À votre service en français

Government of Northwest Territories
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Troisième édition, **mars 2017**

INFO-GTNO

Bulletin d'information sur les communications et les services en français

*(**Rangée arrière, de gauche à droite**) : Jean de Dieu Tuyishime, directeur général de la FFT, Natasha Tekeste, conseillère en matière de services en français du ministère des Ressources humaines, Jean-François Pitre, vice-président de la FFT, Sean Whitcomb, gestionnaire des langues officielles du MSSS, et Lorne Gushue, conseiller en matière de planification du Secrétariat aux affaires francophones (MÉCF)*

*(**Rangée avant, de gauche à droite**) : Bronwyn Watters, sous-ministre des Ressources humaines, Rachelle Francoeur, présidente de la FFT, Sylvia Haener, sous-ministre du MÉCF, Debbie DeLancey, sous-ministre du MSSS, Benoît Boutin, directeur général du Secrétariat aux affaires francophones (MÉCF), et Denise Canuel, directrice des politiques, de la législation et des communications du MSSS*

Bienvenue à Info-GTNO

Info-GTNO est un bulletin d'information produit par le Secrétariat aux affaires francophones du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO). Le bulletin est publié plusieurs fois par an pour diffuser des nouvelles et de l'information au sujet des efforts du GTNO visant à améliorer l'accès aux renseignements et aux services en français pour le public francophone. Vous pouvez également accéder au bulletin sur le site Web du Secrétariat.

Un mot du secrétariat

Je l'ai déjà dit, mais ça vaut la peine de le répéter : le *Plan stratégique du GTNO sur les communications et les services* en français stimule la collaboration et représente peut-être, selon moi, le modèle d'une nouvelle manière de travailler. Je pense que cette idée a en partie été confirmée en 2016 lors de la rencontre du 15 novembre du Comité de consultation et de coopération qui a réuni les représentants de la communauté francophone et trois sous-ministres essentiels.

Cette mobilisation, qui s'inscrit dans les efforts de collaboration continue entre le GTNO et la Fédération franco-ténoise (FFT), a permis au Comité de faire le point sur la mise en œuvre du *Plan stratégique.*

Le *Plan stratégique* est un guide pour les ministères, les conseils et les organismes qui œuvrent à l'élaboration, à l'offre et à la prestation de services en français à la communauté francophone.

Des progrès considérables ont été faits depuis la dernière rencontre du Comité en 2014, mais il reste encore beaucoup à faire. Par conséquent, les parties ont discuté des problèmes et des lacunes à surmonter pour assurer l'exécution réussie du plan.

Je me réjouis que le GTNO et la FFT aient accepté de se rencontrer régulièrement pour aller de l'avant. Ces efforts de coopération sont essentiels pour atteindre nos objectifs.

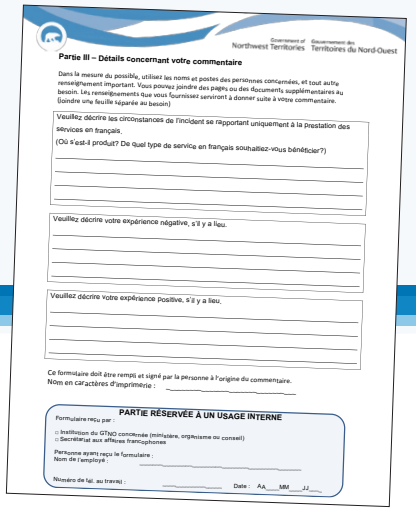
La coopération était au cœur de notre dernière édition. Nous avons souligné le Programme d'identité visuelle (PIV) et le site du Portail d'approvisionnement du GTNO, car ces deux initiatives témoignent d'une reconnaissance du français et de la participation du personnel du Secrétariat dès le départ. Nous avons également mis en avant la liste croissante des services offerts par Services TNO pour le compte des ministères du GTNO.

Parmi les sujets couverts dans cette édition, mentionnons le *rapport annuel 2015-2016 sur les langues officielles* qui fournit entre autres des renseignements importants et des nouvelles sur les communications et les services gouvernementaux en français. Le rapport détaille certains progrès importants réalisés et offre un aperçu précieux du travail effectué en coulisses.

Je suis encouragé par la coopération ambiante et je me réjouis de ce que 2017 va apporter.

Benoît Boutin, ***directeur général***

À votre service en français


Partie III – Détails concernant votre commentaire

Dans la mesure du possible, utiliser les noms et postes des personnes concernées, et tout autre renseignement important. Vous pouvez joindre des pages ou des documents supplémentaires au besoin. Les renseignements que vous fournissez serviront à donner suite à votre commentaire. (joindre une feuille séparée au besoin)

Veuillez décrire les circonstances de l'incident se rapportant uniquement à la prestation des services en français.
(Où s'est-il produit? De quel type de service en français souhaitiez-vous bénéficier?)

Veuillez décrire votre expérience négative, s'il y a lieu.

Veuillez décrire votre expérience positive, s'il y a lieu.

Ce formulaire doit être rempli et signé par la personne à l'origine du commentaire.
Nom en caractères d'imprimerie :

PARTIE RÉSERVÉE À UN USAGE INTERNE

Formulaire reçu par :
☐ Institution du GTNO concernée (ministère, organisme ou conseil)
☐ Secrétariat aux affaires francophones

Personne ayant reçu le formulaire :
Nom de l'employé :

Numéro de tél. au travail : Date : AA MM JJ

Laissez-nous vous aider

Vos commentaires sont les bienvenus

Les coordonnateurs des services en français des ministères, des conseils et des organismes du GTNO travaillent de concert avec le Secrétariat aux affaires francophones pour s'assurer que le GTNO donne suite aux commentaires du public sur la prestation des services en français. Cette démarche joue un rôle important pour améliorer les services; nous voulons donc avoir vos commentaires en cas de problème ou d'amélioration nécessaire. Le Secrétariat aux affaires francophones a œuvré de concert avec les ministères pour concevoir un outil simple et uniforme permettant aux citoyens de faire parvenir leurs observations, félicitations et plaintes officieusement, ou, s'ils le préfèrent, en donnant leur avis officiellement.

Bientôt, les membres du public seront invités à remplir un questionnaire en ligne pour exprimer, de façon informelle, leur satisfaction concernant le service à la clientèle. Les personnes qui le souhaitent pourront attribuer une note à leur expérience avec les panneaux, l'offre active et la qualité de l'information et des services en français reçus. De cette façon, le GTNO pourra en savoir plus sur la perception des citoyens à son égard et cerner tout point à améliorer. Cette solution sera activement offerte à tous les points de service.

Toute personne souhaitant soumettre un commentaire officiellement pourra le faire en écrivant au Secrétariat aux affaires francophones (coordonnées à la fin de cette infolettre), ou au ministère, au conseil ou à l'organisme concerné. Aucun commentaire ainsi transmis ne restera sans réponse.

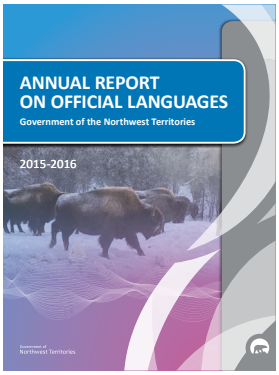
Le public peut également avoir recours au processus de plainte administré par la commissaire aux langues des Territoires du Nord-Ouest :

Par téléphone au 1-867-920-6500 ou au numéro sans frais 1-800-661-0889
Par télécopieur au 1-867-920-2511
Par courriel à admin@olc-nt.ca

Aidez le GTNO à améliorer la qualité de ses services en français!

- ***Parlez*** **français pour obtenir de l'information et des services**
- ***Utilisez*** **les services en français**
- ***Consultez*** **les publications et sites Web en français**
- ***Parlez-nous*** **de votre expérience du service**

Points marquants du rapport 2015-2016 sur les langues officielles



Le *rapport 2015-2016 sur les langues officielles* montre que des progrès importants ont été réalisés au cours de l'année passée pour la promotion, le développement, l'amélioration et la prestation des programmes et services dans toutes les langues officielles, y compris la mise en œuvre des services en français. Le document fait également le bilan du lancement de la nouvelle trousse sur l'offre active du GTNO et du DVD de présentation.

La trousse sur l'offre active constitue une ressource conviviale visant à aider les ministères et organismes à offrir des services à la population. Conçue principalement pour les coordonnateurs des services en français, les gestionnaires et superviseurs ainsi que le personnel de première ligne, la trousse prévoit une offre active uniforme à l'échelle du GTNO; elle comprend un guide de référence à l'intention du personnel de première ligne, du matériel à afficher ainsi qu'un DVD de formation visant à assurer l'uniformité des services offerts par le personnel. La trousse représente une étape importante dans la réalisation de l'engagement prévu dans *le Plan stratégique* concernant la prestation de services en français à l'échelle du gouvernement.

Elle comprend aussi des outils (p. ex. affichettes de comptoir, affiches, autocollants pour fenêtre) que les ministères peuvent utiliser pour s'assurer que les clients francophones sont à l'aise de demander de l'information et des services en français. De plus, la trousse inclut des ressources pour aider le personnel de première ligne à assurer l'offre active et à répondre aux demandes de services en français.

en personne | par téléphone | par écrit | en ligne

Autres points importants du rapport annuel 2015-2016 :

PROGRAMME D'IDENTITÉ VISUELLE

Le Secrétariat aux affaires francophones a collaboré avec la Division des communications ministérielles pour étudier et concevoir la nouvelle identité visuelle du GTNO. Grâce à cette collaboration, les publications, les sites Web, la publicité, les panneaux, les uniformes, le papier à en-tête et les cartes professionnelles respectent tous les exigences des communications et des services en français.

PRIME AU BILINGUISME

Le GTNO verse une prime au bilinguisme aux employés qui utilisent deux langues officielles des TNO ou plus dans le cadre de leurs fonctions. La prime est offerte quand la capacité à parler plusieurs langues est nécessaire pour offrir des services adéquats. La prime au bilinguisme peut également être versée si la maîtrise d'une deuxième langue officielle constitue un atout pour un poste.

COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET PUBLICITÉ

Depuis février 2016, les institutions gouvernementales ont commencé à émettre des communiqués (y compris des avis aux médias, des déclarations et des avis sur les activités ministérielles) à la fois en anglais et en français pour informer la communauté francophone sur une diversité d'enjeux, de même que sur certains programmes et services gouvernementaux. Des entrevues en français sont accordées aux médias sur demande.

Les institutions gouvernementales publient régulièrement des annonces en français dans les journaux comme *L'Aquilon*, le journal territorial hebdomadaire, ainsi que sur Radio Taïga.

PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE ET JURÉS FRANCOPHONES

Les institutions gouvernementales ont consulté la population francophone de différentes manières en 2015-2016, notamment par des sondages en ligne ou par téléphone, la tenue de groupes de discussion et l'organisation de rencontres en personne. Elles ont également travaillé avec les écoles et les organismes communautaires francophones pour soutenir certaines initiatives en français. À l'automne 2015, le ministère de la Justice a consulté la communauté francophone pour savoir comment procéder pour sélectionner des jurés francophones en cas de besoin. Des lettres ont été envoyées aux organisations francophones pour leur demander leur avis sur la création d'une liste de jurés francophones. Ces consultations ont permis de dresser une liste de plus de 800 jurés francophones potentiels.

FAITES EN BREF

121 Le nombre d'employés du GTNO bénéficiant de la prime au bilinguisme.

34 Le nombre de demandes de traduction de communiqués de presse en français en février et en mars 2016.

3 064 892

Le nombre de mots traduits par le Service français de traduction du GTNO, le Service de traduction juridique du ministère de la Justice et la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs pendant l'exercice 2015-2016.

16% Hausse du nombre de clients francophones accueillis par Services TNO en 2015-2016.

3 700 Le compte de résidents francophones aux TNO.

Les Rendez-vous de la Francophonie 2017

Les Rendez-vous de la Francophonie font partie des manifestations entourant la Journée internationale de la Francophonie (20 mars), organisée chaque année partout dans le monde pour promouvoir la langue française et ses multiples expressions culturelles. En 2017, les Rendez-vous de la Francophonie se dérouleront du 2 au 22 mars.

En 2016, plus de 2 500 activités ont été organisées à travers le Canada, notamment aux TNO. Rassemblements communautaires, rencontres multiculturelles, cérémonies, spectacles, chant, théâtre, poésie, projection de films, jeux de mots, concours, activités pédagogiques : il s'agissait principalement de s'amuser! Consultez le site Web des Rendez-vous de la Francophonie pour les activités de cette année : http://rvf.ca/fr.

Les Rendez-vous de la Francophonie
du 2 au 22 mars 2017

Portrait d'un employé

LAURI LEPPÄNEN
Shérif adjoint
Services judiciaires
Ministère de la Justice

Sans promesse de travail, Lauri Leppänen est arrivé à Yellowknife en 2014 parce qu'il avait entendu dire que l'emploi ne manquait pas et qu'il voulait découvrir le Nord canadien.

Ce diplômé de l'Université de Montréal a rapidement trouvé un emploi, tout d'abord comme interprète à l'hôpital territorial Stanton, ensuite au ministère de la Justice comme agent correctionnel au Centre correctionnel du Slave Nord. Il a depuis adopté le mode de vie ténois et savoure les grands espaces en pratiquant la randonnée et le ski de fond. Il apprécie particulièrement l'absence d'embouteillages, ce qui n'est pas le cas à Montréal.

Né en Allemagne de parents finlandais, Lauri a déménagé au Québec avec sa famille quand il avait dix ans. À son arrivée au Canada, il ne parlait ni français ni anglais, mais il a rapidement appris les deux langues après avoir été en immersion à l'école à Trois-Rivières. Il peut maintenant se targuer de parler le français, l'anglais, l'allemand et le finlandais, et il apprend actuellement l'espagnol.

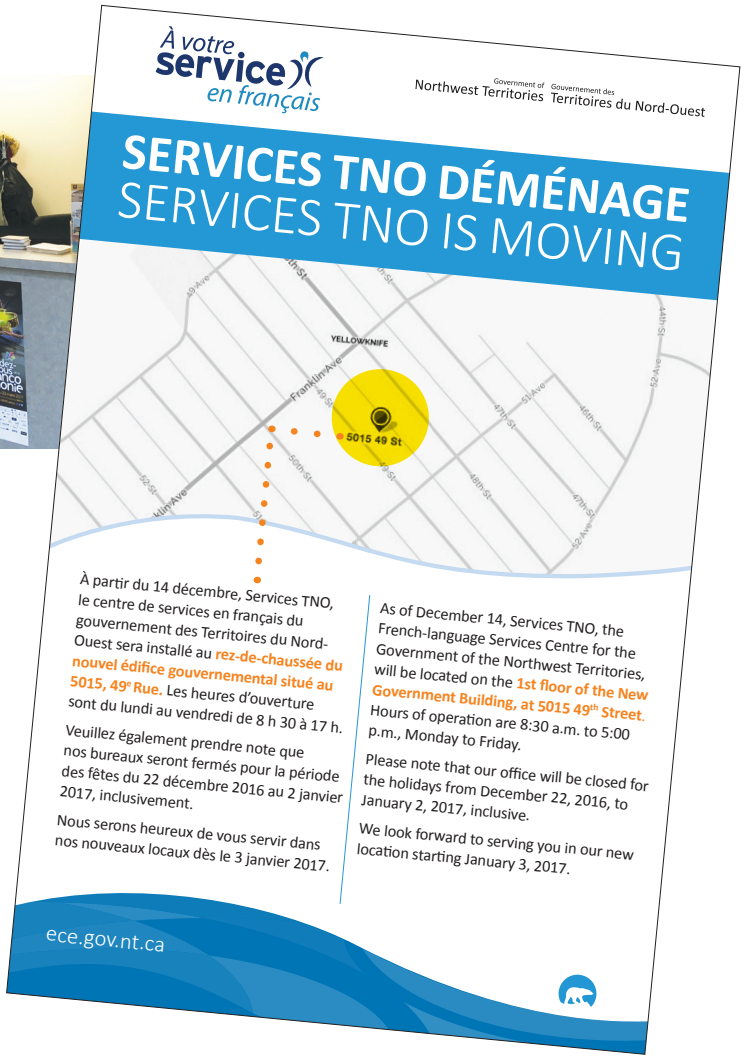
Après son arrivée aux TNO, Lauri a sauté sur l'occasion de devenir shérif adjoint au ministère de la Justice du GTNO quand un poste s'est libéré aux Services judiciaires. Son poste consiste à faciliter les interactions de la population avec le système judiciaire, en fournissant des services d'exécution civile dans les collectivités ou de sécurité générale dans les salles d'audience.

Ses compétences linguistiques lui ont permis de mettre les gens à l'aise, et on fait souvent appel à lui quand les procès ou d'autres procédures judiciaires se déroulent en français.

« Mon objectif est d'aider les gens », dit-il. « Mon travail n'est pas toujours facile, mais même dans les situations les plus difficiles, les gens restent gentils. »

Nouveaux locaux de Services TNO

Mi-décembre 2016, Services TNO, le centre de services en français du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, a déménagé au **rez-de-chaussée du nouvel immeuble du gouvernement au 5015, 49e Rue.** À votre service en français du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h.



Information et services en français

Le GTNO s'engage à améliorer son offre active d'information et de services en français. Chaque ministère compte un coordonnateur des services en français qui siège au Comité de coordination des services en français du GTNO.

Pour en savoir plus, communiquez avec :

Services TNO
1-867-767-9348 (à Yellowknife)
1-866-561-1664 (sans frais)
francophone@gov.nt.ca

www.servicestno.ca

ou

Intervenant-pivot du ministère de la Santé et des Services sociaux
Ministère de la Santé et des Services sociaux
C. P. 1320
Yellowknife TNO X1A 2L9
1-855-846-9601 (sans frais)
hss_navigator@gov.nt.ca