



Gouvernement des
Territoires du Nord-Ouest

NORMES DU GTNO SUR LES **COMMUNICATIONS** ET LES **SERVICES** **EN FRANÇAIS**

ÉDITION 3.2 | Février 2021

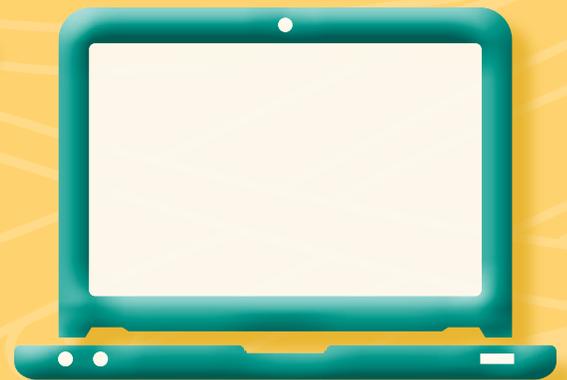


TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ DES MISES À JOUR	2
À PROPOS DE CE GUIDE	3
1. RESPONSABILITÉS	4
2. OFFRE ACTIVE	5
2.1 INDICATION DE L'OFFRE ACTIVE	5
2.2 OFFRE ACTIVE POUR LES DOCUMENTS IMPRIMÉS	8
3. PRESTATION DE SERVICES ET COMMUNICATIONS	9
3.1 ACCUEIL VERBAL	10
3.2 MESSAGERIE VOCALE ET ANNUAIRES TÉLÉPHONIQUES INTERACTIFS	11
3.2.1 Annuaires téléphoniques interactifs	11
3.2.2 Messagerie vocale	11
3.3 CORRESPONDANCE PAR COURRIEL	13
3.3.1 Signature de courriel	13
3.3.2 Adresse courriel	13
3.4 CORRESPONDANCE PAPIER	14
3.4.1 Papier à en-tête	14
3.4.2 Cartes professionnelles	15
3.5 ÉVÉNEMENTS PUBLICS	15
3.5.1 Audiences et réunions publiques	15
3.5.2 Salons professionnels	17
3.5.3 Cérémonies, événements et prix	17
3.5.4 Sondages et évaluations à l'intention du public	17
3.6 PLATEFORMES NUMÉRIQUES	18
3.6.1 Médias sociaux	18
3.6.2 Sites Web	19
3.6.3 Vidéos	19
3.7 DOCUMENTS ÉCRITS POUR USAGE INTERNE	20
3.8 DOCUMENTS D'INFORMATION POUR LE PUBLIC	20
3.9 DEMANDE DE PROPOSITIONS (DP)	22
3.10 FORMATS BILINGUES	23
3.10.1 Format bilingue (en miroir)	23
3.10.2 Format bilingue	25
3.10.3 Format d'un résumé en français	27
4. COMMENTAIRES DU PUBLIC	28
ANNEXE A – GLOSSAIRE	29

RÉSUMÉ DES MISES À JOUR

L'édition 3.2 des normes contient les nouveautés suivantes :

- Services effectués par des tiers au nom des institutions du GTNO
- Pratiques exemplaires en matière de correspondance
- Format des prix et récompenses
- Conseils relatifs aux sites Web
- Précisions sur les formats bilingues
- Libellé de la page de couverture des résumés en français
- Nombre de mots par page de texte standard

Des versions archivées des éditions « obsolètes » des normes sont disponibles à des fins de référence. Communiquez avec le Secrétariat aux affaires francophones pour en savoir plus.

À PROPOS DE CE GUIDE

Les Normes sur les communications et les services en français (ci-après les « Normes ») visent à orienter les institutions gouvernementales dans l'application des lignes directrices 2 et 6b du Plan stratégique 2018-2023.

Le [Plan stratégique sur les communications et les services en français 2018-2023](#) (le « Plan stratégique 2018-2023 ») du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) a été approuvé par le Conseil exécutif en février 2019 et déposé à l'Assemblée législative en mars 2019.

Le GTNO estime que ses communications, programmes et services devraient être offerts ou accessibles en français au moyen de méthodes pratiques et appropriées, adaptées aux circonstances et aux besoins propres à la communauté francophone. C'est pourquoi il vise la prestation efficace de services en français et la publication simultanée des communications en français et en anglais.

Les Normes, complémentaires au [Programme d'identité visuelle](#) et aux directives sur les communications du GTNO, s'appliquent dans les collectivités visées par une demande importante, dans les sièges sociaux ou administrations centrales, ainsi qu'en fonction de la vocation des bureaux.

Pour obtenir de l'information concernant les services de traduction, nous vous invitons à consulter le Manuel sur les services de traduction en français, dont vous pouvez commander un exemplaire en écrivant à francophone@gov.nt.ca ou en téléphonant au 867-767-9343, poste 71047.

La mise en œuvre des communications et des services en français s'effectuera avec un souci de collaboration avec toute directive complémentaire qui pourrait être établie par le Secrétariat de l'éducation et des langues autochtones du GTNO, particulièrement celles portant sur des questions concernant l'offre active et la signalisation.

1. RESPONSABILITÉS

Bien que les Normes aient surtout été élaborées à l'intention des coordonnateurs des services en français et du personnel des communications, les employés de tous les services gouvernementaux sont tenus de s'y conformer. Consultez la ligne directrice 1 du Plan stratégique pour connaître en détail les responsabilités qui incombent à chacun.

- Les ministres ont la responsabilité d'offrir des communications et des services en français au sein de leurs institutions respectives.
- Les sous-ministres sont quant à eux tenus de donner des directives claires en ce qui touche les communications et les services en français.
- Les employés des communications ministérielles doivent pour leur part encadrer et conseiller la préparation et la transmission de communications de qualité en français par les membres appropriés de leur institution gouvernementale.
- Dans tous les cas, il convient de solliciter le conseil avisé des coordonnateurs des services en français avant de demander des clarifications au Secrétariat aux affaires francophones.

2. OFFRE ACTIVE

Les gens devraient se sentir libres d'utiliser une langue ou l'autre pour obtenir un service. L'offre active est une manière d'accueillir les membres du public et de leur signifier qu'ils peuvent demander une information ou un service du GTNO en anglais ou en français. L'offre active peut prendre la forme d'une affichette, d'une salutation ou d'un message enregistré.

Consultez le document « [Travailler ensemble pour assurer l'offre active de services](#) » pour connaître les procédures liées à l'offre active, lesquelles font l'objet de formations assurées régulièrement par les coordonnateurs des services en français.

2.1 INDICATION DE L'OFFRE ACTIVE

Outil polyvalent, le chevalet doit être installé sur le comptoir de service ou sur une surface à proximité.

Les autocollants pour vitre en vinyle transparent peuvent être apposés sur le devant des portes et des fenêtres, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bureau de services. Notons que les pancartes peuvent être transportées lors d'événements spéciaux ou de services mobiles.

Communiquez avec le coordonnateur des services en français de votre ministère au sujet des produits et modèles d'affichage.

Il est important d'indiquer aux membres du public l'emplacement des points de service en français, et le GTNO doit les inviter à donner leur avis sur la qualité des services à l'aide de pancartes et d'affiches appropriées. Le matériel d'offre active doit être placé à l'entrée du service, c'est-à-dire à la porte extérieure, à la fenêtre ou dans le couloir d'entrée. Il doit sauter aux yeux des clients en attente, et le personnel bilingue doit être identifié d'une manière ou d'une autre.

Exemples d'offre active pour les documents imprimés

Government of Northwest Territories / Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

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

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

kispin ki nitawih̄tin ē nihiyawih̄k ōma ācimōwin, tipwāsīnān.
Cree

Tłı̄chq̄ yatı k'èq̄. Dı wegodi newq̄ dè, gots'ō gonede.
Tłı̄chq̄

?erih̄tł'is Dēne Sūh̄né yatı t'a huts'elk̄er xa beyáyatı the?aq̄ ?at'e, nuwe ts'en yóttı.
Chipewyan

Edı gondı dehgáh got'je zhatıé k'èq̄ edat'éh enahddh̄e nıde naxets'è edahı́.
South Slavey

K'áhshó got'jne xədə k'è hederı ?edjhtł'é yerıniw̄e nıde dúle.
North Slavey

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ıjáhch'uu zhit yınohthan jı', diıts'at ginohkhii.
Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.
Inuvialuktun

ᑕᑦᑭᑦᑭᑦ ᑎᑎᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦᑭᑦ ᑕᑦᑭᑦᑭᑦ.
Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.
Inuinnaqtun

Indigenous Languages:
<enter your department's name and contact info in English>

French:
867-767-9348
866-561-1664 Toll Free

Version anglaise

Pancartes « Nous voulons votre avis »

Le matériel promotionnel où figure le slogan « Nous voulons votre avis » doit être placé dans tous les points de service publics et figurer également dans les versions françaises des portails des services en ligne. Les coordonnateurs des services en français peuvent distribuer des autocollants et des cartons multiusages pour diriger le public vers la page Web du processus de rétroaction, mais aussi fournir des conseils sur leur affichage et leur utilisation.

2.2 OFFRE ACTIVE POUR LES DOCUMENTS IMPRIMÉS

Pour respecter les principes de l'offre active, la page couverture des documents imprimés doit faire état de la traduction du document. Si un même document est disponible séparément en version française et en version anglaise, il faut ajouter l'une des mentions suivantes :

An English version of this document is available.

[à imprimer dans la version française]

Une version française de ce document est disponible.

[à imprimer dans la version anglaise]

Il n'est pas approprié de limiter l'offre active en écrivant, par exemple, « version française disponible sur demande raisonnable ».

Pour ce qui est des documents bilingues tête-bêche, le texte français et le texte anglais doivent être publiés séparément sur le site Web de l'institution gouvernementale concernée, de telles publications n'étant pas adaptées à l'affichage Web.

Pour obtenir des modèles d'offre active, communiquez avec votre responsable des communications ministérielles.

3. PRESTATION DE SERVICES ET COMMUNICATIONS

Idéalement, la prestation de services en français devrait se faire sans intermédiaire (aiguillage ou interprétation). 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. Sinon, l'offre peut se faire de manière plus flexible. Par exemple, les services en français peuvent être fournis par un employé de l'institution gouvernementale responsable ou de Services TNO. Une fois le public informé de la possibilité d'obtenir des services en français, ces derniers doivent être offerts des manières suivantes :

Services directs

Les services directs (traitement d'une demande de permis de conduire, examen par un médecin, suivi par téléphone au sujet d'une demande de certificat de naissance, etc.) peuvent être fournis en personne, par téléphone ou par courriel par un employé bilingue.

Interprétation et aiguillage

Un employé de première ligne non bilingue doit pouvoir compter facilement sur un employé bilingue capable de servir un membre du public en français, dans le même bureau ou ailleurs.

Le fournisseur de services n'est pas nécessairement présent au premier point de contact. Il peut fournir le service au téléphone, par courriel ou vidéoconférence ou, encore, à l'aide de mécanismes de services en ligne.

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. Autrement dit, les services d'un interprète compétent maîtrisant tant le français que l'anglais doivent être offerts dans les plus brefs délais.

Les services d'aiguillage et d'interprétation peuvent être fournis en personne, par téléphone ou par vidéoconférence (les employés doivent maîtriser la technologie utilisée).

Une institution gouvernementale (ou un tiers agissant en son nom) doit fournir des communications et des services publics conformément à la *Loi sur les langues officielles* des TNO et aux normes du GTNO sur le français. Demandez conseil au Secrétariat aux affaires francophones et aux Services partagés de l'approvisionnement en ce qui concerne les tiers.

Un interprète aide à fournir un service en français à un membre du public, généralement par téléphone. Bien que seuls les interprètes agréés puissent fournir des services d'interprétation, les agents de facilitation linguistique peuvent aider le public à obtenir des services en français.

N'hésitez pas à contacter le coordonnateur des services en français de votre ministère, au besoin.

3.1 ACCUEIL VERBAL

Bien que l'accueil en personne puisse se faire dans une langue ou dans l'autre (contrairement à l'accueil au téléphone, qui doit être bilingue), tous les employés sont invités à apprendre et à utiliser des phrases de base en français s'ils le souhaitent et se sentent à l'aise de le faire.

Ce qui importe surtout, c'est que le public n'ait pas l'impression de devoir se « débrouiller » en anglais ou l'impression qu'il impose une contrainte.

Au téléphone, les fournisseurs de services bilingues et les employés de première ligne non bilingues travaillant aux points de service utilisent l'une de ces formules bilingues pour répondre aux appels :

« Bonjour, Hello » ou « Hello, bonjour »

L'employé doit laisser un moment à la personne au bout du fil pour répondre dans la langue de son choix. Lorsque le membre du public s'exprime en français, un employé non bilingue répond en utilisant la formule suivante :

**« I understand you would like service in French »,
puis « un moment s'il vous plaît » ou « one moment please »**

L'employé non bilingue fera alors venir un collègue bilingue ou lui téléphonera pour que la personne soit servie aussitôt que possible.

Le [Guide de référence pour les employés de première ligne](#) contient des scripts adaptés à d'autres situations.

Si un protocole d'entente a été conclu avec Services TNO, l'employé téléphone alors au personnel de ce centre, qui se chargera d'assurer le service dans les plus brefs délais.

Avant d'installer la signalisation sur l'offre active améliorée fournie par le Secrétariat aux affaires francophones, il faut s'assurer que le personnel de première ligne est bien outillé pour traiter les demandes de services en français. En effet, pour un francophone qui croit pouvoir se faire servir dans sa langue, il peut être frustrant d'avoir affaire à des employés mal préparés.

Les employés capables de communiquer en français sont invités à porter une épinglette aimantée d'offre active pour s'identifier. Le port de l'épinglette est toutefois déconseillé aux autres employés, qui risqueraient de mécontenter la clientèle francophone en laissant croire à tort qu'ils parlent français.

3.2 MESSAGERIE VOCALE ET ANNUAIRES TÉLÉPHONIQUES INTERACTIFS

Dans le cas des services en français offerts par téléphone, le fournisseur de services bilingue ou l'employé de première ligne non bilingue doit toujours répondre en annonçant l'offre active. Il peut répondre à la demande de l'appelant en français, ou transférer immédiatement l'appel à un employé maîtrisant cette langue, en prenant soin d'en aviser l'appelant.

3.2.1 Annuaire téléphonique interactif

Le message d'accueil est bilingue. Les formules en anglais et en français sont comparables sur les plans de la qualité et du contenu; leur ordre d'apparition dans le message n'importe pas. Par exemple, selon les options disponibles dans le système de messagerie vocale, le message pourrait suivre ce modèle :

**« Bonjour, Hello. For service in English, press 1.
Pour le service en français, appuyez sur le 2. »**

3.2.2 Messagerie vocale

Le message d'accueil de la messagerie vocale des fournisseurs de services bilingues doit être bilingue et à jour. Cela vaut aussi pour les employés de première ligne non bilingues. Voici les options possibles :

Message standard :

**« Hello, bonjour. A message in English will follow. Vous avez joint ____ .
Veuillez laisser un message et je vous rappellerai. Merci.**

**You have reached ____ . Please leave a message and I will return your call.
Thank you. »**

ou

**« Bonjour, Hello. Un message en français suivra. You have reached ____ .
Please leave a message and I will return your call. Thank you.**

**Vous avez joint ____ . Veuillez laisser un message et je vous rappellerai.
Merci. »**

Message d'absence :

« Hello, bonjour. A message in English will follow. Vous avez joint ____ . Je suis absent du bureau. Pour un service en français, veuillez communiquer avec ____ . Merci.

You have reached ____ . I am out of the office. For assistance, please contact ____ . Thank you. »

ou

« Bonjour, Hello. Un message en français suivra. You have reached ____ . I am out of the office. For assistance, please contact ____ . Thank you.

Vous avez joint ____ . Je suis absent du bureau. Pour un service en français, veuillez communiquer avec ____ . Merci. »

Message en cas de fermeture des bureaux :

« Bonjour, Hello. Un message en français suivra. You have reached ____ . Our offices are closed and will reopen on DATE. Thank you.

Vous avez joint ____ . Nos bureaux sont fermés jusqu'au DATE. Merci. »

ou

« Hello, bonjour. A message in English will follow. Vous avez joint ____ . Nos bureaux sont fermés jusqu'au DATE. Merci.

You have reached ____ . Our offices are closed and will reopen on DATE. Thank you. »

Si vous avez besoin d'aide avec une formule de salutation particulière ou avec l'enregistrement d'un message bilingue pour les employés de première ligne non bilingues, communiquez avec le coordonnateur des services en français de votre ministère.

Si la longueur du message le permet, donnez aux appelants la possibilité d'éviter l'écoute du message bilingue en entier en insérant cette mention juste après la salutation :

« To bypass this message, you can press the number sign / star at any time.

Pour accéder à la boîte vocale, appuyez sur le carré (ou l'étoile). »

Note : Selon les options disponibles dans votre système de messagerie vocale, supprimez « **number sign** » ou « **star** » et « **le carré** » ou « **l'étoile** » du modèle précité.

3.3 CORRESPONDANCE PAR COURRIEL

Les employés qui ne reçoivent pas la prime au bilinguisme doivent demander conseil à un collègue bilingue ou au coordinateur des services en français de leur institution, qui pourra déterminer si un courrier entrant nécessite une traduction officielle du Service français de traduction. Par ailleurs, il est possible d'obtenir de l'aide pour rédiger une réponse appropriée en français.

Un employé qui reçoit la prime au bilinguisme pour le français est encouragé à correspondre en français; cependant, lorsqu'un courriel officiel nécessite l'approbation d'un superviseur ou est envoyé à titre protocolaire, il faut faire appel au Service français de traduction.

3.3.1 Signature de courriel

Les fournisseurs de services bilingues et les employés de première ligne non bilingues des points de contact avec le public doivent utiliser une signature de courriel bilingue et paramétrer des réponses automatiques bilingues; les mêmes exigences s'appliquent aux adresses de courriel génériques.

Votre signature de courriel joue un rôle important dans la correspondance gouvernementale : non seulement elle vous identifie comme employé du gouvernement, mais elle fournit aussi des renseignements potentiellement utiles au destinataire.

Les personnes souhaitant inclure une description des pronoms appropriés sont encouragées à communiquer avec leur coordinateur des services en français pour explorer les possibilités existantes en français.

Le GTNO dispose d'un modèle préapprouvé que tous les employés doivent suivre. Pour en savoir plus, lisez les [lignes directrices sur l'identité visuelle](#) ou contactez le coordonnateur de services en français de votre ministère.

3.3.2 Adresse courriel

Lors de la création d'une adresse courriel générique, il faut veiller à la rendre aussi bilingue que possible.

Exemple : **youth-jeunesse@gov.nt.ca**

Les employés qui ne reçoivent pas la prime au bilinguisme doivent demander conseil à un collègue bilingue ou au coordinateur des services en français de leur institution, qui pourra déterminer si un courrier entrant nécessite une traduction officielle par le Service français de traduction.

3.4 CORRESPONDANCE PAPIER

Les articles généraux de papeterie du GTNO (papier à en-tête, enveloppes, cartes professionnelles) doivent être utilisés par tous les ministères. Il s'agit d'articles approuvés qui ne peuvent être ni modifiés ni recréés. Communiquez avec votre adjoint administratif pour commander des cartes professionnelles, obtenir du papier à en-tête ou des enveloppes, ou connaître les lignes directrices sur la correspondance.

Voici d'autres éléments à considérer sur le plan linguistique :

3.4.1 Papier à en-tête

La correspondance générale (lettres ou courriels) transmise par une institution gouvernementale et destinée à un public externe doit être envoyée en anglais et en français sur du papier à en-tête bilingue, sauf dans le cas des institutions gouvernementales qui ne possèdent pas ce type de papier, lesquelles peuvent utiliser un papier à en-tête différent pour chaque langue. Comme l'adresse diffère d'une langue à l'autre, il est important d'inclure l'adresse du destinataire dans votre demande de traduction pour que les normes d'adressage en français soient respectées.

Lorsque les critères s'appliquent, les institutions gouvernementales communiquent exclusivement en français avec les membres du public qui indiquent le français comme langue de correspondance souhaitée.

Dans le cas des organisations francophones, par respect pour leur mandat et leur mission, la correspondance est rédigée en français et envoyée en même temps que les lettres transmises aux organisations anglophones. Il n'est pas approprié d'envoyer la version anglaise d'abord, puis la version française plus tard. Enfin, il est primordial que toutes les pièces jointes soient examinées par le coordonnateur des services en français du ministère concerné, qui déterminera si elles doivent être traduites.

Il faut également fournir aux employés non bilingues mis en copie conforme une version anglaise de la correspondance officielle en français. La version anglaise n'est pas envoyée au membre du public. Le résumé officieux anglais d'une correspondance officieuse en français (p. ex. un courriel) peut être fourni à la direction, sur demande.

3.4.2 Cartes professionnelles

Les cartes professionnelles remises aux fournisseurs de services bilingues et aux employés de première ligne non bilingues sont imprimées en format bilingue recto verso.

Dans certains cas, les employés unilingues jugeront opportun d'avoir des cartes professionnelles bilingues. Par exemple, une employée anglophone qui interagit régulièrement avec des clients francophones pourrait vouloir que son titre et ses coordonnées soient en français, par souci de clarté. Cela s'applique également aux hauts fonctionnaires qui interagissent avec d'autres ordres de gouvernement.

3.5 ÉVÉNEMENTS PUBLICS

3.5.1 Audiences et réunions publiques

Les réunions ou audiences publiques portant sur des projets d'intérêt général doivent se dérouler partiellement en français.

On doit tenir compte des besoins des francophones en matière de communication et de services, quelles que soient les conditions d'admission (générale ou restreinte).

Cela s'applique tout particulièrement (mais pas exclusivement) aux réunions visant à sonder le public sur des changements majeurs à des lois, à des règlements ou à des politiques ou sur des initiatives qui auront une incidence particulière sur la communauté francophone (éducation en français, par exemple).

Il faut prévoir des services directs, des services d'interprétation ou des services de facilitation linguistique pour tous les aspects d'une audience ou d'une réunion publique :

- Avis destiné au public;
- Envoi simultané des avis invitant le public à participer en anglais et en français;
- Inclusion d'employés bilingues aux audiences ou aux réunions;

Si c'est impossible, les avis au public doivent comprendre une offre active de services d'interprétation en français, laquelle invite le public à présenter une demande de services à l'institution gouvernementale concernée avec un préavis suffisant pour que les dispositions nécessaires soient prises avant l'événement. Cette offre doit être diffusée dans les médias francophones et anglophones.

- Inscription et réception des membres du public et des conférenciers;
- Interactions avec les conférenciers ou les membres du public durant les audiences ou les réunions;

Les employés parlant français sont priés de porter une épinglette aimantée d'offre active pour s'identifier. Le port de l'épinglette est toutefois déconseillé aux autres employés, qui risqueraient de mécontenter la clientèle francophone en laissant croire à tort qu'ils parlent français.

- Disponibilité de documents d'information bilingues destinés au public.

S'il n'y a pas d'employés bilingues lors de ces événements publics, les employés non bilingues remettront aux membres du public qui demandent des services en français une carte professionnelle, un dépliant, une fiche d'information ou un autre type de publication qui présente des renseignements en version bilingue, de même que les coordonnées d'une option de service bilingue (employé bilingue, site Web, boîte vocale, etc.).

Le coordonnateur d'une institution gouvernementale qui compte engager des interprètes francophones (en personne) doit en aviser les membres du Comité des coordonnateurs des services en français ainsi que l'équipe des communications du Conseil exécutif, au cas où seraient organisés pendant la même période d'autres événements requérant des services d'interprétation.

On peut aussi, avec des spécialistes de programmes bilingues, organiser une réunion ou une audience ciblée pour les francophones. Si les spécialistes de programmes ne sont pas disponibles, prenez des dispositions pour offrir des services d'interprétation simultanée (en personne ou virtuels). Pour communiquer avec des collectivités visées par une demande importante, utilisez la téléconférence ou la vidéoconférence, s'il y a lieu.

Dans certaines circonstances, ce modèle peut être offert par un partenaire externe appartenant à la communauté francophone. Contactez le coordonnateur des services en français de votre ministère, qui saura vous orienter à ce sujet. Les préavis donnés longtemps à l'avance, même si les dates sont encore provisoires, faciliteront la traduction des documents et des ressources connexes et la réservation des services d'interprètes, lesquels auront alors assez de temps pour se préparer. Il n'est pas rare que les institutions gouvernementales coaniment des événements avec d'autres institutions gouvernementales ou des organisations externes. Le coordonnateur des services en français de chaque institution doit être informé des documents ou des présentations PowerPoint qui seront utilisés, de sorte qu'il puisse planifier les communications et les services en français requis.

3.5.2 Salons professionnels

En l'absence d'employés bilingues à ces événements publics, les employés non bilingues remettent aux membres du public réclamant des services en français une carte professionnelle, un dépliant, une fiche d'information ou un autre type de publication bilingue, de même que les coordonnées d'une option de service bilingue (employé bilingue, site Web, boîte vocale, etc.).

Les kiosques, les banderoles et le matériel des salons professionnels doivent être bilingues. Consultez la norme 3.10.1 portant sur la mise en forme.

3.5.3 Cérémonies, événements et prix

Lorsque les institutions gouvernementales organisent des événements grand public (cérémonies, remises de prix, discours, etc.), elles doivent envisager de les tenir dans les deux langues, du moins pour les portions pertinentes. Étant donné la nature variée de ces événements, le Secrétariat aux affaires francophones ne peut pas fournir une liste complète des exigences; il appartient aux institutions de juger quelles parties privilégier. Par exemple, s'il s'agit d'une remise de prix à une association culturelle francophone, une partie du discours pourra être en français. Si possible, d'autres mesures seront prises pour intégrer des parties en français, selon l'événement. Pour obtenir de l'aide ou des clarifications, communiquez avec le coordonnateur des services en français de votre ministère.

3.5.4 Sondages et évaluations à l'intention du public

Lorsqu'une institution gouvernementale invite le public à répondre à un sondage, à remplir une évaluation ou à transmettre des commentaires de vive voix ou par écrit sur une question particulière, l'avis est émis en format bilingue.

Le sondage, le formulaire de rétroaction, le message de boîte vocale ou tout autre outil servant à recevoir les commentaires du public sera disponible en anglais et en français.

En cas d'entrevue ou de sondage en personne ou par téléphone, un intervieweur non bilingue fournira aux membres du public qui demandent des services en français les coordonnées d'une option de participation bilingue (employé bilingue, site Web, boîte vocale, etc.). Il pourra leur remettre une carte professionnelle, un dépliant, une fiche d'information ou tout autre document au contenu bilingue.

Les libellés des prix et récompenses (p. ex. Temple de la renommée en éducation, Prix du Cercle du ministre pour la culture et le patrimoine, Prix d'alphabétisation, etc.) doivent être produits en français pour les lauréats qui le souhaitent.

3.6 PLATEFORMES NUMÉRIQUES

3.6.1 Médias sociaux

Les institutions gouvernementales sont tenues de garantir le bilinguisme du contenu publié sur les médias sociaux. Par exemple, les blogues, les forums de discussion et les comptes Twitter, Facebook et Instagram doivent exister en français et en anglais, ou en version bilingue. Chaque institution gouvernementale peut décider d'utiliser un compte bilingue ou un compte séparé pour chaque langue. Si les comptes anglais et français sont distincts, il faut dans chacun fournir un lien vers l'autre compte.

À ne pas oublier : le texte accompagnant les photos publiées sur un compte bilingue doit lui aussi être bilingue. Par ailleurs, quand des internautes publient des commentaires ou des questions en français, il faut y répondre en français aussi. Sur les médias sociaux, il est courant de partager des hyperliens vers les sites Web de tiers. Si possible, ces hyperliens devraient renvoyer les internautes vers du contenu publié dans la même langue. Si le site Web d'un tiers n'existe qu'en anglais, on peut soit proposer un site Web présentant du contenu équivalent en français, soit ajouter la mention « en anglais seulement » à côté de l'hyperlien. La publication devrait comprendre un résumé de ce qu'on trouve sur le site Web du tiers.

Facebook

Sur Facebook, les publications sont parfois réduites, ce qui oblige les utilisateurs à cliquer sur « Afficher la suite » pour les lire en entier. Il est donc recommandé d'ajouter cette mention :

« Message bilingue : le texte français suit le texte anglais. »

Twitter

Sur Twitter, la limite de caractères fait en sorte qu'il est préférable de publier des gazouillis séparés en anglais et en français plutôt qu'un message bilingue. À noter : les gazouillis traduits vers le français contiennent souvent plus de caractères que leur version originale anglaise. Les gazouillis portant sur le portefeuille d'un ministre doivent être traduits, mais pas forcément ceux concernant son rôle comme député ou comme élu de circonscription, qui peuvent être publiés dans la langue choisie.

Instagram

Pour ce qui est de la publication de photos sur Instagram, il est conseillé d'éviter le texte superposé et de privilégier une légende bilingue.

3.6.2 Sites Web

Le contenu de la plupart des sites Web des institutions gouvernementales doit être traduit vers le français et affiché dans les deux langues. En outre, tout site Web approuvé par les Communications gouvernementales faisant « campagne » pour des programmes spéciaux et des entités indépendantes qui offrent des services publics est également tenu d'afficher du contenu en français et en anglais conformément aux présentes Normes. Cela inclut les applications de tierce partie utilisées pour fournir des services en ligne au nom des institutions du GTNO.

Le choix entre le français et l'anglais s'affichera lorsqu'un utilisateur du public consulte un site Web et alors qu'il navigue d'une page à l'autre dans le site.

Les institutions établiront et respecteront une procédure qui veille à ce que :

- le contenu Web actuel soit traduit en français;
- le nouveau contenu Web soit traduit en français et publié dans les deux langues simultanément.

La conception graphique des versions françaises des sites Web devra tenir compte du fait que la traduction en français produit souvent des expressions ou des phrases plus longues que celles de l'original anglais. Vous devrez en tenir compte pour les onglets, les légendes, les listes de menus et la mise en page générale des pages des sites Web.

3.6.3 Vidéos

Toutes les vidéos destinées au grand public doivent être offertes en français et en anglais. Il est plus efficace de prévoir dès le départ les versions française et anglaise que d'adapter après coup une vidéo tournée en anglais.

Bien que le doublage soit techniquement plus complexe que le sous-titrage, il assure une meilleure efficacité communicationnelle. Les vidéos narrées ne comportant aucune scène où des acteurs s'adressent à la caméra se prêtent mieux au doublage qu'au sous-titrage.

En cas de questions sur les exigences linguistiques lors de la planification d'une vidéo, le coordonnateur des services en français peut fournir des conseils sur tous les aspects de la réalisation d'une vidéo bilingue, de la rédaction de la demande de propositions (DP) à la postproduction.

Référez-vous aux exemples d'études de cas à la page 21 (section sur la demande de propositions).

Pour connaître les pratiques exemplaires, les coordonnateurs des services en français doivent consulter le personnel des communications de leur institution au sujet des normes d'expérience uniforme pour l'utilisateur, de même que le représentant de leur institution au Comité sur la présence numérique et sur le Web du GTNO, ou un groupe similaire. Ils peuvent également consulter le Secrétariat aux affaires francophones ou un conseiller en communications numériques du gouvernement, au besoin.

3.7 DOCUMENTS ÉCRITS POUR USAGE INTERNE

Bien souvent, le GTNO prépare des documents écrits à usage interne. Les manuels d'exploitation et de procédures, les avis internes de postes à pourvoir, les consignes et directives à l'intention du personnel, les rapports internes et ainsi de suite sont produits et utilisés par la fonction publique elle-même.

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. S'il arrivait que des documents se retrouvent dans une zone grise, il faudra prendre une décision en consultation avec le Secrétariat aux affaires francophones.

3.8 DOCUMENTS D'INFORMATION POUR LE PUBLIC

Les documents d'information visant à décrire les services publics fournis par une institution gouvernementale, ou bien à renseigner le public en général, doivent être publiés en français et en anglais.

Divers moyens sont utilisés pour communiquer avec le grand public, lesquels, comme toute nouveauté technologique utilisée à cette fin, sont assujettis aux présentes normes. La qualité et le contenu du message doivent être comparables en français et en anglais.

Les documents écrits à l'intention du public doivent être bilingues, et les deux langues doivent occuper une place égale.

Matériel pédagogique

En plus des documents écrits à l'intention du public, les institutions gouvernementales préparent parfois du matériel pédagogique pour les écoles. Lorsque ce matériel s'intègre au programme scolaire, des ressources humaines et financières sont mises à la disposition des institutions pour assurer la disponibilité du matériel en français. Les explications et directives fournies par le Secrétariat aux affaires francophones guident l'adaptation, la traduction et la publication du matériel pédagogique par les institutions.

ÉTUDE DE CAS N° 1 SUR UNE DP

Après avoir remporté la DP, un entrepreneur a été chargé de l'évaluation publique d'un important programme gouvernemental. Divers groupes francophones avaient activement participé à de nombreux aspects du programme. La DP ne précisait pas que le proposant devait mener une partie de l'évaluation en français. Puisque les modalités du contrat avaient déjà été respectées par l'entrepreneur et que ce dernier avait déjà été payé, les démarches effectuées pour tenter d'obtenir les commentaires du public francophone ont exigé des efforts et des fonds considérables.

Une DP mieux planifiée et mieux exécutée aurait obtenu des résultats plus efficaces.

ÉTUDE DE CAS N° 2 SUR UNE DP

Une vidéo d'information à l'intention du public a été réalisée en anglais. Elle comportait des scènes où des acteurs parlaient à l'écran (il ne s'agissait pas de voix hors champ), ainsi que de nombreuses infographies (diagrammes, cartes, etc.). La vidéo a été lancée en anglais, puis une version française a été créée après coup. Le processus, qui a pris des mois, a largement dépassé le budget initial prévu.

Il est difficile, coûteux et chronophage de sous-titrer et de doubler en français du texte rédigé en anglais, l'anglais étant souvent plus court que le français. Par ailleurs, il a fallu refaire les infographies en français à partir de zéro.

Le proposant ignorait complètement qu'il fallait réaliser une version française, puisque ce n'était pas indiqué dans le mandat de la DP. Un contrat séparé a dû être conclu par la suite, si bien que le projet s'est avéré plus coûteux que prévu – en temps et en argent – et a suscité un fort mécontentement.

En sollicitant l'expertise et les conseils du coordonnateur des services en français de l'institution gouvernementale concernée dès les premières étapes de la planification, le proposant aurait pu lancer simultanément des versions française et anglaise de grande qualité, à moindre coût.

3.9 DEMANDE DE PROPOSITIONS (DP)

Les dispositions concernant les communications et les services en français doivent absolument être mentionnées lors de la rédaction d'une demande de propositions (DP). La DP devrait préciser les responsabilités relatives au français qui incombent au GTNO (p. ex. la traduction, les dispositions visant les services d'interprétation) et celles qui reviennent au proposant retenu. Le coordonnateur des services en français de l'institution gouvernementale concernée doit être consulté pendant l'élaboration du mandat de la DP.

Veillez à ce que les demandes de traduction en français soient acheminées en temps opportun, pour que la description d'une DP donnée soit bilingue, partout où elle s'affiche dans le portail Web de l'approvisionnement du GTNO.

S'il y a lieu, la DP indiquera explicitement aux proposants que leur soumission devra décrire leurs ressources en français permettant de respecter les critères d'évaluation du projet de contrat.

Si la DP exige du proposant qu'il prépare un document de communication à l'intention du public, il importe que soit respectée la norme relative aux documents d'information pour le public (voir page 20). Des procédures de planification et de production efficaces permettent des gains de temps et d'énergie et assurent des produits bilingues de qualité prêts pour un lancement simultané. Si vous avez des questions sur l'approvisionnement, communiquez avec les Services partagés de l'approvisionnement.



Certificat bilingue (format miroir)

3.10 FORMATS BILINGUES

Communiquez avec le coordonnateur des services en français de votre ministère pour obtenir des clarifications ou de l'aide en ce qui touche ces exigences. Les listes suivantes sont fournies à titre indicatif; elles ne se veulent pas exhaustives.

3.10.1 Format bilingue (en miroir)

Les textes anglais et français sont imprimés côte à côte ou l'un après l'autre. Voici les principaux types de formats bilingues :

- Deux colonnes parallèles (une pour chaque langue)
- Document recto verso (un côté pour chaque langue)
- Document tête-bêche (une version placée à l'envers par rapport à l'autre)

Les listes suivantes sont fournies à titre indicatif; elles ne se veulent pas exhaustives.

- **Exemplaires limités** (affiches, cartes postales pour le courrier publicitaire);
- **Formulaires, certificats, permis et licences** : Pour les formulaires, les papiers d'identité et les certificats, les textes anglais et français doivent être imprimés côte à côte ou l'un après l'autre dans tout le document. Pour ce qui est des documents bilingues tête-bêche, le texte français et le texte anglais doivent être publiés séparément sur le site Web de l'institution gouvernementale concernée, de telles publications n'étant pas adaptées à l'affichage Web (comme pour la norme 2.2, p. 8);
- **Cartes d'identité des employés et porte-noms** : Les cartes d'identité et porte-noms visibles par le grand public dans un milieu de travail doivent être bilingues et bien orthographiés (le français doit être accentué le cas échéant);
- **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]);
- **Pages couvertures de documents techniques et de longs rapports** (voir « Format d'un sommaire », à la page 27);

Les documents écrits à l'intention du public doivent être bilingues, et les deux langues doivent occuper une place égale. Le format bilingue signifie que le français et l'anglais sont côte à côte dans le même article (norme 3.10.1), ou que les versions française et anglaise sont séparées (norme 3.10.2), chaque version proposant une offre active (voir norme 2.2).

- **Annonces dans des revues et d'autres publications** (s'applique dans les cas qui répondent aux critères de la demande importante, de la vocation du bureau ou du fait d'être un siège ou une administration centrale).

À noter : Les documents en ligne doivent être publiés sur les sites Web anglais et français.



Format bilingue – Annonce en français et en anglais pour le Web

3.10.2 Format bilingue

Les textes anglais et français doivent être imprimés et affichés séparément.

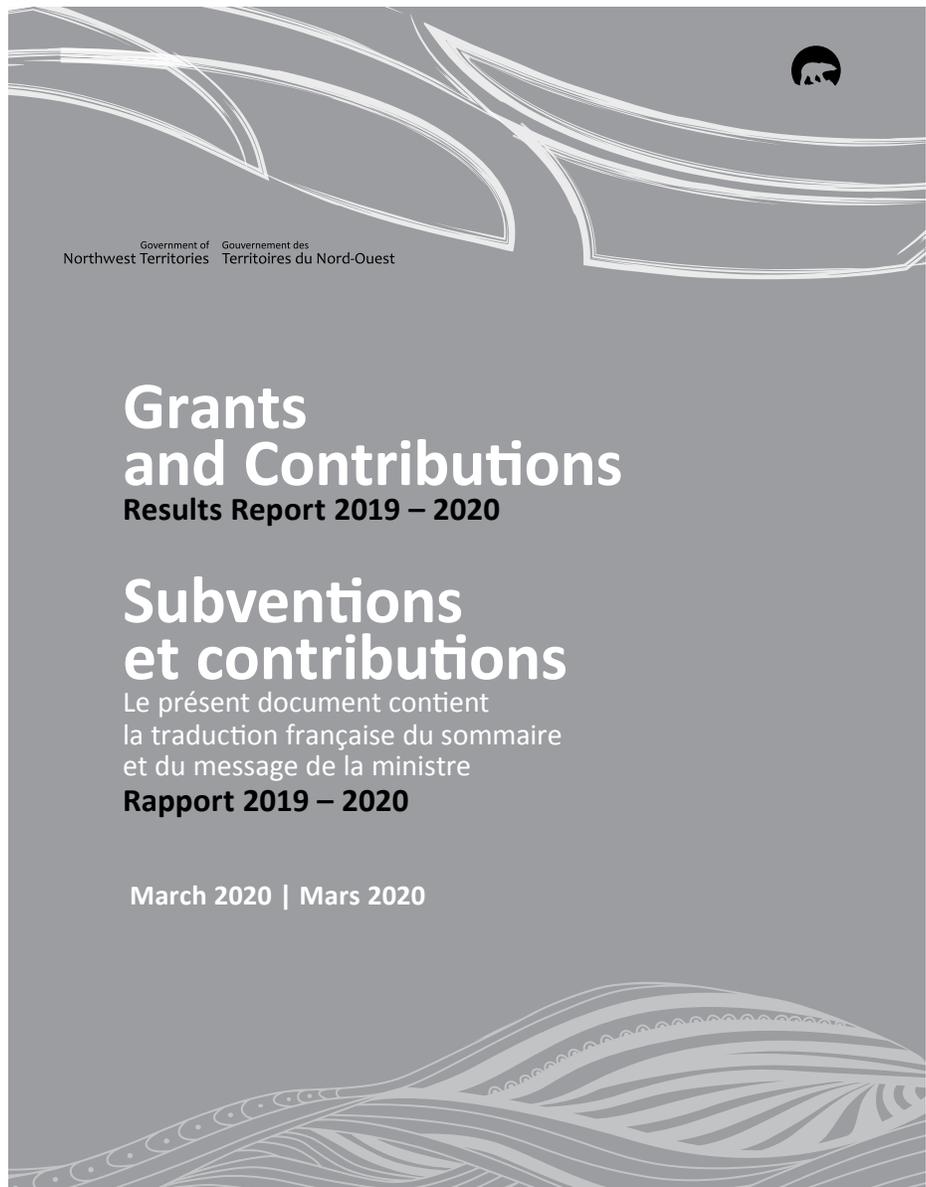
- **Annonces** : Avis, publicités et encarts achetés dans un journal, un périodique, à la radio ou à la télévision (appels d'offres et demandes de propositions, annonces d'emploi, proclamations, avis d'audiences ou de réunions, annonces de programmes et de services, encarts promotionnels, messages de sensibilisation du public et messages publicitaires, etc.).

Lorsque les critères s'appliquent (demande importante, vocation du bureau ou siège ou administration centrale), toutes les annonces publiées dans un journal anglophone doivent être publiées en français dans un journal francophone, dans le respect des échéances de publication. Si l'annonce en anglais est en couleur, celle en français doit aussi l'être.

Le contenu publicitaire peut être adapté pour mieux correspondre au lectorat du journal francophone. Par exemple, durant les semaines thématiques spéciales comme la Semaine de la PME, les institutions gouvernementales ont la possibilité de traduire leurs annonces en anglais vers le français ou de publiciser seulement les événements se déroulant en français.

- Pour ce qui est des publications ténoises autres que le journal, les institutions gouvernementales sont invitées à rédiger des annonces bilingues.
- **Communiqués de presse, avis aux médias, avis sur les activités ministérielles, déclarations dans les médias** (y compris les pièces jointes en tout genre, comme les documents d'information)
- **Avis de santé publique et avis de mesures d'urgence**
- **Manuels de formation et matériel destiné à sensibiliser le public**
- **Dépliants et matériel promotionnel destinés à informer, à sensibiliser ou à instruire le public**
- **Annonces de recrutement de personnel (descriptions des postes bilingues seulement)** : Les ressources humaines (ministère des Finances) coordonnent la traduction des textes pour tous les ministères avant leur publication sur e-Recruit.

- **Cartes :** Bien que la plupart des noms géographiques n'aient qu'une seule forme officielle, le gouvernement du Canada tient à jour une [liste des toponymes](#) qui doivent figurer en anglais et en français sur les cartes. Quand la version française d'un document ou d'un site Web contient une carte, il importe de veiller à l'inclusion des toponymes français. Les cartes statiques et interactives devraient porter cette mention : « Veuillez noter que la plupart des noms géographiques n'ont qu'une seule forme officielle; seuls certains d'entre eux doivent être présentés en anglais et en français. »



Format d'un document avec résumé en français – Page couverture de rapport

3.10.3 Format d'un résumé en français

Documents dépassant 20 pages

Les institutions gouvernementales peuvent, au lieu d'une traduction intégrale, faire traduire uniquement le résumé d'un document public comptant plus de vingt pages normales de texte. Le résumé peut comprendre un sommaire ou, si le document ne s'y prête pas, une description en français du document et de ses objectifs. Dans certains cas, le Secrétariat aux affaires francophones peut recommander la traduction d'un document dans sa totalité.

Le sommaire ou la description en français doit être intégré à la publication juste après le sommaire anglais ou, s'il n'y en a pas, après le mot d'ouverture. Les documents doivent aussi comporter une page titre bilingue et une mention de la traduction du résumé dans la table des matières.

Exemple de mention à ajouter sur les pages couvertures :

**« Le présent document contient la traduction française du
sommaire et du message du ministre* »**

*ou autre haut fonctionnaire

À titre indicatif, voici une liste non exhaustive des documents écrits qui doivent inclure un sommaire :

- **Documents scientifiques, techniques, savants et documents de référence***
- **Rapports annuels, plans d'action et stratégies**

** Les documents scientifiques, techniques ou savants et les documents de référence du GTNO n'ont pas toujours à être traduits. En général, ces documents – qui contiennent des données brutes – sont préparés pour un usage interne. Ils sont parfois rendus publics par souci de transparence, mais comme ils ne sont pas destinés au public à l'origine, leur traduction est rarement requise.*

4. COMMENTAIRES DU PUBLIC

Pour améliorer les communications et la prestation des services en français du GTNO, il importe de prendre connaissance des commentaires du public et d'y donner suite. Les coordonnateurs des services en français des institutions gouvernementales collaborent avec le Secrétariat aux affaires francophones pour garantir un bon suivi.

Le matériel promotionnel où figure le slogan « Nous voulons votre avis » doit être placé à tous les points de service publics. Il est à noter que la possibilité d'évaluer la qualité des communications et des services en français est complémentaire à l'offre active. Les coordonnateurs des services en français peuvent fournir aux points de service des autocollants et des cartons multiusages pour diriger le public vers la page Web du processus de rétroaction, et ils peuvent donner des conseils sur la façon de les afficher et de les utiliser.

Par ailleurs, les institutions gouvernementales doivent ajouter le texte suivant dans les sections pertinentes des sites Web en français, comme « Nous joindre » ou « Exprimez-vous ». Cela comprend également les versions françaises des portails des services en ligne.

« Vos commentaires nous intéressent! Nous voulons connaître votre avis sur la qualité des communications et des services offerts en français par le GTNO. »

Ce texte doit renvoyer vers l'adresse suivante : www.votreavisgtno.ca

Il est possible d'obtenir de la formation sur le processus de rétroaction et l'importance du rôle du personnel de première ligne en s'adressant au coordonnateur des services en français de chaque institution gouvernementale.

ANNEXE A – GLOSSAIRE

Activités d'intérêt public

Audience publique – Réunion organisée par une institution gouvernementale afin d'examiner une question donnée et de prendre une décision à son sujet.

Réunion publique – Réunion organisée pour approfondir une question d'intérêt ou en discuter, peu importe si la participation à la réunion est générale ou restreinte.

Agent de facilitation linguistique

Individu qui facilite la communication verbale entre locuteurs de langues différentes et, dans certains cas, interprète de brefs documents (simultanément ou consécutivement).

À l'intention du public

Documents de communication créés pour informer le public sur les activités d'une institution gouvernementale.

Annonce

Tout texte, notamment les avis et encarts, diffusé dans un journal, un périodique ou une émission (télévisuelle, radiophonique, etc.). Voici quelques exemples : appels d'offres ou demandes de propositions, offres d'emploi, proclamations, avis d'audiences ou de réunions, annonces de programmes et de services, encarts promotionnels, messages de sensibilisation et messages publicitaires.

Avis aux médias

Bref courriel envoyé pour aviser les médias d'un événement à venir ou les inviter à une rencontre.

Avis public

Avis bref et factuel émis par l'équipe des communications du Conseil exécutif sur des questions d'intérêt public.

Avis sur les activités ministérielles

Courriel envoyé aux médias ténois qui résume les déplacements ministériels, les réunions intergouvernementales et les apparitions publiques pour la semaine à venir.

Bilinguisme

Dans le présent document, les notions « bilingue » et, par extension, « non bilingue » s'appliquent au français et à l'anglais.

Collectivités visées par une demande importante

Selon le *Règlement sur les institutions gouvernementales*, et aux fins de la Loi sur les langues officielles des TNO, le nombre de francophones établis dans les collectivités suivantes entraîne une « demande importante » de communications et de services en français :

- Fort Smith
- Hay River
- Inuvik
- Yellowknife

Communiqué

Annnonce décrivant les mesures prises par le GTNO par rapport à un enjeu ou à une question en particulier, dans laquelle on cite le ministre et on explique le lien entre l'annonce et les objectifs et priorités de l'Assemblée législative. Le communiqué vise à mettre une histoire ou un dossier du gouvernement de l'avant pour susciter l'intérêt des médias et les inciter à faire des demandes d'entrevues avec un porte-parole du GTNO dans le but de réaliser un reportage.

Coordonnateur des services en français

On compte un coordonnateur des services en français par institution gouvernementale. Tous les coordonnateurs font partie du Comité des coordonnateurs des services en français.

Déclaration aux médias

Déclaration écrite d'un ministre, qui expose en quelques paragraphes la perspective ou la position du GTNO sur un important événement ou enjeu public.

Demande de propositions (DP)

Demande diffusée de soumissions afin de mener à terme un projet de contrat.

Document d'information

Document fournissant des renseignements qui sont complémentaires à un communiqué et susceptibles d'intéresser les médias. Les documents d'information sont envoyés par courriel en même temps que le communiqué et sont publiés sur le site Web du GTNO (ils sont accessibles sous forme de lien dans le corps du communiqué).

Documents d'information destinés au public

Avis destinés au public pour information ou utilisation (en formats imprimé ou électronique).

Format bilingue

Format dans lequel l'anglais et le français figurent en deux colonnes parallèles sur chaque page, en présentation recto verso ou selon d'autres variations de mise en page.

Institution gouvernementale

Désigne les ministères du GTNO, le bureau de l'Assemblée législative et les organismes cités dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales*.

Interprète

Individu agréé qui facilite la communication verbale entre locuteurs de langues différentes et, dans certains cas, interprète de brefs documents (simultanément ou consécutivement).

Longueur normale d'une page de texte

300 mots

Offre active

Ensemble de mesures prises par les institutions du gouvernement pour veiller à ce que les services en français soient disponibles, accessibles et publicisés comme étant disponibles. L'offre active peut revêtir la forme d'une pancarte, d'une salutation personnelle ou d'un message. Elle a pour but de faire en sorte que les gens se sentent libres de s'exprimer dans une langue ou l'autre lorsqu'ils souhaitent obtenir un service.

Point de service public

Désigne les divers emplacements et lignes téléphoniques où la population peut obtenir des services. Exemples : comptoirs de service, numéros de téléphone publiés dans les coordonnées des programmes (numéros sans frais et autres numéros), bureaux de réception, plateformes de prestation de services en ligne.

Vocation du bureau

En vertu du Règlement sur les institutions gouvernementales, et aux fins de l'alinéa 11(1)b) de la Loi, l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation de ce bureau, si ce dernier :

- (a) offre généralement des services au public;
- (b) constitue un point de service central ou un centre d'aiguillage qui offre ces services au public de l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest.

Éducation, Culture et Formation
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
www.ece.gov.nt.ca/fr

Pour plus d'information ou pour demander une copie
du présent document, communiquez avec nous :

✉ francophone@gov.nt.ca

☎ 867-767-9343, poste 71047