personnel bilingue (professionnel et autre), notamment dans le domaine de la santé, comme des médecins, des infirmiers, des techniciens et des pharmaciens.
4. Concevoir pour les interprètes dans le domaine de la santé un système d'évaluation des compétences en français d'après des normes objectives, y compris une formation obligatoire en terminologie médicale.

PARTIE D : LIGNES DIRECTRICES SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS

LIGNE DIRECTRICE 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 LLO.

2. Ministre responsable de la LLO

Le ministre :

- 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 des lignes directrices et des stratégies au Conseil exécutif à l'intention des institutions gouvernementales pour les plans, les programmes, les politiques, les priorités, les évaluations et les rapports concernant les communications et les services en français;
- réagit aux préoccupations du public sur la prestation et sur la qualité des programmes et des services en français.

3. Autres ministres

Chaque ministre doit :

- veiller à ce que les institutions gouvernementales qui lui ont été attribuées, telles que définies dans la LLO, ses règlements d'application et les lignes directrices, fournissent des communications et services en français;
- 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 institutions gouvernementales qui lui ont été attribuées;
- de concert avec le ministre responsable de la LLO, réagir aux préoccupations du public sur la qualité des communications et des services en français fournis par les institutions gouvernementales dont il a la responsabilité.

4. Ministère des Finances

Le Ministère doit :

- donner des conseils et fournir 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 des habiletés en langue française et d'enseignement du français;

- tenir à jour un inventaire et des profils appropriés des ressources humaines bilingues dans la fonction publique;
- tenir à jour les profils d'exigences de compétences en français pour les postes désignés bilingues ou bilingues de préférence et pour le personnel bilingue faisant partie d'équipes désignées bilingues;
- créer un processus systématique de recrutement de personnel bilingue (professionnel et autre);
- collaborer avec le SAF et les CSF pour accomplir les tâches précitées;
- employer un conseiller en ressources humaines bilingue pour aider à accomplir les fonctions précitées et connexes.

5. Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le Ministère doit :

- concevoir un processus systématique de recrutement de personnel bilingue (professionnel et autre), notamment dans le domaine de la santé, comme des médecins, des infirmiers, des techniciens et des pharmaciens;
- concevoir un plan qui permet d'évaluer objectivement les compétences des interprètes dans le domaine de la santé et offrir une formation obligatoire en terminologie médicale.

6. Ministère de l'Exécutif et des Affaires autochtones

La division Communications du Conseil exécutif et protocole doit :

- collaborer avec le SAF sur les communications en français dans les dossiers d'intérêt commun, comme la traduction des communiqués et des avis aux médias.

La division des communications ministérielles doit :

- collaborer avec le SAF sur les communications en français dans les dossiers d'intérêt commun, comme les publications dans les médias sociaux, la publicité, l'identité visuelle, le design, l'évaluation et le dépôt de rapports.

7. Administrateurs généraux

Les administrateurs généraux des institutions gouvernementales doivent :

- aider leur ministre à respecter ses obligations touchant les lignes directrices et le cadre législatif;
- donner des directives explicites sur les communications et les services en français, conformément à la LLO, aux lignes directrices et aux limites de leur champ de compétence;
- désigner un CSF qui les aide et les conseille sur la mise en œuvre des lignes directrices;
- échanger, quand il est approprié de le faire, avec les organismes de la communauté francophone sur la prestation des services en français par les institutions gouvernementales dont leur ministre est responsable;
- inclure les communications et services en français au moins tous les trimestres à l'ordre du jour des réunions de la haute direction de leur institution gouvernementale.

8. Secrétariat aux affaires francophones

Les responsabilités du SAF sont les suivantes :

- Soutenir et conseiller le ministre responsable de la LLO dans l'exécution de ses fonctions à cet égard.
- Conseiller et soutenir les institutions gouvernementales et leur fournir les outils nécessaires pour qu'elles élaborent des plans de communications et de services en français et qu'elles adoptent ou fournissent des programmes, de politiques et de services qui reflètent les besoins de la communauté francophone.
- Élaborer un nouveau cadre de suivi, d'évaluation et de reddition de comptes et en appuyer la mise en œuvre.
- Élaborer des programmes d'orientation pour les CSF et, en collaboration avec ces derniers, pour les employés des institutions gouvernementales, concernant leurs obligations en vertu de la LLO et des lignes directrices.
- Assurer une liaison régulière et continue avec la communauté francophone concernant la prestation des communications et des services en français.
- Agir comme intervenant pivot des institutions gouvernementales concernant les questions liées aux communications et aux services en français et interpréter pour elles les directives correspondantes.
- Étudier la disponibilité et la qualité des communications et des services en français et, suivant les besoins, formuler des recommandations pour leur amélioration au ministre responsable de la LLO.
- Coordonner la prestation des services de traduction vers le français à l'échelle du GTNO.
- Soutenir le ministère de la Santé et des Services sociaux dans la planification, la prestation et l'évaluation des services d'interprétation dans le domaine de la santé.
- Veiller à ce que les plaintes officielles soient correctement enregistrées et à ce qu'un suivi adéquat soit effectué, et collaborer avec les CFS au besoin à la résolution des problèmes soulevés dans ces plaintes.
- Veiller à la vérification systématique des communications et des services en français, et ce, dans toutes les institutions gouvernementales.
- Administrer Services TNO.
- Appuyer le ministre responsable de la LLO à la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne.
- Négocier, gérer et administrer tout accord entre le GTNO 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 de la LLO.
- Présider le Comité de coordination des services en français et en convoquer les réunions ordinaires.
- Accomplir toute autre fonction attribuée par le ministre responsable de la LLO.

9. Comité de coordination des services en français

Le Comité de coordination des services en français est composé de CSF nommés par les administrateurs généraux des institutions gouvernementales et est présidé par le directeur général du SAF. Les responsabilités du Comité sont les suivantes :

- Fournir à intervalles réguliers de la rétroaction et des conseils au SAF sur la teneur et la mise en œuvre des lignes directrices.
- Formuler des recommandations au SAF 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 les pratiques des institutions gouvernementales d'après les lignes directrices et en évaluer l'uniformité.
- Formuler des recommandations, par l'intermédiaire du SAF, à leurs administrateurs généraux et, le cas échéant, 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 trimestrielles auxquelles des représentants de la communauté peuvent être invités.

10. Coordonnateur des services en français

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

Idéalement, les CSF :

- parlent couramment le français et l'anglais, surtout dans les institutions gouvernementales qui offrent des services de première ligne;
- maîtrisent parfaitement les programmes et services relevant de leur institution gouvernementale;
- ont accès aux hauts fonctionnaires ou gestionnaires au sein de leur institution gouvernementale;
- occupent des postes dédiés à temps plein dans tous les ministères et 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 CSF ont les responsabilités suivantes :

- Aider les hauts fonctionnaires de leur institution gouvernementale à planifier et à mettre en œuvre les communications et services en français, ce qui comprend des mises à jour aux réunions de la haute direction.
- Travailler avec le SAF à l'élaboration de plans et de stratégies visant une prestation efficace et une offre active de services en français.
- Aider les hauts fonctionnaires de l'institution gouvernementale à s'assurer qu'elle dispose des ressources humaines nécessaires et compétentes pour offrir des services en français

conformément à son plan opérationnel, y compris participer à la sélection des postes ou des équipes qui seront désignés bilingues ou bilingues de préférence, 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 toutes les institutions gouvernementales concernant ses obligations en vertu de la LLO et des lignes directrices, tout particulièrement le personnel des services de première ligne et des communications.
- 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.
- Veiller à ce que les communications avec la population soient conformes aux lignes directrices.
- Appuyer l'élaboration et la mise en œuvre d'initiatives de supervision et d'évaluation des progrès et des résultats par rapport aux fins prévues dans la LLO et les lignes directrices.
- Veiller à la soumission rapide de rapports exacts sur ces progrès et résultats, conformément aux lignes directrices.
- 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 la personne-ressource 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 de l'institution gouvernementale.
- Participer aux réunions du Comité de coordination des services en français.
- Tenir à jour une liste du personnel bilingue et conseiller l'administrateur général sur l'allocation de primes au bilinguisme.
- Maintenir un inventaire de tous les points de services en français de leur institution gouvernementale.

11. Bureaux et personnel clés

Au sein de chaque institution gouvernementale et des unités responsables de certains systèmes et activités d'exploitation centralisés du GTNO, certains individus ou groupes peuvent assumer des rôles importants dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'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 sur le 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;
- aider à pallier les lacunes dans la prestation de communications et de services en français.

Le personnel affecté aux communications doit :

- aider et conseiller les membres pertinents de leur institution gouvernementale au sujet de l'élaboration et de l'exécution de communications de qualité en français qui respectent pleinement les lignes directrices.

Les directeurs et gestionnaires des finances doivent :

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

12. Les fournisseurs de services bilingues, les employés recevant une prime au bilinguisme et le personnel de première ligne non bilingue

Les employés bilingues occupant des postes désignés bilingues ou bilingues de préférence ou 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, leurs obligations ainsi que les processus et méthodes appropriés pour la prestation efficace ou l'offre active de leurs services en français;
- avoir conscience de l'importance de leurs rôles dans la mise en œuvre de la LLO, des politiques qui lui sont associées et des lignes directrices, et dans l'évaluation du public quant à l'efficacité de cette mise en œuvre.

Le personnel de première ligne non bilingue doit :

- répondre adéquatement aux demandes de renseignements en français de la population;
- collaborer avec le CSF de son institution gouvernementale pour bien comprendre son rôle dans l'offre de services aux francophones.

LIGNE DIRECTRICE 2 : SERVICES ET COMMUNICATIONS

Philosophie

Le GTNO estime que ses communications, 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. Ainsi, le GTNO vise la prestation efficace de services en français et la publication simultanée des communications en français et en anglais.

2a) SERVICES

Prestation efficace

La prestation efficace des services 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 signalés au grand public, ainsi que faciles à obtenir et aisément accessibles.

La disponibilité des services en français est clairement indiquée par les moyens suivants :

- Utilisation de la signalisation sur l'offre active.
- Présentation de matériel en français ou bilingue dans les aires d'accueil publiques.
- 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.
- Accessibilité des renseignements en français sur les sites Web de l'institution gouvernementale.

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

- Présence de personnel bilingue aux points de services directs au public.
- Emploi de systèmes d'aiguillage qui facilitent 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.
- Utilisation du format bilingue adéquat pour la publication de matériel d'usage public.
- Présentation de matériel dans les deux langues dans les aires de présentation et dans les sites Web.

L'accès aux services en français est facilité par la présence des moyens suivants dans des emplacements où le client francophone peut utiliser les services en français à son aise :

- Centres de services à guichet unique, comme Services TNO
- Lignes téléphoniques dédiées
- Ligne téléphonique automatisée de libre-service et options en ligne permettant aux clients de sélectionner la langue du service.

Offre active

La prestation efficace des services en français nécessite souvent une offre active, c'est-à-dire un moyen d'accueil qui informe le public qu'il peut communiquer en français ou en anglais quand il demande un service du GTNO. Son but est d'assurer qu'un individu se sente libre de s'exprimer dans la langue de son choix. L'offre active peut revêtir la forme d'une affiche, 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 cherche de tels services en français de les obtenir aisément ou de savoir qu'ils sont offerts.

Services immédiats, d'aiguillage ou directs

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, ce type de service devrait être offert sans que l'on ait à recourir à un interprète, particulièrement lorsqu'il s'agit de questions de santé.

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. L'employé devrait plutôt avoir aisément accès à une personne qui peut répondre à la 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.

L'orientation et la formation du personnel sont essentielles pour s'assurer que tous les employés jouent un rôle approprié dans la prestation des services en français. Le système d'aiguillage, par exemple, est un moyen efficace pour les employés qui ne peuvent pas offrir de services en français en personne ou au téléphone, car ils ont ainsi accès à un réseau préétabli d'employés bilingues en mesure de répondre rapidement en français au client.

En tenant compte des critères de prestation efficace ou d'offre active, les planificateurs et fournisseurs des programmes ou des services s'efforcent de recourir à des mesures de service direct. 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.

Services d'interprétation

Le GTNO offre ses programmes et services sur un territoire d'une superficie supérieure à un million de kilomètres carrés peuplés d'à peine plus de quarante mille personnes. La qualité et l'uniformité de ses services à l'échelle du territoire constituent donc tout un défi. Dans bon nombre d'emplacements, il n'y a qu'un seul fournisseur ou une très petite équipe qui fournit un service particulier, et le roulement du personnel et les difficultés de recrutement peuvent entraîner des interruptions de disponibilité de services dans toutes les langues.

Le GTNO s'efforce de pourvoir les postes de services désignés avec des employés bilingues, mais cela n'est pas toujours possible; il pourrait devenir nécessaire de pourvoir les postes clés de certains programmes et services avec des employés unilingues afin de garantir la prestation d'un service essentiel. Lors de ces situations temporaires, il peut s'avérer nécessaire de recourir à des interprètes pour fournir des services en français. Lorsque cela se produit, le SAF est 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 d'excellente qualité. 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 est évaluée en fonction de normes objectives. Une formation obligatoire en terminologie médicale est fournie. Cela exige de prévoir et de planifier la prestation de services d'interprétation ainsi que d'élaborer un plan officiel pour l'emploi des ressources en interprétation qui est mis en œuvre au besoin. La responsabilité de ce plan pour l'emploi des ressources en interprétation incombe au ministère de la Santé et des Services sociaux, en collaboration avec le SAF.

2b) COMMUNICATIONS

Les Normes du GTNO sur les communications et les services en français (ci-après les « Normes ») visent à encadrer les institutions gouvernementales dans l'application de la présente ligne directrice. 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.

En cas de doute sur l'application des Normes, les CSF doivent consulter le SAF.

Conformément à la LLO, 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 anglais¹.

Pour plus de précisions, voir ci-après la liste non exhaustive d'actes écrits qui doivent être traduits et publiés simultanément en français et en anglais :

- Les avis, publicités et encarts payés diffusés dans un journal, un périodique, à la radio ou à la télévision (c.-à-d. les 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 et messages publicitaires, entre autres)
- Les avis de santé publique et les avis de mesures d'urgence
- Les rapports annuels, plans d'action et stratégies
- Les documents et formulaires d'enregistrement ou de demande relativement à des programmes et à des services (p. ex. aide financière aux étudiants, baux fonciers, déclarations de revenus, formulaires relatifs aux soins de santé et formulaires du registre des sociétés)

¹Le GTNO produit en outre de la documentation écrite strictement destinée à l'usage interne. Les manuels d'exploitation et de procédures, les consignes et directives à l'intention du personnel, les rapports internes et ainsi de suite sont produits et utilisés par la fonction publique. Bon nombre de ces documents sont à la disposition du public sur demande, mais n'ont pas été produits à titre de communications délibérées, intentionnelles et officielles à son intention. Dans le cas où un acte écrit concerne des directives d'exploitation ou des procédures internes du GTNO, il n'a pas à être traduit.

- 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 et la signalisation des immeubles (à l'extérieur et à l'intérieur)]
- Les certificats, permis et licences
- Les manuels de formation et le matériel destiné à sensibiliser le public
- Les dépliants et le matériel promotionnel destinés à informer, à sensibiliser ou à instruire le public
- Les sites Web destinés à informer, à sensibiliser ou à instruire le public
- Les messages dans les médias sociaux

Correspondence

Toute correspondance envoyée en français par le public doit recevoir une réponse dans cette langue.

La correspondance entamée par une institution gouvernementale et acheminée à un destinataire dont on ne connaît pas la préférence pour la langue de communication doit comprendre un énoncé lui demandant d'indiquer dans quelle langue officielle il préfère recevoir les futures communications. La correspondance ultérieure envoyée par l'institution gouvernementale à cette personne doit respecter 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 sur le portail d'approvisionnement du GTNO. Une annonce de ce genre publiée en anglais dans un journal territorial doit également être publiée en français dans un journal francophone. Les documents composant des offres et des propositions (p. ex. des dessins et fiches techniques et détaillés) n'ont généralement pas à être traduits, sauf dans des circonstances particulières où il est raisonnable et désirable qu'ils le soient. Dans de tels cas, il faut obtenir l'avis du SAF.

Sites Web

Le contenu de la plupart des sites Web du GTNO est considéré comme constituant un avis écrit destiné au public et doit donc être traduit et affiché en français et en anglais. Voir les normes susmentionnées et les normes d'expérience uniforme pour l'utilisateur du GTNO pour plus de renseignements.

Offres d'emploi

Les avis de poste à pourvoir doivent être affichés en français et en anglais dans le site Web des possibilités d'emploi au GTNO. Un avis de poste à pourvoir publié en anglais dans un journal territorial doit également être publié en français dans un journal francophone.

Audiences et réunions publiques

L'institution gouvernementale qui organise des audiences publiques ou tout autre type d'échange avec la population sur l'examen d'un dossier d'intérêt public et les décisions connexes doit tenir compte des

communications et services en français, que la participation y soit ou non limitée. Cela s'applique tout particulièrement aux réunions destinées à obtenir l'opinion du public sur des changements importants apportés à la législation ou à des politiques, voire 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 des personnes qui assistent aux audiences ou aux réunions;
- les interactions avec les présentateurs ou les personnes qui assistent aux audiences ou aux réunions.

Il est en outre possible d'offrir un service direct ou de recourir à l'interprétation.

Cela dit, il peut s'avérer plus pratique de tenir au moins une séance d'échanges structurés avec la communauté francophone sur l'initiative en question, ce qui permet aux personnes concernées dans toutes les collectivités à demande importante d'y participer en français. Cette décision peut être prise en consultation avec le SAF et avec la communauté francophone.

Indication de la disponibilité des services en français : Signalisation et présentation du matériel

Là où des services en français sont offerts directement ou au moyen d'un service d'aiguillage, il doit y avoir des affiches dans les aires d'accueil ou sur les comptoirs de réception, qui indiquent que les services sont offerts en anglais et en français. 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 immeuble ou d'un établissement pour informer et orienter le public), des panneaux indicateurs (panneau intérieur situé près de l'entrée de l'étage ou d'une autre section de ces immeubles ou établissements) et des panneaux à l'extérieur des immeubles ou des établissements, qui sont tous en anglais et en français. 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.

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

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 à la publication simultanée des documents en français et en anglais, soit en format bilingue ou en deux versions distinctes, pour le matériel destiné à l'information et à l'usage du public. Voir les Normes pour plus de détails.

LIGNE DIRECTRICE 3 : RESSOURCES HUMAINES

Le GTNO s'est engagé à offrir activement et efficacement des communications et des services en français. Les employés qui doivent offrir ces services, qu'ils soient ou non bilingues, doivent être adéquatement formés, occuper les bons postes et obtenir le soutien nécessaire pour jouer un rôle important dans la prestation des services en français.

Pour faciliter la prestation des 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 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 bilingue (professionnel ou autre), 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. Dans cette optique, il planifie judicieusement, il élabore des stratégies et il les met en œuvre.

Tel qu'il est décrit ailleurs dans les lignes directrices, chaque institution désignée évalue ses communications et services en français et dresse un plan d'activités à leur sujet qui prévoit l'élaboration d'un plan opérationnel d'après le modèle fourni par le SAF. Ces plans traitent de divers aspects tels que les communications et les services nécessitant des interactions avec les clients. Les objectifs et mesures spécifiques sont définis chaque année, puis un rapport sur les résultats de la mise en œuvre de ces plans est déposé à la fin de chaque exercice.

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

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

Postes et équipes bilingues

Pour planifier les ressources humaines bilingues, les institutions gouvernementales ont différentes options. Elles peuvent :

- désigner bilingues des postes particuliers;
- avoir recours à des équipes bilingues comprenant un nombre suffisant d'employés bilingues pour assurer les communications et 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 les postes qui doivent être désignés bilingues ou les équipes qui doivent comprendre des éléments bilingues, voici les points à prendre en considération :

- Il s'agit de postes qui assurent la prestation de services directs au public, tel qu'établi au point 2a).
- Il s'agit de postes qui assurent la prestation de services en personne et qui sont situés dans une collectivité où la demande est importante.

- 16 • On répond efficacement aux besoins de la clientèle francophone.

Habilités en langue française

Lorsqu'elle désigne des postes ou des équipes bilingues, l'institution gouvernementale concernée doit préciser le niveau requis d'habiletés en langue française. Le premier point de contact, qui est généralement l'accueil, implique souvent des échanges habituellement simples et directs. 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 Finances, en consultation avec le SAF.

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 Finances.

Recrutement du personnel bilingue

Lors de l'élaboration de son plan opérationnel, l'institution gouvernementale 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 futurs.

Le recrutement du personnel bilingue nécessite des approches créatives et des processus systématiques tels que ceux présentés ci-après.

- Collaborer avec la communauté à la promotion des postes bilingues au sein du GTNO.
- Offrir des congés d'études assortis d'ententes de services postformation à des employés bilingues qui entreprennent des études dans certains domaines comme la santé ou les services sociaux.
- Faire des présentations sur le bilinguisme au sein de la fonction publique au cours des salons de l'emploi tenus dans les écoles francophones et d'immersion française.
- Favoriser le recrutement d'étudiants bilingues à l'aide de programmes d'emplois d'été et de stages où leur bilinguisme pourrait être utile.
- 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, qui comprennent l'évaluation et la formation en cours d'emploi, afin de créer des possibilités permettant aux employés bilingues 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, ce qui comprend un registre de déclaration volontaire des employés 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 visant à pourvoir un poste désigné bilingue, il est obligatoire d'appliquer les éléments de procédure suivants :

- La description de poste précise les exigences d'habiletés en langue française (expression, lecture et rédaction).

- Le poste est annoncé dans les deux langues dans le site Web du GTNO.
- 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 préétablies.
- Les compétences en français du candidat retenu sont ensuite évaluées.
- Le candidat embauché à un poste bilingue reçoit l'orientation nécessaire sur l'offre active des communications et services en français.

Rétention du personnel bilingue

Les plans opérationnels énoncent également les stratégies de l'institution gouvernementale sur la rétention du personnel bilingue. Cela peut se faire grâce à diverses initiatives spéciales, dont les suivantes :

- Favoriser une culture organisationnelle qui estime le bilinguisme.
- Offrir des possibilités de perfectionnement professionnel en français et inciter les employés à s'en prévaloir.
- Faciliter la tenue de formations de mise à jour en français pour les employés qui ont déjà des compétences en français.

Amélioration du français (cours)

Les CSF doivent veiller à l'orientation et à la formation pertinentes du personnel de toutes les institutions gouvernementales concernant leurs obligations en vertu de la LLO et des lignes directrices, tout particulièrement le personnel des services de première ligne et des communications. Les plans opérationnels décrivent également les stratégies qui misent sur la formation en français pour améliorer la capacité d'offre de communications et 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.
- Faire venir des professeurs de langue sur place ou envoyer le personnel suivre des cours ailleurs.
- Organiser et tenir des séances d'orientation pertinentes sur la prestation efficace et l'offre active des communications et 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 formation de tous les employés de première ligne sur leur obligation d'offrir des services en français conformément à la LLO, sur leurs rôles lorsqu'ils répondent aux communications en français émanant du public, et sur l'utilisation des systèmes d'aiguillage pour y répondre de manière appropriée.
- Élaborer et utiliser des vidéos ou d'autres outils pour donner la formation requise sur la prestation efficace et l'offre active des communications et services en français, ainsi que sur les obligations légales du GTNO par rapport à la LLO.
- Faire des visites dans les points de service pour effectuer des mises en situation avec le personnel et offrir de la formation ou des ressources supplémentaires, si nécessaire.

LIGNE DIRECTRICE 4 : PLANIFICATION ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

Pour respecter les obligations et atteindre les buts du GTNO 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 GTNO que de celui des ministères et des institutions gouvernementales.

Au GTNO, le ministre responsable de la LLO a la responsabilité de coordonner la prestation des services en français dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental, ce qui comprend l'élaboration et la mise en œuvre de mécanismes qui assureront le déploiement réussi du Plan stratégique 2018 à 2023. Au niveau des institutions gouvernementales, le ministre responsable doit veiller à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan opérationnel qui est compatible avec l'approche globale du GTNO et qui la complète.

Pour assumer ses responsabilités, le ministre responsable de la LLO est soutenu par le SAF. Les institutions gouvernementales, elles, sont appuyées par leurs administrateurs généraux et CSF respectifs.

Durant les étapes de la planification, de la supervision, de l'établissement des rapports et de l'évaluation, on peut échanger avec la communauté francophone ou la faire participer à divers processus (voir « Lignes directrices 6 – Participation de la communauté »).

De tels échanges peuvent viser les fins suivantes :

- Dégager les priorités de la communauté franco-ténoise et ses objectifs à court et à long terme pour son développement et à sa vitalité dans le territoire.
- Déterminer la façon la plus appropriée et efficace, pour le GTNO, d'aider la communauté à atteindre ses objectifs de développement.
- Faire l'inventaire des services et des mesures de soutien actuellement offerts par le GTNO à la communauté francophone 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 GTNO de mieux atteindre les objectifs de la LLO et les objectifs pertinents de la communauté francophone.

Plan stratégique à long terme

Le GTNO a besoin d'un plan stratégique sur les communications et les services en français. Ce document doit tenir dûment compte du cadre législatif et fournir des lignes directrices qui favorisent une meilleure prestation des services offerts à la communauté francophone.

Le SAF doit revoir et renouveler le Plan stratégique tous les cinq ans ou plus souvent au besoin. Les représentants de la communauté francophone doivent participer à ce processus. Une fois la nouvelle mouture du Plan stratégique terminée, il doit être soumis au Cabinet, qui le rendra public ultérieurement.

Le Plan stratégique doit :

- suivre une approche en planification bien pensée et compatible avec la planification globale du GTNO;

- être conforme aux politiques, objectifs et mesures généraux du GTNO;
- comporter des plans opérationnels, ainsi qu'un cadre de suivi, d'évaluation et de reddition de comptes, par lesquels seront fixés et mesurés des résultats attendus quantifiables aux programmes et services;
- insister sur l'importance d'échanger avec la communauté francophone pour qu'elle puisse prodiguer ses conseils sur les communications et services en français;
- veiller à ce que les institutions gouvernementales collectent des données de base pertinentes sur les communications et services 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, et ainsi de suite;
- fournir des lignes directrices pour la prestation efficace de communications et services en français;
- comprendre une composante sur les ressources humaines décrivant la désignation de postes ou d'équipes bilingues, le recrutement et le maintien en poste du personnel bilingue, ainsi que l'enseignement du français et son perfectionnement;
- comprendre un système de supervision et d'établissement de rapports permettant d'évaluer les progrès chaque année et d'en rendre compte publiquement;
- être rendu public.

Plans opérationnels

Chaque année, toutes les institutions gouvernementales doivent procéder à l'évaluation de leurs communications et services en français pour faciliter la création d'un plan opérationnel, qui doit en outre tenir compte de toute rétroaction faite par la communauté francophone. L'évaluation et le plan opérationnel doivent être soumis au SAF.

Les institutions gouvernementales doivent rédiger un plan opérationnel qui :

- s'inspire du Plan stratégique du GTNO;
- est fondé sur l'évaluation faite par l'institution gouvernementale de ses communications et services en français;
- tient compte, au besoin, des résultats des échanges avec la communauté francophone;
- met l'accent sur les aspects clés de communications et services efficaces en français, soit la formation, les points de service et méthodes de prestation des services et les ressources humaines bilingues;
- décrit des mesures et des objectifs quantifiables permettant de juger de la réussite et des progrès et d'en rendre compte publiquement;
- décrit tout changement ou ajustement apporté au système de supervision et d'établissement de rapports.

Supervision et établissement de rapports

La tenue d'un examen stratégique destiné à rendre plus efficace le processus de suivi, d'évaluation et de reddition de comptes est une des recommandations clés de l'évaluation du Plan stratégique 2018 à 2023. Partant de là, le SAF a créé le poste de conseiller chargé du suivi et de l'évaluation des services en

français, qui stimulera le changement et l'amélioration des résultats et de l'assurance de la qualité dans les communications et les services en français au sein du GTNO.

Avec la participation soutenue des intervenants, le titulaire doit diriger la conception, le développement et la mise en œuvre du cadre de suivi, d'évaluation et de reddition de comptes, ce qui comprend :

- les descriptions de programmes;
- les modèles logiques;
- les stratégies de mesure du rendement;
- les cycles de rédaction de rapports et les cadres d'évaluation;
- les plans de mise en œuvre;
- les collectes de données et les outils de reddition de comptes.

Pour assurer la réussite de ce nouveau cadre de suivi, d'évaluation et de reddition de comptes, les CSF et d'autres fonctionnaires dont le travail touche de près à la prestation des communications et services en français recevront une formation interne sur la vérification, le suivi et l'évaluation.

Supervision

Pour être efficace, la supervision exige un système officiel selon lequel des renseignements prédéterminés sont colligés, vérifiés, compilés et analysés. Chaque plan stratégique et plan opérationnel doivent présenter la structure et le maintien de ce système de supervision.

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 le plan opérationnel.

Il est du ressort du ministre responsable de la LLO et de chaque ministre responsable d'une institution gouvernementale de veiller au suivi régulier des progrès réalisés par rapport aux objectifs et mesures inscrits dans le Plan stratégique et le plan opérationnel. Leurs employés respectifs les soutiennent dans l'exercice de cette responsabilité.

Le SAF doit effectuer un suivi régulier des progrès réalisés auprès des institutions gouvernementales et discuter de toute mesure corrective possible.

Rapports

Les progrès réalisés par rapport aux objectifs et mesures qui figurent au Plan stratégique et dans les plans opérationnels des institutions gouvernementales doivent être rapportés tous les ans. Si un rapport d'étape fait état de lacunes importantes au sujet des progrès prévus, il faut le justifier au SAF et déterminer des mesures correctives.

Les rapports des institutions gouvernementales doivent être établis en suivant le modèle élaboré par le SAF au sujet des rapports annuels et être présentés à celui-ci, qui les compile pour préparer un rapport d'ensemble destiné à la publication.

Le SAF doit émettre des lignes directrices sur les échéances, la teneur et le format des rapports à l'intention des institutions gouvernementales, le cas échéant.

LIGNE DIRECTRICE 5 : VÉRIFICATIONS ET ÉVALUATIONS

Vérifications systématiques

Avec l'aide du conseiller chargé du suivi et de l'évaluation des services en français, le SAF doit veiller à la tenue régulière de vérifications systématiques afin d'aider les institutions gouvernementales à améliorer leurs communications et services en français.

La vérification peut porter sur un point particulier ou sur des questions suggérées par le Comité de coordination des services en français ou la communauté francophone.

Évaluations

La qualité et le caractère approprié des politiques, des plans et des mesures du GTNO concernant les communications et les services en français et les progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs fixés doivent être évalués globalement à l'échelle de l'appareil gouvernemental durant la dernière année du Plan stratégique.

L'évaluation sera effectuée par une personne, un cabinet ou un organisme qui œuvre en toute indépendance du GTNO et qui a été choisi dans le cadre d'un concours lancé par le SAF.

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 doivent être rendus publics.

LIGNE DIRECTRICE 6 : PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ

6a) PARTICIPATION

C'est à la communauté francophone qu'incombe principalement la responsabilité de maintenir l'usage et la vitalité du français et de la culture francophone. Le GTNO s'engage à soutenir la communauté francophone des TNO pour assurer le maintien de l'usage et de la vitalité de sa langue.

Le GTNO doit constamment travailler de pair avec la communauté francophone pour comprendre ses besoins et ses priorités en matière de services gouvernementaux en français. Cela signifie que la communauté francophone est reconnue comme clientèle cible pour les communications et services en français, ainsi que comme partenaire du GTNO dans la demande des services en français.

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

- des échanges structurés et fréquents;
- des partenariats de travail caractérisés par un dialogue continu et des échanges de nature professionnelle.

Participation structurelle

La communauté francophone a établi des organismes et des institutions lui permettant de traiter des questions de nature linguistique.

Les normes minimales des échanges structurés sont les suivantes :

- Le ministre responsable de la LLO doit rencontrer officiellement une fois l'an les représentants des organismes francophones ténois et discuter avec eux des questions importantes pour la communauté et le GTNO dans le dossier de la prestation des services en français par ce dernier.
- Là où la communauté francophone a déjà mis sur pied un groupe de travail ou participe déjà à un groupe de travail gouvernemental, un représentant de l'institution gouvernementale responsable doit rencontrer au moins une fois l'an ce groupe pour traiter des questions importantes.
- Tel qu'établi à la ligne directrice 4, des représentants de la communauté francophone doivent participer à la révision du Plan stratégique.

Voici quelques exemples des composantes d'échanges structurés :

- Des ordres du jour officiels élaborés conjointement avant la réunion.
- L'offre de services d'interprétation à la réunion.
- La consignation, la distribution et 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.

Les présentes lignes directrices ne sont ni complètes ni restrictives, et peuvent être annulées ou modifiées d'un commun accord par le GTNO et la communauté francophone si une approche différente est jugée plus appropriée.

Comité de consultation et de coopération

En 2010, le Comité de consultation et de coopération de la FFT et du GTNO fut créé afin d'assurer la participation de la communauté francophone à la rédaction, à la mise en œuvre, à l'administration et à la promotion du Plan stratégique 2013 à 2018. Ce comité est composé de représentants du GTNO et de la Fédération franco-ténoise (FFT).

Bien que le mandat d'origine du Comité soit fondé sur la mise en œuvre du Plan stratégique 2013 à 2018, il demeure actif aujourd'hui et s'avère un partenaire de premier plan du GTNO dans ses relations avec la communauté francophone.

Partenariats de travail

Les partenariats de travail sont autant d'occasions d'établir une approche conjointe et de concrétiser les exigences de la LLO grâce à une expertise commune. Un dialogue soutenu avec les partenaires communautaires est essentiel si le GTNO veut adapter son offre de services d'après la rétroaction des usagers.

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 leur exécution 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 SAF est toujours à l'affût de possibilités de partenariat avec la communauté francophone sur divers projets et initiatives. Les institutions gouvernementales sont invitées à inclure la communauté dans leurs initiatives et projets dans la mesure où son savoir-faire peut être utile.

6b) RÉTROACTION PUBLIQUE

Il est possible que le public manifeste son mécontentement face à la non-disponibilité, à la prestation incomplète ou à la qualité insatisfaisante des communications et services en français. Le public peut aussi exprimer son appréciation quand les services correspondent aux Normes, voire les dépassent.

Pour ce faire, deux options s'offrent à lui :

1. Il peut remplir un formulaire en ligne sans demander de réponse officielle². Il est aussi possible de se procurer une version papier du formulaire.
2. Toutefois, si une personne veut obtenir une réponse officielle à sa rétroaction, elle peut soumettre un compliment ou une plainte par écrit. Le formulaire adéquat est disponible auprès :
 - a) du SAF,
 - b) de Services TNO,
 - c) du CSF de l'institution gouvernementale concernée.

²À la publication du présent document, ce formulaire était accessible au www.votreavisgtno.ca.

Le formulaire dûment rempli peut être soumis à l'institution gouvernementale concernée par l'intermédiaire de son CSF ou encore au SAF. Dans l'un ou l'autre de ces cas, le CSF et le SAF collaboreront pour assurer le suivi approprié à la rétroaction fournie.

Si la personne qui soumet de la rétroaction officielle souhaite demeurer anonyme, elle doit en faire la demande à la soumission de son formulaire, sur lequel elle est notée. Son identité est également notée, mais n'est pas divulguée dans le suivi.

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 les mesures correctives qui s'imposent.
- Dans le trente jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le plaignant est avisé de la mesure corrective prise et de tout résultat déjà constaté. Le CSF ou l'employé du SAF 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 CSF ou au SAF, selon le cas.

Le processus établi ci-dessus n'empêche pas la personne de faire une plainte officielle au commissaire aux langues des TNO. Comme l'énonce la LLO, le commissaire aux langues instruit toute plainte légitime reçue, au sujet d'un acte ou d'une omission, d'une institution gouvernementale, et faisant état d'un cas précis de non-reconnaissance du statut d'une langue officielle, de manquement à une loi ou un règlement sur le statut ou l'usage des langues officielles ou encore à l'esprit de la présente loi et à l'intention du législateur.

Le GTNO et le SAF souhaitent entretenir de solides relations de travail avec la commissaire aux langues officielles, au besoin.