



**Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone
relativement aux communications et aux services en
français du GTNO (2019-2020)**

Première édition — Résumé pour le public



Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) s'est engagé à offrir et à donner au public des communications et des services en français de qualité. Pour y arriver, il est essentiel de connaître l'opinion de la communauté francophone. Le premier Sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone (SSCF) est une nouvelle initiative qui vise à vérifier que la communauté francophone connaît les communications et les services en français du GTNO et qu'elle est satisfaite de l'offre et de la prestation de ces communications et services aux points de service public en français.

Le sondage a été créé par le Secrétariat aux affaires francophones (Secrétariat) avec l'aide de la Division de la planification, de la recherche et de l'évaluation du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MÉCF). Le sondage en ligne a commencé le 6 mars 2020 et a pris fin le 31 mars 2020. Au total, 47 personnes y ont répondu. La situation entourant la COVID-19 a eu des répercussions sur de nombreux aspects du sondage, dont les activités de promotion et la réponse du public. Il convient de noter qu'en raison du faible nombre de réponses, cet échantillon n'est pas représentatif de la communauté francophone dans son ensemble. Il faut donc interpréter les données avec prudence.

Les questions couvraient la période allant du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Résultats du sondage

La présente section donne un aperçu des résultats et de l'analyse du sondage, notamment en ce qui concerne le profil des répondants, les principales constatations, les commentaires généraux des répondants et les attentes pour l'avenir des communications et des services en français du GTNO.

Profil des répondants

- 92 % des répondants vivent à Yellowknife.
- 77 % des répondants ont indiqué que le français était leur langue maternelle.
- 66 % des répondants ont entre 25 et 44 ans.
- 54 % des répondants vivent à Yellowknife depuis plus de 5 ans.

Principales constatations – Points forts

- 64 % des répondants ont utilisé un service en français du GTNO entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020.
- 87 % des répondants qui ont utilisé un service en français du GTNO ont eu accès à un service direct¹. Sinon, 23 % ont indiqué avoir obtenu un service d'aiguillage², 20 % un service d'interprétation ou de soutien linguistique³ et 3,3 % des répondants n'étaient pas certains du type de service qu'ils avaient reçu⁴.
- 72 % des répondants qui ont utilisé un service en français ont été satisfaits ou très satisfaits du service reçu.

Principales constatations – Difficultés

- 90 % des répondants n'ont pas utilisé le processus de rétroaction *Votre avis GTNO*, ou n'en ont jamais entendu parler.
- 80 % des répondants qui n'avaient pas utilisé un service en français du GTNO ont déclaré ne pas l'avoir fait soit parce qu'ils n'étaient pas au courant de sa disponibilité, soit parce que le service en français n'était pas disponible, soit parce qu'ils considéraient qu'il était plus facile de communiquer en anglais.
- 50 % des répondants ne suivent aucun compte Facebook, Twitter ou Instagram du GTNO.

¹Service direct : Service fourni en personne, par téléphone ou par courriel; l'employé bilingue qui a fourni le service l'a fait en français.

²Service d'aiguillage (un employé de première ligne unilingue a facilement accès à un employé bilingue qui se trouve dans le même bureau ou ailleurs et qui est capable de servir un membre du public en français; il se peut que la personne qui fournit le service ne soit pas présente sur les lieux du premier point de contact, mais elle peut interagir par téléphone, par courriel ou par vidéoconférence).

³ Service d'interprétation ou de soutien linguistique (un interprète aide un employé unilingue 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 unilingues à servir les membres du public en français).

⁴Les participants pouvaient choisir plus d'une option, car il est possible qu'ils aient utilisé un service en français du GTNO plus d'une fois.

Principales constatations — Informations supplémentaires

- 69 % des répondants ont indiqué avoir utilisé un service en lien avec **la santé et le bien-être**, 41 % un service en lien avec **les licences, les permis et les inscriptions**, 24 % un service **gouvernemental** en général et 20 % un service en lien avec **la conduite et le transport**.
- 81 % des répondants ont indiqué que la **santé et le bien-être** étaient la catégorie la plus importante pour l'accès à un service en français.
- 54 % des répondants ont indiqué que le fait d'être servi en français lorsqu'ils demandent un service au GTNO revêtait la plus grande importance à leurs yeux. 21 % préfèrent utiliser la langue de l'employé, et 26 % n'ont pas de préférence entre être servi en français ou en anglais.
- 69 % des répondants ont affirmé que *L'Aquilon* était leur principale source d'information locale en français. 45 % des répondants ont indiqué consulter les sites Web du GTNO pour accéder à de l'information locale en français, et 41 % ont répondu Radio Taïga.

Commentaires généraux

Tout au long du sondage, les participants ont eu la possibilité de donner leur avis à quelques reprises en répondant à des questions ouvertes. Lorsqu'on les a interrogés sur la qualité des services en français reçus de la part du GTNO, ils ont mentionné qu'elle variait selon les différents points de service public en français. L'offre active est parfois absente, inégale ou sans suite après le « hello/bonjour ». Certains ont également mentionné que l'utilisation d'un interprète médical n'était pas une option idéale dans le contexte de la santé.

Des répondants ont formulé des commentaires positifs, notamment en ce qui concerne Services TNO pour le service rapide et chaleureux de son personnel; le nouveau programme 9-1-1 bilingue a également été qualifié d'initiative positive. De plus, quelques répondants ont indiqué avoir constaté une augmentation et une amélioration au cours des dernières années dans l'offre de communications et de services en français du GTNO au public.

L'avenir des communications et des services en français du GTNO

Lorsqu'on leur a demandé ce qui les inciterait à utiliser plus fréquemment les services en français du GTNO, les répondants ont mis l'accent sur l'amélioration de l'offre active et de la qualité de la prestation des services, la réduction du délai entre la demande de services en français et la prestation du service et l'augmentation du nombre d'employés qui parlent couramment le français dans l'offre et la prestation des services.

Interrogés sur leurs attentes concernant l'avenir des communications et des services en français du GTNO, les répondants ont mentionné l'amélioration de l'accès aux services en français et de la qualité de ceux-ci, l'amélioration de la traduction, l'amélioration et l'augmentation de l'offre active, l'augmentation du nombre d'employés bilingues au sein du GTNO et l'augmentation de la visibilité des services en français auprès de la communauté.

Recommandations

À la lumière des problèmes cernés grâce au sondage, le Secrétariat aux affaires francophones et les institutions du GTNO doivent se concentrer sur trois objectifs : accroître la constance de l'offre active des services en français du GTNO aux points de service public en français, faire la promotion du processus de rétroaction *Votre avis GTNO* et appuyer l'utilisation des services en français du GTNO par la communauté francophone.

Accroître la constance de l'offre active des services en français du GTNO

Selon les résultats du sondage, il semble que l'offre active ne soit pas donnée de façon constante dans les différents points de service en français du GTNO. Le service en français offert cesse après l'offre active [« hello/bonjour »], soit parce que le personnel de première ligne ne connaît pas les étapes à suivre après l'offre active, soit parce que le service en français n'est tout simplement pas disponible.

Les institutions du GTNO ont mis en place une procédure pour s'assurer qu'elles ont la capacité d'offrir et de donner un service en français. D'autres solutions pourraient être mises en place pour améliorer l'offre et la prestation des services en français, comme prévoir une formation mensuelle sur l'offre active pour le personnel bilingue et de première ligne, insister à nouveau sur le *Guide de référence* et effectuer des visites annuelles des points de service public en français pour faire des mises en situation et s'assurer que le personnel est bien préparé à offrir et à fournir le service en français.

Promouvoir le processus de rétroaction *Votre avis GTNO*

La rétroaction de la communauté est essentielle si l'on veut modifier, adapter et améliorer les services en français du GTNO sur une base régulière. Elle permet de recenser les lacunes à combler et de valoriser les pratiques exemplaires. Grâce au processus de rétroaction *Votre avis GTNO*, les membres du public peuvent soumettre (de façon confidentielle ou non) soit un commentaire anonyme qui ne nécessite pas de réponse officielle, soit un commentaire qui exige une réponse officielle.

Les résultats du sondage indiquent que 90 % des répondants n'ont pas utilisé *Votre avis GTNO* entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020 ou n'en ont jamais entendu parler. Pour accroître l'utilisation du processus de rétroaction, le GTNO pourrait envisager la tenue d'une campagne de promotion au sein du GTNO et des organisations francophones, notamment par le biais de pages Web et des médias sociaux. Le GTNO pourrait aussi améliorer et faciliter l'accès à *Votre avis GTNO*.

Appuyer et promouvoir l'utilisation des services en français du GTNO

Les organismes francophones des TNO sont les principaux responsables du soutien et de la promotion de l'utilisation accrue des services en français du GTNO auprès de la communauté francophone. Toutefois, le Secrétariat aux affaires francophones et les institutions du GTNO peuvent également y contribuer.

En 2016, le GTNO a établi un partenariat avec le Collège nordique francophone pour aider ses employés bilingues à se sentir plus à l'aise lorsqu'ils offrent et fournissent des services en français. Les employés bilingues qui doivent ou souhaitent améliorer leur niveau de français parlé peuvent le faire en suivant des cours de français au Collège nordique francophone, avec l'appui de leurs superviseurs. Il est important de sensibiliser les superviseurs aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* et à l'importance d'offrir et de fournir des services en français, car l'amélioration de la qualité de l'offre active et de la prestation de services en français pourrait inciter les membres de la communauté francophone à utiliser plus fréquemment les services en français du GTNO. Par ailleurs, il serait également possible de continuer à augmenter le nombre d'employés bilingues qui peuvent offrir et donner des services en français au public.