



# Vérification de la conformité des communications en français du GTNO dans le secteur de la santé

## Rapport définitif

Juin 2021

# Table des matières

Table des matières .....	1
Contexte.....	2
Objectifs.....	3
Portée .....	4
Méthodologie.....	5
Évaluation des risques .....	8
Principales observations et recommandations.....	9
Taux de conformité général .....	9
Indicateur A : La qualité et le contenu du site Web sont comparables en français et en anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français).....	12
Indicateur B : Les documents écrits (formulaires, brochures, etc.) destinés au public sont publiés sur les sites Web français et anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français).....	14
Indicateur C : La police est la même en français et en anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français).....	15
Indicateur D : Les communications en français destinées au public sont faciles à trouver (page 5, préambule, Normes sur les communications et les services en français).....	16
Indicateur E : Toutes les vidéos destinées au public sont disponibles en français et en anglais (section 3.6.3 des Normes sur les communications et les services en français).....	19
Indicateur F : Le contenu dans les médias sociaux est accessible en français et en anglais (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français).....	21
Indicateur G : Le contenu dans les médias sociaux est publié en même temps en français et en anglais (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français) .....	23
Indicateur H : La réponse à un commentaire en français doit être donnée en français (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français) .....	25
Indicateur I : Les renseignements fournis par un tiers au nom du GTNO doivent être accessibles en français (pratique exemplaire).....	26
Conclusion .....	27
Annexe A – Description détaillée .....	28
Annexe B – Échelle des indicateurs.....	34
Annexe C – Évaluation des risques, Secrétariat pour la COVID-19.....	39
Annexe D – Évaluation des risques, ASTNO .....	40
Annexe E – Évaluation des risques, MSSS .....	41
Annexe F – Évaluation des risques, comptes Facebook du GTNO.....	42
Annexe G – Évaluation des risques, compte Facebook de l’ASSSSHR.....	43
Annexe H – Résumé des recommandations .....	44
Annexe I – Résumé des notes finales.....	46
Annexe J – Tableau des risques.....	47

## Contexte

En 1984, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) adoptait la *Loi sur les langues officielles* (LLO), qui garantit des droits relatifs aux langues officielles aux Territoires du Nord-Ouest (TNO) et confère le statut de langue officielle à l'anglais, au français et à neuf langues autochtones.

En 2015, en réponse au souhait commun du GTNO et de la communauté francophone de procéder à une évaluation continue de la mise en œuvre du Plan stratégique sur les communications et les services en français 2013-2018 (le Plan stratégique), le Secrétariat aux affaires francophones (le Secrétariat) a demandé la préparation du Plan de suivi, d'évaluation et de responsabilisation 2015 (le Plan SER 2015), le premier en son genre. En 2017-2018, un entrepreneur indépendant a évalué le Plan stratégique 2013-2018 et vérifié la conformité des communications et des services en français du GTNO. Ces activités visaient à mesurer le degré de réussite et l'utilité du Plan stratégique 2013-2018 ainsi qu'à orienter l'élaboration du prochain plan stratégique quinquennal (2018-2023). L'un des principaux constats était que les capacités de suivi, de présentation de rapports et d'évaluation du GTNO étaient limitées et que le Plan SER 2015 n'avait pas été intégralement mis en œuvre<sup>1</sup>.

Pour remédier à la situation, le GTNO a décidé de renforcer ses capacités en créant un nouveau poste dont le titulaire assurerait le suivi et l'évaluation des communications et services en français. Ce poste de conseiller chargé du suivi et de l'évaluation des services en français a été pourvu en avril 2019. En 2019-2020, le Plan SER 2015 a été mis à jour par le Secrétariat, en collaboration avec 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) et le Secrétariat du Conseil de gestion du ministère des Finances, pour devenir le Plan de suivi, d'évaluation et de responsabilisation 2020 (Plan SER 2020).

Les résultats du premier sondage sur la satisfaction de la communauté francophone, mené en 2019-2020, ont confirmé que la santé et le bien-être étaient des priorités pour ce qui est de l'accès aux communications et aux services en français. Il a donc été convenu que la première vérification de conformité serait axée sur ce secteur. En raison de la COVID-19, la dernière vérification du Secrétariat portait sur les communications visant à alléger le fardeau des services de santé du GTNO en temps de pandémie. La vérification des communications consiste à examiner les sites Web et les comptes Facebook. Le Secrétariat prévoit vérifier les services à un moment opportun.

---

<sup>1</sup> Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. *Réponse aux recommandations de l'évaluation des communications et des services en français*, p. 3.

## Objectifs

Les vérifications de conformité ont deux objectifs : d'abord, elles servent à déterminer si les Normes sur les communications et les services en français sont respectées, puis leurs résultats orientent et aident les institutions du GTNO à améliorer les communications et services en français qu'elles destinent au public.

La visée du Plan stratégique 2018-2023 était de nous recentrer sur la responsabilisation, le suivi et l'évaluation ainsi que sur la consultation de la communauté francophone pour améliorer davantage les communications et la prestation des services en français. La ligne directrice 5 dit que des vérifications de conformité doivent être menées systématiquement et régulièrement. Ces vérifications peuvent porter sur une question particulière soulevée par la communauté francophone ou le Comité des coordonnateurs des services en français.



## Portée

La vérification de conformité sur laquelle porte le rapport visait trois (3) sites Web et trois (3) comptes Facebook relatifs au secteur de la santé. Ces sites et comptes sont les suivants :

- 1. Site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)**  
[www.hss.gov.nt.ca/fr](http://www.hss.gov.nt.ca/fr)
- 2. Site Web de l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest (ASTNO)**  
[www.nthssa.ca/fr](http://www.nthssa.ca/fr)
- 3. Site Web de réponse du GTNO à la COVID-19**  
[www.gov.nt.ca/covid-19/fr](http://www.gov.nt.ca/covid-19/fr)
- 4. Comptes Facebook du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) (gérés par les Communications ministérielles)**  
[www.facebook.com/yourGNWT](http://www.facebook.com/yourGNWT)  
[www.facebook.com/votreGTNO](http://www.facebook.com/votreGTNO)
- 5. Comptes Facebook de l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest (ASTNO)**  
[www.facebook.com/NTHSSA](http://www.facebook.com/NTHSSA)  
[www.facebook.com/ASTNO2](http://www.facebook.com/ASTNO2)
- 6. Compte Facebook de l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River (ASSSHR)**  
[www.facebook.com/Hay-River-Regional-Health-Centre-1454565548205248](http://www.facebook.com/Hay-River-Regional-Health-Centre-1454565548205248)

Les éléments suivants ont été exclus de la vérification :

- Les liens menant à des sites Web externes ou à des documents écrits d'organisations externes (ex. : gouvernement du Canada);
- Les liens ou sections menant à des sites Web du GTNO qui ne sont pas liés à la santé (ex. : l'onglet « Médias », qui relève du ministère de l'Exécutif et des Affaires autochtones);
- Les publications datant d'avant 2018;
- Les équivalences de contenu seront examinées, mais pas la qualité des traductions;
- Les documents écrits et les sections de sites Web qui ne sont pas destinés au public;
- Les sections de sites Web ou les documents écrits visant des communautés pour lesquelles la demande de contenu en français est faible;
- La simultanéité des publications Web.

L'annexe A contient une liste détaillée des sections des sites Web et des comptes Facebook qui ont été vérifiés.

La vérification des sites et comptes a été effectuée entre le 1<sup>er</sup> et le 19 février 2021. Des captures d'écran ont été prises pour démontrer la non-conformité aux normes. La vérification reflète la situation qui prévalait au moment où elle a été faite. Il se peut que les exemples fournis aient été modifiés depuis.

# Méthodologie

La vérification a été menée à l'interne par le Secrétariat, en consultation avec le Bureau de la vérification interne du GTNO et la Division de la planification, de la recherche et de l'évaluation du MÉCF.

## Procédures de vérification

La vérification consistait en l'examen systématique de contenus Web et de publications Facebook, notamment :

- Le recours à un expert de la langue française pouvant déterminer en quoi consiste une bonne version française;
- La comparaison des versions anglaise et française de sites Web et de publications Facebook pour évaluer leur équivalence et leur conformité aux normes;
- La consignation des résultats (conformité ou non-conformité) au moyen de notes et de captures d'écran, et la création d'une liste des pages devant être révisées;
- La collaboration avec d'autres experts, par exemple la Division de la planification, de la recherche et de l'évaluation du MÉCF et le Bureau de la vérification interne.

## Critères de vérification

Les critères d'évaluation suivants, fondés sur les Normes sur les communications et les services en français 3.1 adoptées en septembre 2019<sup>2</sup>, ont été utilisés pour déterminer le niveau de conformité des communications. Les institutions gouvernementales visées par la vérification ont été évaluées uniquement en fonction des indicateurs s'appliquant à leur situation. Ces indicateurs sont décrits ci-dessous :

### 1. La qualité et le contenu du site Web sont comparables en français et en anglais

Selon les Normes, le contenu de la plupart des sites Web des institutions gouvernementales doit être traduit et affiché en français et en anglais<sup>3</sup>. Les pages Web en français correspondent parfaitement à celles en anglais et ont le même contenu (le texte est traduit et présenté dans le même ordre, tous les paragraphes sont présents, les renseignements figurent dans le même ordre). Les pages en français présentent aussi les mêmes liens que celles en anglais.

### 2. Les documents écrits (formulaires, brochures, etc.) destinés au public sont publiés sur les sites Web français et anglais

Les documents écrits sont publiés sur les sites Web en anglais et en français.

---

<sup>2</sup> Secrétariat aux affaires francophones, Normes du GTNO sur les communications et les services en français, Yellowknife, 2019.

<sup>3</sup> Secrétariat aux affaires francophones, Normes du GTNO sur les communications et les services en français, Yellowknife, 2018, p. 25.

### **3. La police est la même en français et en anglais**

La taille de la police est identique en français et en anglais.

### **4. Les communications en français destinées au public sont faciles à trouver**

On peut facilement accéder à tous les documents écrits en français, soit en faisant une recherche par mots-clés, soit en cliquant sur l'onglet « Français » dans le menu principal ou sur un lien de la page anglaise.

### **5. Toutes les vidéos destinées au public sont disponibles en français et en anglais**

L'évaluation a regardé si les vidéos sur les sites Web étaient produites entièrement en français, si les éléments graphiques étaient traduits et identiques à la version anglaise, et si les voix étaient claires et parfaitement compréhensibles.

De manière générale, les Normes sur les communications et les services en français indiquent que la version française des vidéos devant figurer sur le site du GTNO devrait idéalement être doublée plutôt que sous-titrée, car le doublage donne une communication de meilleure qualité. Les images doivent être traduites, et les voix doivent être claires et compréhensibles.

### **6. Le contenu dans les médias sociaux est accessible en français et en anglais**

Les messages sur Facebook sont traduits en français.

### **7. Le contenu dans les médias sociaux est publié en même temps en français et en anglais**

Les messages anglais et français doivent être publiés à moins de cinq (5) minutes d'intervalle.

### **8. La réponse à un commentaire en français doit être donnée en français**

Lorsque des commentaires ou des questions sont laissés en français sur les comptes de médias sociaux du GTNO, il faut y répondre rapidement en français.

### **9. Les renseignements fournis par un tiers au nom du GTNO doivent être accessibles en français**

Lorsque les sites Web ou comptes de médias sociaux du GTNO mènent à des formulaires, à des sites ou à d'autres écrits d'un tiers agissant au nom du GTNO, ces formulaires, sites et écrits sont traduits en français.

## **Calcul du taux de conformité**

Aux fins du présent rapport, le taux de conformité s'entend de la conformité des communications provenant d'organismes ayant des normes sur le français.

Chaque indicateur a été classé sur une échelle de 1 à 5, où 1 = échec, 3 = note de passage et 5 = excellence. Les notes ont ensuite été converties en fonction de la pondération de chaque catégorie, d'après l'évaluation des risques. La conformité de chaque organisme a été évaluée uniquement selon le contenu accessible; aucune pénalité n'a été infligée si les éléments d'une catégorie étaient introuvables, donc impossibles à évaluer.

Chaque page Web a été notée en fonction de son contenu. Par exemple, une page simple était notée dans la catégorie A (la qualité et le contenu du site Web sont comparables en français et en anglais),

tandis qu'une page comprenant une vidéo se voyait attribuer deux notes distinctes, l'une dans la catégorie A et l'autre dans la catégorie E (toutes les vidéos destinées au public sont disponibles en français et en anglais). Les documents se trouvant dans les sections des ressources ont été notés individuellement dans les catégories B (les documents écrits [formulaires, brochures, etc.] destinés au public sont publiés sur les sites Web français et anglais) et C (la police est la même en français et en anglais). Les documents étaient notés dans la catégorie C seulement s'ils avaient une version française; ainsi, un document ne pouvait obtenir deux fois un échec.

Chaque message sur Facebook était noté selon les critères des catégories F (le contenu dans les médias sociaux est accessible en français et en anglais) et G (le contenu dans les médias sociaux est publié en même temps en français et en anglais). Les messages étaient notés dans la catégorie G seulement s'ils avaient une version française; ainsi, un message ne pouvait obtenir deux fois un échec.



## Évaluation des risques

Une évaluation des risques a été effectuée pour déterminer et évaluer si le secteur de la santé du GTNO était vulnérable au non-respect des Normes sur les communications et les services en français sur ses sites Web et dans ses publications dans les médias sociaux. En sont ressortis cinq types de risques communs aux cinq entités gouvernementales examinées. Nous avons également classé chaque type en fonction de ses répercussions et de sa probabilité :

	Risque	Qualification du risque
<b>R1</b>	Le contenu des sites Web, documents écrits, vidéos et publications dans les médias sociaux destinés au public n'est pas traduit en français.	Élevé
<b>R2</b>	La qualité et la visibilité des traductions françaises des sites Web et des documents écrits ne sont pas comparables aux versions anglaises.	Moyen
<b>R3</b>	La page équivalente française n'est pas facile à trouver.	Élevé
<b>R4</b>	Le contenu fourni par un tiers au nom du GTNO n'est pas traduit en français.	Moyen
<b>R5</b>	Les normes linguistiques sont moins bien respectées vu la situation d'urgence exceptionnelle (pandémie).	Moyen

Notre évaluation des risques pour les cinq entités examinées se trouve en annexe :

- Secrétariat pour la COVID-19 ([annexe C](#))
- Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest ([annexe D](#))
- Ministère de la Santé et des Services sociaux ([annexe E](#))
- Comptes Facebook du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest ([annexe F](#))
- Compte Facebook de l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River ([annexe G](#))

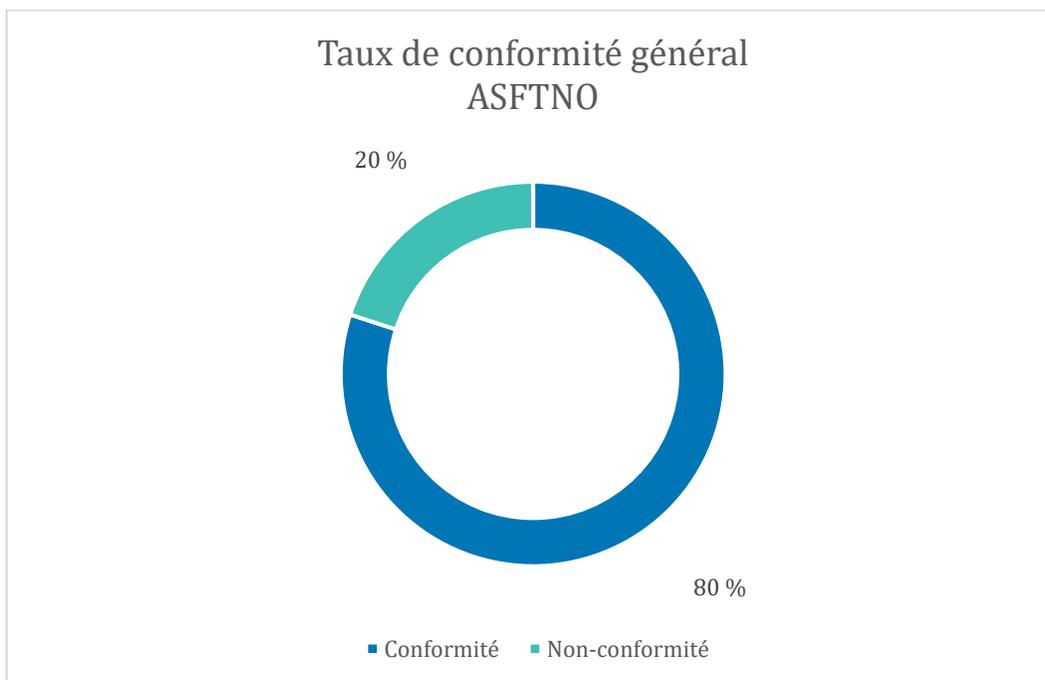
Le modèle de tableau des risques utilisé pour déterminer la possibilité et l'incidence des risques ci-dessus se trouve à l'[annexe J](#).

# Principales observations et recommandations<sup>4</sup>

## Taux de conformité général

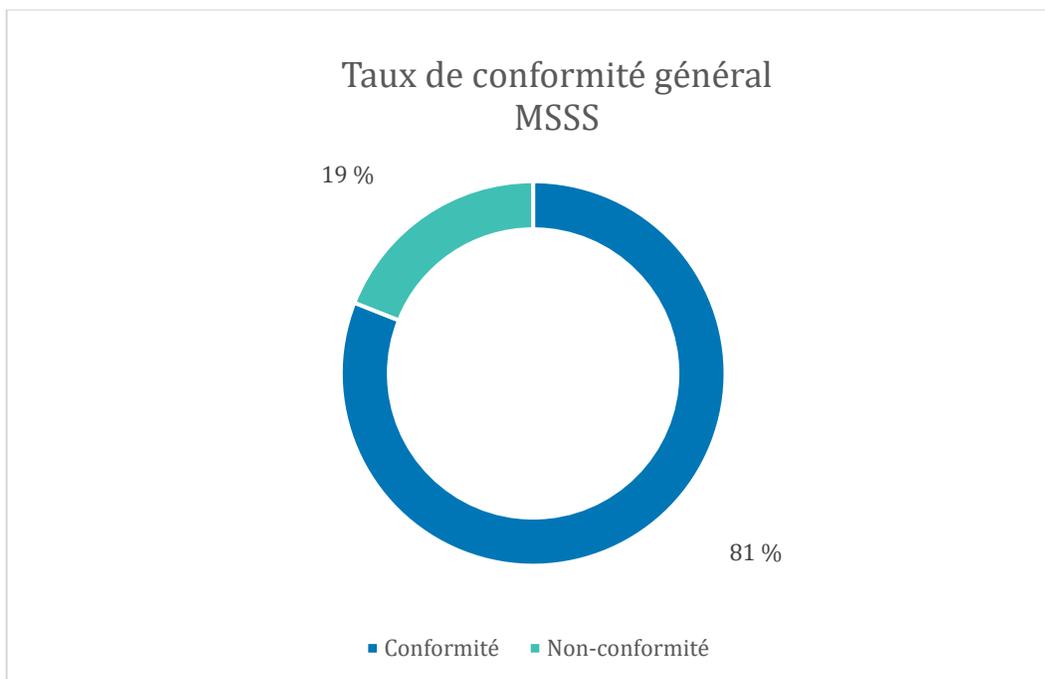
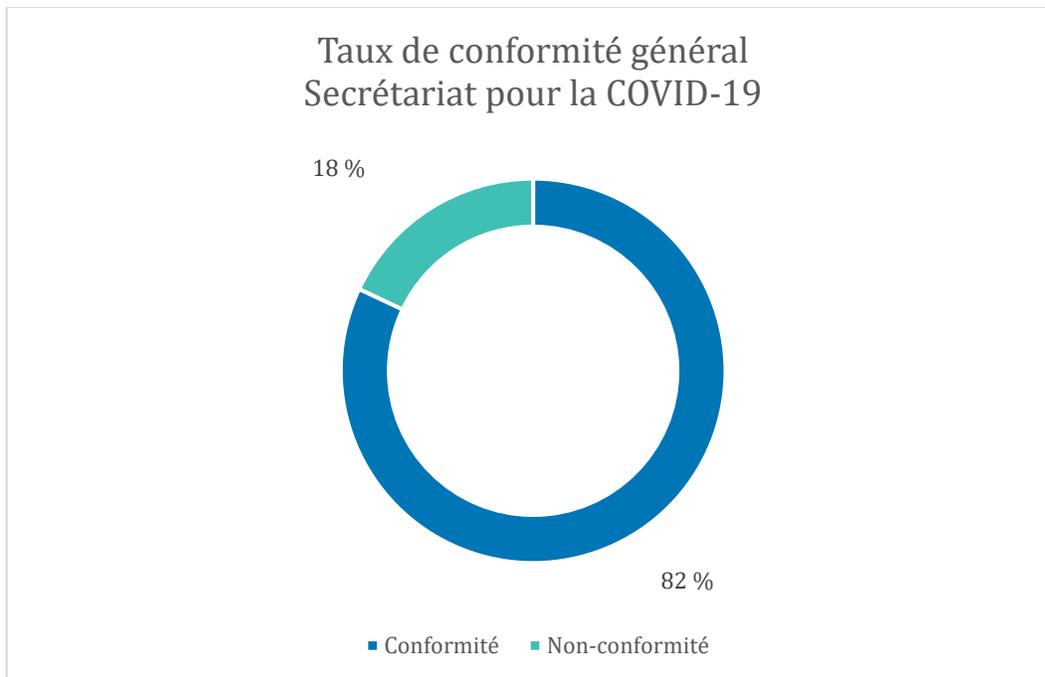
La vérification a révélé à la fois des points forts et des points à améliorer. Chaque observation est résumée ci-dessous. Mais un catalogue exhaustif des résultats, éléments et pages devant être examinés a été préparé pour chaque institution afin de l'aider à apporter les modifications nécessaires une fois la vérification terminée. Cette information, qui comprend une liste exhaustive des modifications requises accompagnée de notes et de captures d'écran, sera transmise directement aux équipes des communications et aux coordonnateurs des services en français des institutions gouvernementales concernées. Un résumé des notes finales se trouve à l'[annexe I](#).

L'un des principaux constats de la vérification est que le taux de conformité général de l'ASFTNO<sup>5</sup>, du Secrétariat pour la COVID-19 et du MSSS est élevé : ces institutions ont obtenu un taux de 80 %, 82 % et 81 % respectivement, ce qui signifie qu'elles respectent les Normes sur les communications et les services en français la plupart du temps. Ces pourcentages ont été calculés en additionnant les notes pour tous les indicateurs évalués, et en tenant compte de leur pondération.

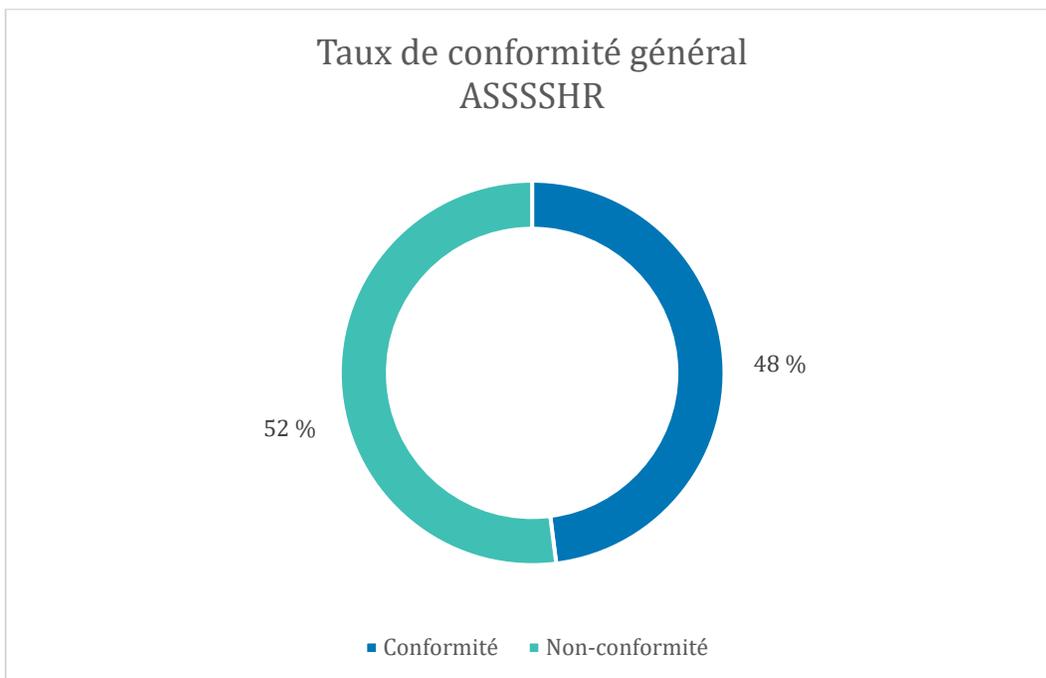
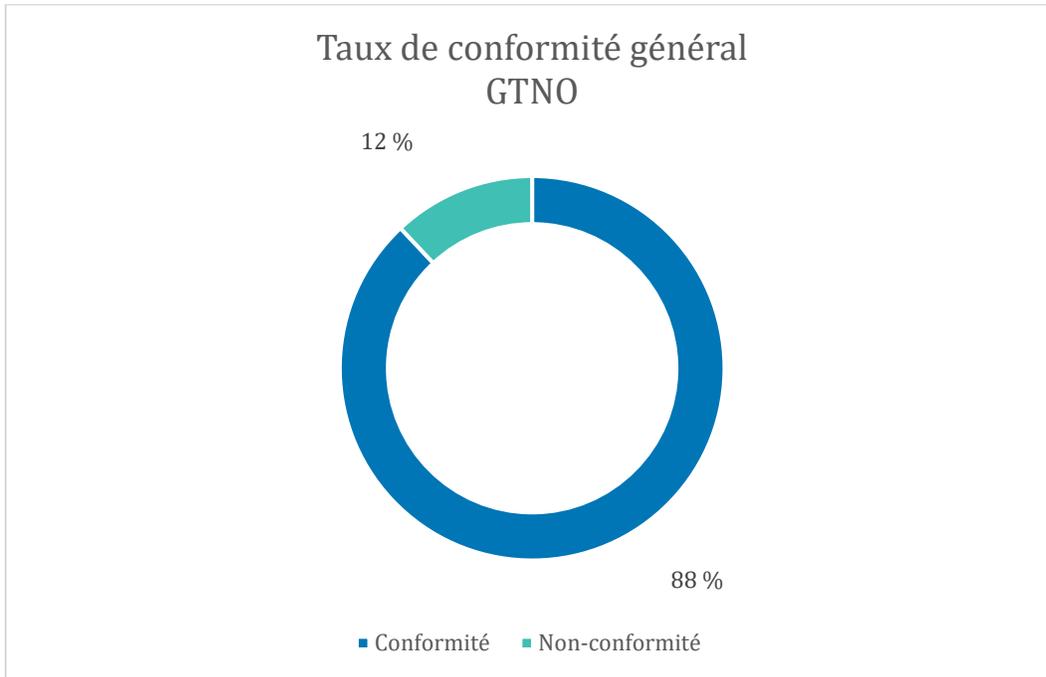


<sup>4</sup> Consultez l'[annexe H](#) pour un résumé des recommandations.

<sup>5</sup> Le taux de conformité pour l'ASFTNO comprend son site Web et ses comptes Facebook.



Le GTNO a obtenu un taux de conformité total de 88 % pour ses comptes Facebook. En comparaison, celui de l'ASSSSHR était de 48 %.



## Indicateur A : La qualité et le contenu du site Web sont comparables en français et en anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français)

### Principales observations

Le contenu des sites Web gouvernementaux, tant la page principale que la page concernant un programme précis, a été traduit et publié en anglais et en français.

### Points forts

- Le MSSS a obtenu une moyenne de 4,39/5; le Secrétariat pour la COVID-19, de 4,14/5; et l'ASFTNO, de 4,07/5, toutes des notes « très bon ». La vérification a confirmé que la grande majorité des pages Web révisées étaient traduites en français.
- Pour la plupart, la qualité et le contenu des pages étaient comparables en français et en anglais. Les écarts se limitaient à quelques mots, phrases, liens ou hyperliens manquants.

### Points à améliorer

Bien que le taux de conformité à cet indicateur soit élevé, nous avons remarqué quelques accroc qui devront être réglés dans les prochains mois.

- Quelques phrases ou mots manquants, ou un paragraphe ajouté à la version anglaise sans mise à jour de la version française, même si le segment est court ou que ça se produit rarement, risquent de donner lieu à une mésinformation du public francophone.
- Certains liens vers d'autres pages ne figuraient pas dans les versions françaises.
- Certains liens mènent à une page en anglais même s'il existe une page française.
- Les versions françaises peuvent contenir des mots ou des segments non traduits. Certains mots ou segments manquants sont attribuables à des problèmes techniques mineurs, tandis que d'autres sont liés à des problèmes d'architecture et de structure du site.

### Recommandations

#### **Recommandation A.1**

*Nous recommandons aux organismes de collaborer avec l'équipe Web des Services partagés des systèmes d'information (SPSI) pour régler les problèmes de structure de leur site Web. Les organismes peuvent envoyer une demande au centre d'assistance en précisant la liste des sections à vérifier. Les institutions gouvernementales devraient aussi se rappeler que l'équipe Web des SPSI peut se révéler utile si elles ont besoin de soutien technique pour améliorer leurs pages Web.*

#### **Recommandation A.2**

*Nous recommandons également aux organismes, par l'entremise de leurs coordonnateurs des*

*services en français par exemple, de coordonner l'examen régulier de leurs sites Web pour surveiller et maintenir la qualité des traductions françaises.*

***Recommandation A.3***

*Enfin, nous encourageons les organismes à analyser l'utilisation des sites Web et à en faire le suivi.*

## Indicateur B : Les documents écrits (formulaires, brochures, etc.) destinés au public sont publiés sur les sites Web français et anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français)

### Principales observations

Les documents écrits destinés au public sont disponibles en français et en anglais sur les pages Web.

### Points forts

- La plupart des brochures, formulaires, guides et autres documents publiés sur les sites Web sont bilingues. Le MSSS a obtenu une moyenne de 4,61/5; le Secrétariat pour la COVID-19, de 4,55/5; et l'ASFTNO, de 4,15/5.

### Points à améliorer

- Certaines publications n'étaient pas traduites en français.
- Certains titres de documents traduits étaient affichés en anglais sur le site français.

### Recommandation

#### ***Recommandation B.1***

*Pour que les documents écrits soient plus faciles à trouver et plus accessibles aux francophones, nous recommandons que les titres français soient utilisés pour les nommer sur les sites Web. La bonne pratique serait que lorsqu'il reçoit un document d'un fournisseur, l'agent des communications l'ouvre et l'enregistre sous le nom créé par le traducteur.*

## Indicateur C : La police est la même en français et en anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français)

### Principales observations

Les notes obtenues pour cet indicateur sont les plus élevées. L'égalité de taille est une pratique établie dans toutes les publications vérifiées.

### Points forts

- Le MSSS et l'ASFTNO ont obtenu une note parfaite pour cet indicateur (5/5). Leurs publications sont tout à fait conformes.
- Le Secrétariat pour la COVID-19 avait aussi un taux de conformité très élevé (4,87/5).

### Recommandation

#### ***Recommandation C.1***

*Les organismes doivent se rappeler que généralement, le texte français est plus long que celui anglais. Cette différence devrait être prise en compte lors de la conception des publications. Si l'espace est insuffisant pour le texte français, la police doit être réduite dans les deux langues pour qu'elle ait la même taille.*

## Indicateur D : Les communications en français destinées au public sont faciles à trouver (page 5, préambule, Normes sur les communications et les services en français)

### Principales observations

Pour vérifier cet indicateur, nous avons testé la fonction de recherche par mots-clés dans la section des ressources des sites Web. Cette section contient des formulaires, des brochures et d'autres documents écrits. Un mot-clé en anglais a été tapé dans le moteur de recherche, suivi de son équivalent français, et l'on a vérifié si les mêmes documents apparaissaient dans les résultats.

Pour établir la liste des mots-clés qui serviraient à tester la fonction de recherche, nous avons énuméré les mots les plus susceptibles d'être utilisés par le public lorsqu'il cherche de l'information sur un programme ou service sur un site en particulier. Nous avons ensuite déterminé l'équivalent français le plus susceptible d'être utilisé par l'utilisateur moyen.

### Mots-clés par organisme

Secrétariat pour la COVID-19	Ministère de la Santé et des Services sociaux	Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest
Mask/Masque Vaccine/Vaccin <a href="#">Self-Isolation</a> /Auto-isolement <a href="#">Travel</a> /Voyage <a href="#">Screening tool</a> /Outil de dépistage <a href="#">Moderna</a> /Moderna <a href="#">Cleaning</a> /Nettoyage <a href="#">Workers</a> /Travailleurs <a href="#">Caregivers</a> /Soignants	<a href="#">Suicide</a> /Suicide <a href="#">Help line</a> /Ligne d'aide <a href="#">Physician-Assisted Dying</a> /Aide médicale à mourir <a href="#">Organ Donation</a> /Don d'organes <a href="#">Cannabis</a> /Cannabis <a href="#">Naloxone</a> /Naloxone <a href="#">Complaint</a> /Plainte <a href="#">Hospital</a> /Hôpital Health care card/Carte d'assurance-maladie <a href="#">Gonorrhea</a> /Gonorrhée <a href="#">Death</a> /Mort <a href="#">Birth</a> /Naissance <a href="#">Breastfeeding</a> /Allaitement	Abortion/Avortement Birth/Naissance Cancer/Cancer Mammography/Mammographie Mental Health/Santé mentale Clinic/Clinique Vaccine/Vaccin Chemotherapy/Chimiothérapie Baby/Bébé Mask/Masque Appointment/Rendez-vous

Le Secrétariat pour la COVID-19 a obtenu une moyenne de 3,66/5; l'ASFTNO, de 4/5; et le MSSS, de 4,38/5.

## Points forts

- Pour la plupart, la qualité et le contenu des pages sont comparables en français et en anglais. C'est très facile de passer de la page anglaise à celle française; il suffit d'un simple clic sur l'onglet « Français » dans le haut de l'écran.
- La majorité des renseignements étaient accessibles en quelques clics à l'aide de la fonction de recherche par mots-clés dans la section des ressources.

## Points à améliorer

- La section des ressources du site Web du Secrétariat pour la COVID-19 n'est pas facile à trouver dans les versions anglaise et française. Elle se trouve dans la section « Dernières mises à jour ». Lors de la vérification, nous avons d'abord cru qu'il n'y en avait pas, jusqu'à ce que nous la trouvions par hasard.
- Dans certains cas, la liste des résultats diffère d'une langue à l'autre. La plupart du temps, il y a plus de publications en anglais, mais il est arrivé qu'il y ait davantage de brochures ou de formulaires en français.
- Nous avons remarqué que certaines publications n'apparaissent pas dans les résultats sont traduites, mais pas dans le même format que la version anglaise. Parfois, la version française d'une fiche d'information se trouve sur une page distincte. Le contenu est entièrement traduit et équivalent, mais une personne cherchant le document dans la section des ressources ne le trouverait probablement pas.
- Parfois, la seule façon d'accéder aux versions françaises est d'utiliser des mots-clés anglais dans la page en français. Or, les organismes ne peuvent présumer que les utilisateurs connaîtront l'équivalent anglais du mot-clé qu'ils souhaitent utiliser pour trouver de l'information sur un programme ou service. Il faudrait donc porter une attention particulière pour que le moteur de recherche fonctionne bien avec des mots-clés français.
- Le système reconnaît un nombre limité de mots-clés, ce qui rend certaines publications introuvables.

## Recommandations

### ***Recommandation D.1***

*Nous recommandons que la fonction de recherche en français reconnaisse les mots-clés français. L'architecture du système ne devrait pas compter sur le fait qu'une personne à la recherche d'information sur un programme ou service connaîtra son équivalent anglais, et encore moins que cette personne aura le réflexe d'inscrire un mot-clé anglais dans le moteur de recherche français.*

### ***Recommandation D.2***

*Nous recommandons aux organismes de collaborer avec les SPSI pour envisager d'améliorer la fonction de recherche par des métadonnées pour que le système puisse reconnaître les*

*synonymes ou les mots du même champ lexical, ce qui augmenterait les chances de trouver le plus de publications pertinentes possible.*

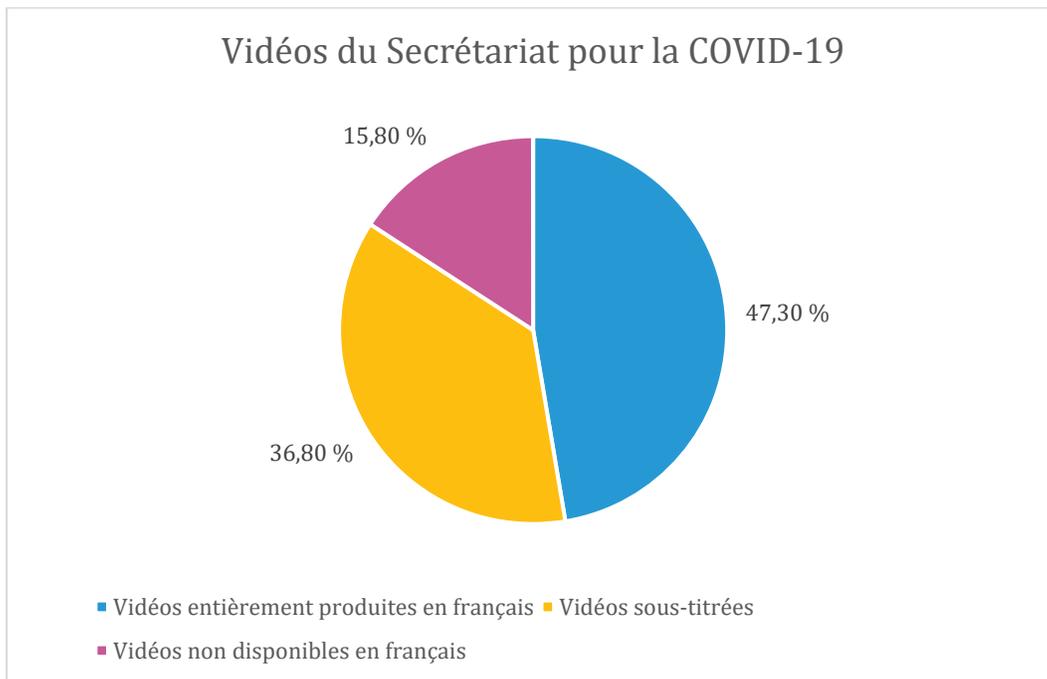
## Indicateur E : Toutes les vidéos destinées au public sont disponibles en français et en anglais (section 3.6.3 des Normes sur les communications et les services en français)

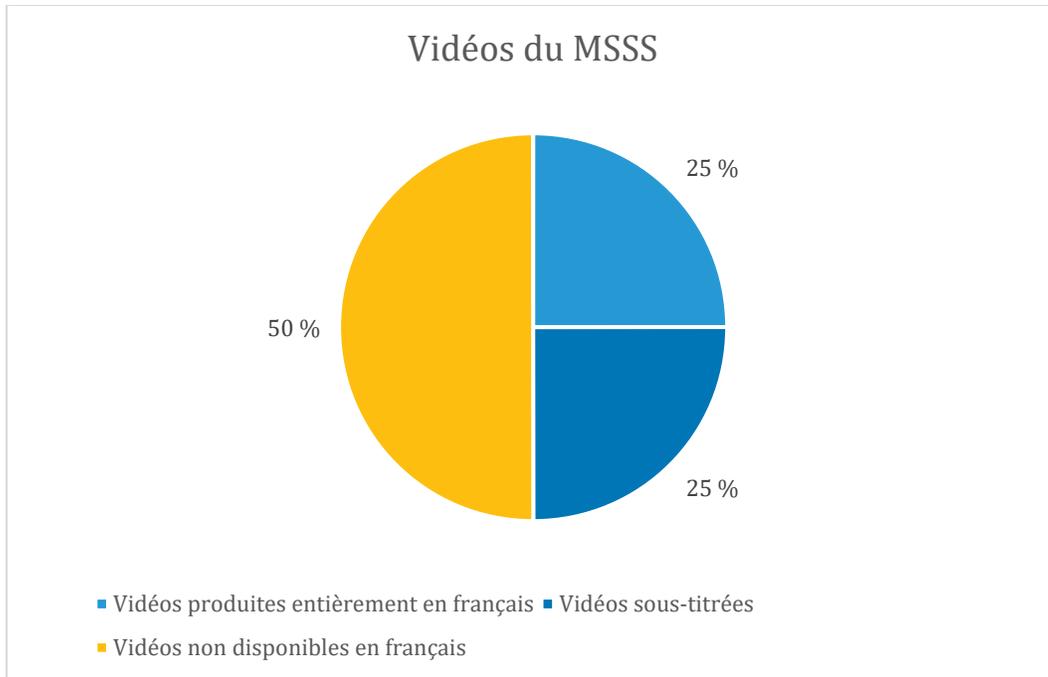
### Principales observations

Les Normes indiquent que les vidéos doivent être accessibles en français, et qu'idéalement, elles devraient être produites entièrement dans cette langue. Le doublage est préférable au sous-titrage, mais une vidéo qui respecte l'un de ces deux critères (doublage ou sous-titrage) est conforme aux normes de base.

Le Secrétariat pour la COVID-19 a obtenu une moyenne de 3,6/5, et le MSSS, de 2,58/5.

L'ASFTNO et l'ASSSSHR n'ont publié aucune vidéo sur les pages vérifiées. Par conséquent, cet indicateur n'a pas été évalué pour ces organismes.





### Points forts

- Certaines vidéos, dont celle sur les dernières nouvelles concernant la COVID-19 ou celle sur la syphilis, ont obtenu une note parfaite et sont entièrement en français. L'utilisation d'images de style bande dessinée avec une narration bilingue est une bonne pratique, parce qu'elle facilite la production des vidéos (pas besoin de deux équipes d'acteurs bilingues) et donne un produit identique en français et en anglais.
  - [youtu.be/yJWv40KX7wY](https://youtu.be/yJWv40KX7wY)
  - [youtu.be/e-7jpOYKNPE](https://youtu.be/e-7jpOYKNPE)

### Points à améliorer

Le taux de conformité des vidéos pourrait être amélioré, puisque celui du MSSS n'est que de 50 %.

### Recommandation

#### ***Recommandation E.1***

*Lors de la publication de vidéos de tiers, l'idéal est d'ajouter la version française équivalente ou d'essayer de trouver une vidéo similaire en français.*

## Indicateur F : Le contenu dans les médias sociaux est accessible en français et en anglais (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français)

### Principales observations

Les institutions gouvernementales sont tenues de garantir que les publications dans les médias sociaux le sont en anglais et en français. Elles peuvent choisir d'inclure les deux langues sur une même page ou de faire deux pages distinctes et équivalentes. Le GTNO et l'ASTNO ont deux comptes Facebook distincts, tandis que l'ASSSSHR a un compte bilingue. Les deux options sont acceptables, selon la section 3.1 des Normes.

Au total, 129 publications des comptes Facebook du GTNO ont été vérifiées. Le taux de conformité était de 4,34/5.

Vingt-neuf publications des comptes Facebook de l'ASTNO ont été vérifiées. Le taux de conformité était de 3,38/5.

Trente-cinq publications du compte Facebook de l'ASSSSHR ont été vérifiées. Le taux de conformité était de 1,9/5.

### Points forts

- Le GTNO a des comptes Facebook distincts en français et en anglais, et dans chacun d'eux figure un lien vers l'autre compte pour que les utilisateurs sachent que le contenu est disponible dans l'autre langue. C'est une bonne pratique, selon les Normes.

### Points à améliorer

- On a remarqué que plus de la moitié des publications de l'ASSSSHR dans les médias sociaux n'étaient pas traduites en français.
- Les comptes Facebook de l'ASTNO devraient indiquer qu'il existe une version de la page dans l'autre langue.
- Bien que l'ASTNO ait obtenu un taux acceptable pour cet indicateur, il faudrait porter une attention particulière à l'amélioration de la conformité, car plusieurs publications susceptibles d'intéresser le public ne sont pas traduites.
- La plupart des pages dirigeant les utilisateurs vers des pages externes en anglais ne comprennent pas d'avis précisant que ces pages sont disponibles dans cette langue seulement (mais comme l'indiquent les Normes, les organismes devraient s'efforcer de trouver une page française équivalente, lorsque possible).
- La description de certaines images utilisées dans les publications françaises n'est qu'en anglais.

## Recommandation

### ***Recommandation F.1***

*Nous recommandons que les institutions gouvernementales (surtout l'ASSSSHR) instaurent un processus de traduction pour les publications dans les médias sociaux afin que les Normes soient respectées. La plupart du temps, les publications peuvent être planifiées. Elles pourraient être envoyées à un service de traduction quelques semaines à l'avance pour assurer leur disponibilité au moment voulu. Le processus de traduction devrait aussi faire partie du processus de communication, pour que les Normes soient prises en considération dès le départ.*

## Indicateur G : Le contenu dans les médias sociaux est publié en même temps en français et en anglais (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français)

### Principales observations

Comme cet indicateur visait uniquement à mesurer la simultanéité des messages sur Facebook, ceux non traduits n'ont pas été évalués.

Pour comprendre le contexte des résultats, il importe de savoir que sur les comptes Facebook du GTNO, 119 des 129 messages publiés pendant la période de vérification avaient été traduits, donc vérifiés en application de l'indicateur G. Dans le cas de l'ASTNO, 29 messages ont été publiés, parmi lesquels 19 ont été traduits. Cependant, sur les 35 messages sur Facebook de l'ASSSSHR, seulement 10 avaient été traduits.

Puisque les Normes ne définissent pas le terme « simultané », aux fins de la vérification, les organismes recevaient une note parfaite s'ils publiaient la version française d'un message en même temps que la version anglaise, ou à quelques minutes d'intervalle, la note très bon si c'était fait dans la même heure, et la note de passage si c'était fait dans la même journée.

### Points forts

- Les comptes Facebook vérifiés ont tous frôlé ou atteint la note parfaite pour cet indicateur.

Compte	Note
GTNO	4,73/5
ASTNO	4,47/5
ASSSSHR	5/5

- Il est évident que les organismes avaient fait ce qu'il faut pour présenter l'information simultanément dans les médias sociaux. Généralement, les messages en français sont publiés en même temps que ceux en anglais ou dans la même heure.

### Points à améliorer

- Bien que le taux de conformité soit élevé, il arrive encore que des messages ne soient pas publiés en même temps.
- Moins du tiers des publications de l'ASSSSHR dans les médias sociaux pouvaient être évaluées selon cet indicateur, le reste n'ayant pas été traduit.

## Recommandation

### ***Recommandation G.1***

*Les institutions devraient veiller à ce que les messages en anglais et en français soient prêts au moment de la publication pour éviter les délais déraisonnables.*

## Indicateur H : La réponse à un commentaire en français doit être donnée en français (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français)

### Principales observations

Au moment de la vérification, aucun commentaire en français n'avait été laissé dans les comptes Facebook du GTNO, de l'ASTNO et de l'ASSSSHR. Par conséquent, il a été impossible d'évaluer cet indicateur.

Le compte Facebook en anglais du GTNO a 9 300 abonnés (273 pour la version française). Celui de l'ASTNO en a 1 698 (20 pour la version française).

### Recommandations

#### ***Recommandation H.1***

*Le Comité de coordination des services en français et le Secrétariat aux affaires francophones collaboreront avec les communicateurs du GTNO afin d'adopter une approche stratégique et cohérente pour l'utilisation des médias sociaux. L'objectif : faire en sorte que les publications rejoignent la communauté francophone et soient davantage lues.*

#### ***Recommandation H.2***

*Le Secrétariat aux affaires francophones pourrait adapter quelques questions sur l'utilisation des médias sociaux et les préférences en la matière dans son sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone.*

## Indicateur I : Les renseignements fournis par un tiers au nom du GTNO doivent être accessibles en français (pratique exemplaire)

### Principales observations

Les liens vers les pages Web et ressources de tiers agissant au nom du GTNO étaient rares sur les sites vérifiés. Nous en avons rencontré un seul sur le site du MSSS (« Demande de remboursement d'une prestation au titre du régime d'assurance-maladie complémentaire » | Santé et Services sociaux, gov.nt.ca). Le formulaire de demande de services de la Croix Bleue de l'Alberta n'était accessible qu'en anglais.

Les sites Web du Secrétariat pour la COVID-19 et de l'ASTNO vérifiés ne comportaient pas de liens vers des documents de tiers; cet indicateur n'a donc pas été évalué pour ces organismes.

### Points à améliorer

Le formulaire de demande de services de l'organisme tiers (Croix-Bleue de l'Alberta) n'était accessible qu'en anglais.

### Recommandation

#### ***Recommandation I.1***

*Il est recommandé que lorsqu'une institution gouvernementale permet à un tiers d'agir en son nom, la demande de propositions précise que l'offre devra comprendre des ressources en français pour respecter les critères d'évaluation du projet de contrat. De manière similaire, le contrat ou l'accord de contribution officialisant la relation devrait faire mention des exigences linguistiques.*

## Conclusion

La vérification des services a été reportée pour prévenir tout effet négatif du manque de temps et de ressources des institutions évaluées en raison de la COVID-19. Ce report a également permis au Secrétariat d'être plus à même d'effectuer la vérification. Comme c'était la première vérification à être menée à l'interne par le Secrétariat, on a sollicité l'aide du Bureau de la vérification interne du GTNO.

Pour ce qui est des résultats, le GTNO et les organismes de santé des TNO inclus dans la vérification sont généralement parvenus à fournir au public de l'information de qualité en français. Les sites Web sont traduits, et la majorité du contenu destiné au public a été traduit et rendu accessible. Nos observations sur les médias sociaux étaient majoritairement positives : les publications étaient la plupart du temps accessibles en anglais et en français, donnant aux résidents francophones un accès en temps réel à de l'information de qualité.

Dans les prochains mois et les prochaines années, les organismes du GTNO devront améliorer les points indiqués dans la vérification et corriger les petits problèmes et lacunes mineures pour garantir une meilleure équivalence entre les communications en anglais et en français.

Il va de l'intérêt du GTNO de continuer à mettre en œuvre et à renforcer les processus qui promouvront les langues officielles, dans le respect des normes et lois.



## Annexe A – Description détaillée

Vérifier les pages Web et comptes Facebook suivants pour garantir que le contenu des versions françaises et anglaises est équivalent, selon ce que prévoient les Normes du GTNO sur les communications et les services en français (version 3.0).

Les liens vers une autre page Web ou un autre document seront également vérifiés.

### Sites Web

#### Ministère de la Santé et des Services sociaux (<https://www.hss.gov.nt.ca/fr>)

1. **Accueil** <https://www.hss.gov.nt.ca/fr>
  - Interface seulement – Évaluation globale de la page d'accueil
  
2. **Sujets** <https://www.hss.gov.nt.ca/fr/topics>
  - Sujets à vérifier : 69 sur 138 (50 %)
  - Les catégories présélectionnées cadrent avec les priorités définies dans le Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone 2019-2020 (santé et mieux-être) ou contiennent des renseignements généraux dont les nouveaux résidents ont besoin :
    - Présenter une demande d'assurance-maladie  
[www.hss.gov.nt.ca/fr/services/pr%C3%A9senter-une-demande-d%E2%80%99assurance-maladie](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/pr%C3%A9senter-une-demande-d%E2%80%99assurance-maladie)
    - Violence familiale [www.hss.gov.nt.ca/fr/services/violence-familiale](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/violence-familiale)
    - Immunisation et vaccins [www.hss.gov.nt.ca/fr/services/immunisation-et-vaccins](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/immunisation-et-vaccins)
    - Mieux-être psychologique et traitement des dépendances  
[www.hss.gov.nt.ca/fr/services/plan-d%E2%80%99action-sur-le-mieux-%C3%AAtre-psychologique-et-le-traitement-des-d%C3%A9pendances](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/plan-d%E2%80%99action-sur-le-mieux-%C3%AAtre-psychologique-et-le-traitement-des-d%C3%A9pendances)
    - Programme de counseling communautaire des TNO  
[www.hss.gov.nt.ca/fr/services/programme-de-counseling-communautaire-pcc-des-tno](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/programme-de-counseling-communautaire-pcc-des-tno)
    - Régime d'assurance-maladie des TNO  
[www.hss.gov.nt.ca/fr/services/r%C3%A9gime-dassurance-maladie-des-tno](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/r%C3%A9gime-dassurance-maladie-des-tno)
    - Ligne d'aide des TNO [www.hss.gov.nt.ca/fr/services/ligne-d%E2%80%99aide-des-tno](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/ligne-d%E2%80%99aide-des-tno)
    - Renouvellement de votre carte d'assurance-maladie  
[www.hss.gov.nt.ca/fr/services/renouvellement-de-votre-carte-d%E2%80%99assurance-maladie](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/renouvellement-de-votre-carte-d%E2%80%99assurance-maladie)
    - Prévention du suicide [www.hss.gov.nt.ca/fr/services/pr%C3%A9vention-du-suicide](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/pr%C3%A9vention-du-suicide)
    - Syphilis [www.hss.gov.nt.ca/fr/services/syphilis](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/services/syphilis)

- Les 59 autres sujets seront sélectionnés au hasard pour assurer la représentativité de l'échantillon. Un numéro sera assigné à chaque page. Un générateur de nombres aléatoires sera ensuite utilisé pour déterminer quels autres sujets seront vérifiés.

### 3. Ressources [www.hss.gov.nt.ca/fr/ressources](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/ressources)

- Aller à la section permettant de filtrer par catégorie de ressource.
- Vérifier tous les documents datant de 2018 à aujourd'hui dans les catégories suivantes :
  - Santé environnementale
  - Maladies
  - Dépendances
  - Assurance-maladie
  - Santé mentale
  - Tabagisme
  - Services à l'enfance et à la famille
  - Rapports annuels
  - Promotion de la santé
  - État civil
  - Personnes âgées
  - Personnes handicapées
  - Nutrition
  - Petite enfance
  - Fournisseurs de soins
  - Violence familiale

### 4. Tester la fonction de recherche par mots-clés.

- Taper les mots-clés suivants dans la fonction de recherche (en français pour la page française, en anglais pour la page anglaise). Vérifier si les résultats sont les mêmes en anglais et en français.
  - Suicide/Suicide
  - Help Line/Ligne d'aide
  - Physician-Assisted Dying/Aide médicale à mourir
  - Organ Donation/Don d'organes
  - Cannabis/Cannabis
  - Naloxone/Naloxone
  - Complaint/Plainte
  - Hospital/Hôpital
  - Health Insurance Card/Carte assurance-maladie
  - Gonorrhea/Gonorrhée
  - Death/Décès
  - Birth/Naissance
  - Breastfeeding/Allaitement



**5. Le Ministère** [www.hss.gov.nt.ca/fr/node/139](http://www.hss.gov.nt.ca/fr/node/139)

- Échange avec le public
- Rapports ministériels
- Programmes de financement
- Plaintes – Services de soins de santé
- Le ministre
- Confidentialité
- Relations avec les patients et les clients
- Pour nous joindre

**6. Médias**

- Cette page n'a pas pu être vérifiée. Elle mène à un site Web externe au MSSS.

**ASTNO** ([www.nthssa.ca/fr](http://www.nthssa.ca/fr))

**1. Accueil** [www.nthssa.ca/fr](http://www.nthssa.ca/fr)

- Interface seulement – Évaluation globale de la page d'accueil

**2. L'ASTNO** [www.nthssa.ca/fr/1%E2%80%99administration-des-services-de-sant%C3%A9-et-des-services-sociaux-des-territoires-du-nord-ouest-astno](http://www.nthssa.ca/fr/1%E2%80%99administration-des-services-de-sant%C3%A9-et-des-services-sociaux-des-territoires-du-nord-ouest-astno)

- Vérification générale. Dans l'encadré « Ressources supplémentaires » de la section « Gouvernance », vérifier seulement les communautés à demande élevée.

**3. Portails régionaux** [www.nthssa.ca/fr/portails-r%C3%A9gionaux](http://www.nthssa.ca/fr/portails-r%C3%A9gionaux)

- Vérifier seulement les communautés à demande élevée :
  - Région de Beaufort-Delta
  - Région de Fort Smith
  - Hôpital territorial Stanton
  - Région de Yellowknife

**4. Programmes et services** [www.nthssa.ca/fr/services](http://www.nthssa.ca/fr/services)

- Total de 15 sujets vérifiés sur 31 (près de 50 %), sélectionnés aléatoirement. Un numéro sera assigné à chaque page. Un générateur de nombres aléatoires sera ensuite utilisé pour déterminer l'échantillon.
- Tester la fonction de recherche par mots-clés.
- Taper les mots-clés suivants dans la fonction de recherche (en français pour la page française, en anglais pour la page anglaise). Vérifier si les résultats sont les mêmes en anglais et en français.
  - Abortion/Avortement
  - Birth/Naissance
  - Cancer/Cancer
  - Mammography/Mammographie
  - Mental Health/Santé mentale
  - Vaccine/Vaccin
  - Clinic/Clinique

5. Médias

- Cette page n'a pas pu être vérifiée. Elle mène à un site Web externe à l'ASTNO.

6. Ressources [www.nthssa.ca/fr/resources](http://www.nthssa.ca/fr/resources)

- Aller à la section permettant de filtrer par catégorie.
- Vérifier les documents d'une période de trois mois choisie aléatoirement depuis 2018 dans les catégories suivantes :
  - Personnes âgées
  - Conseil de leadership
  - Cancer
  - Soins primaires
  - Santé publique
  - Réadaptation

7. Tester la fonction de recherche par mots-clés.

- Taper les mots-clés suivants dans la fonction de recherche (en français pour la page française, en anglais pour la page anglaise). Vérifier si les résultats sont les mêmes en anglais et en français.
  - Abortion/Avortement
  - Birth/Naissance
  - Cancer/Cancer
  - Mammography/Mammographie
  - Mental Health/Santé mentale
  - Clinic/Clinique
  - Vaccine/Vaccin
  - Chemotherapy/Chimiothérapie
  - Baby/Bébé
  - Mask/Masque
  - Appointment/Rendez-vous

**COVID-19 ([www.gov.nt.ca/covid-19/fr](http://www.gov.nt.ca/covid-19/fr))**

1. COVID-19 [www.gov.nt.ca/covid-19/fr](http://www.gov.nt.ca/covid-19/fr)

- Interface seulement – Évaluation globale de la page d'accueil

2. Voyage + isolement [www.gov.nt.ca/covid-19/fr/services/voyages-isolement](http://www.gov.nt.ca/covid-19/fr/services/voyages-isolement)

- En général

3. Santé + bien-être [www.gov.nt.ca/covid-19/en/services/health-and-well-being](http://www.gov.nt.ca/covid-19/en/services/health-and-well-being)

- En général

4. Réouverture [www.gov.nt.ca/covid-19/en/services/public-health-orders/emerging-wisely](http://www.gov.nt.ca/covid-19/en/services/public-health-orders/emerging-wisely)

- En général

## 5. Commerce + travail

- Non – Principalement lié à d'autres organismes, comme le MÉCF, la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs et le ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement.

## 6. Vie quotidienne [www.gov.nt.ca/covid-19/en/everyday-life](http://www.gov.nt.ca/covid-19/en/everyday-life)

- En général

## 7. Mises à jour [www.gov.nt.ca/covid-19/en/updates-0](http://www.gov.nt.ca/covid-19/en/updates-0)

- En général, sauf pour la section des ressources, où des publications d'une période de trois mois choisie aléatoirement ont été sélectionnées.

## 8. Tester la fonction de recherche par mots-clés.

- Taper les mots-clés suivants dans la fonction de recherche (en français pour la page française, en anglais pour la page anglaise). Vérifier si les résultats sont les mêmes en anglais et en français.
  - Mask/Masque
  - Vaccine/Vaccin
  - Self-Isolation/Isolement
  - Travel/Voyage
  - Screening tool/Outil de dépistage
  - Moderna/Moderna
  - Cleaning /Lavage
  - Workers /Travailleurs
  - Caregivers/Soignants

## Comptes Facebook

### Communications ministérielles ([www.facebook.com/yourGNWT](http://www.facebook.com/yourGNWT), [www.facebook.com/votreGTNO](http://www.facebook.com/votreGTNO))

- Au hasard, choisir deux mois parmi les 10 derniers (de mars 2020 au 31 décembre 2020) et vérifier toutes les publications dans cette période (mai et septembre ont été sélectionnés).
- Vérifier si le contenu était publié simultanément en français et en anglais.
- Vérifier si la réponse aux commentaires en français était donnée en français.

### ASTNO ([www.facebook.com/NTHSSA](http://www.facebook.com/NTHSSA), [www.facebook.com/ASTNO2](http://www.facebook.com/ASTNO2))

- Au hasard, choisir deux mois parmi les 10 derniers (de mars 2020 au 31 décembre 2020) et vérifier toutes les publications dans cette période (mars et décembre ont été sélectionnés).
- Vérifier si le contenu était publié simultanément en français et en anglais.
- Vérifier si la réponse aux commentaires en français était donnée en français.



**ASSSSHR ([www.facebook.com/Hay-River-Regional-Health-Centre-1454565548205248](https://www.facebook.com/Hay-River-Regional-Health-Centre-1454565548205248))**

- Au hasard, choisir deux mois parmi les 10 derniers (de mars 2020 au 31 décembre 2020) et vérifier toutes les publications dans cette période (juillet et octobre ont été sélectionnés).
- Vérifier si le contenu était publié simultanément en français et en anglais.
- Vérifier si la réponse aux commentaires en français était donnée en français.

## Annexe B – Échelle des indicateurs

Critères					Points/importance
<b>a) La qualité et le contenu du site Web sont comparables en français et en anglais (Normes, p. 25)</b>					<b>20</b>
<b>1 Échec</b>	<b>2 Amélioration requis</b>	<b>3 Satisfaisant</b>	<b>4 Très bon</b>	<b>5 Excellent</b>	
La page n'est pas du tout traduite ou La page est traduite, mais ce n'est pas la version la plus récente	Il est évident que le contenu n'est pas le même	La page est traduite, mais il manque plusieurs éléments	Il manque un ou deux éléments	La page est entièrement traduite et correspond parfaitement à la version anglaise	
<b>b) Les documents écrits (formulaires, brochures, etc.) destinés au public sont publiés sur les sites Web français et anglais (Normes, p. 31)</b>					<b>20</b>
<b>NON</b>		<b>OUI</b>			
Le document n'est pas publié en français sur le site Web		Le document est publié en français sur le site Web			
<b>c) La police est la même en français et en anglais (Normes, p. 31)</b>					<b>5</b>
<b>NON</b>		<b>OUI</b>			

La police en anglais et en français n'est pas de la même taille		La taille de la police est la même dans les deux langues			
<b>d) Les communications en français destinées au public sont faciles à trouver (Normes, p. 5 et 25)</b>					<b>15</b>
<b>1 Échec</b>	<b>2 Amélioration requis</b>	<b>3 Satisfaisant</b>	<b>4 Très bon</b>	<b>5 Excellent</b>	
Le document n'est pas accessible en français	Le document en français existe, mais n'est pas facile à trouver ou Le document en français existe, mais ne sort pas dans les résultats d'une recherche par mots-clés	Le document est accessible en français, mais son titre est en anglais sur le site Web	Lorsqu'on fait une recherche par mots-clés, l'information apparaît, mais n'est pas équivalente ou Lorsqu'on clique sur « Français », on est dirigé vers la page principale de la section des ressources	Lorsqu'on fait une recherche par mots-clés, l'information apparaît et est équivalente ou Lorsqu'on clique sur « Français » à partir d'une page en anglais, on a directement accès au document en français	
<b>e) Toutes les vidéos destinées au public sont disponibles en français et en anglais (Normes, p. 26)</b>					<b>12</b>
<b>1 Échec</b>	<b>2 Amélioration requis</b>	<b>3 Satisfaisant</b>	<b>4 Très bon</b>	<b>5 Excellent</b>	
La vidéo n'est pas accessible en	La vidéo a été produite en	La vidéo est sous-titrée	La vidéo a été produite en	La vidéo est entièrement en	

français	français (sous-titrée ou doublée), mais les sous-titres sont difficiles à lire ou les voix difficiles à comprendre	ou La vidéo est doublée	français, les images sont semblables, mais certains éléments sont encore en anglais	français, les images sont identiques et entièrement traduites, et les voix sont parfaitement compréhensibles	
<b>f) Le contenu dans les médias sociaux est accessible en français et en anglais (Normes, p. 23)</b>					<b>20</b>
<b>1 Échec</b>	<b>2 Amélioration requise</b>	<b>3 Satisfaisant</b>	<b>4 Très bon</b>	<b>5 Excellent</b>	
La publication n'est pas traduite	La publication n'est pas équivalente	La publication est presque équivalente, mais il manque certains renseignements (phrase, lien, etc.)	La publication est équivalente, mais les liens mènent vers des sites Web en anglais	La publication est équivalente et les liens mènent vers des sites Web en français ou à des sites équivalents	
<b>g) Le contenu dans les médias sociaux est publié en même temps en français et en anglais (Normes, p. 25)</b>					<b>5</b>
<b>1 Échec</b>	<b>2 Amélioration requise</b>	<b>3 Satisfaisant</b>	<b>4 Très bon</b>	<b>5 Excellent</b>	
Le contenu n'est pas publié en français	Le contenu en français est publié le jour suivant ou	Le contenu en français est publié le même	Le contenu en français est publié dans la même	Le contenu en français est publié en même temps ou	

	plus tard	jour	heure	après quelques minutes	
<b>h) La réponse à un commentaire en français doit être donnée en français (Normes, p. 23)</b>					<b>Non évaluée</b>
<b>1 Échec</b>	<b>2 Amélioration requis</b>	<b>3 Satisfaisant</b>	<b>4 Très bon</b>	<b>5 Excellent</b>	
Les commentaires en français ne reçoivent pas de réponse	La réponse aux commentaires en français est donnée en anglais	La réponse aux commentaires en français est donnée en français, mais est tardive et de mauvaise qualité	La réponse aux commentaires en français est donnée en français et est de bonne qualité, mais est tardive	La réponse aux commentaires en français est donnée en français rapidement et est de bonne qualité	
<b>i) Les renseignements fournis par un tiers au nom du GTNO doivent être accessibles en français (pratique exemplaire)</b>					<b>3</b>
<b>NON</b>		<b>OUI</b>			
Les renseignements d'un tiers agissant au nom du GTNO ne sont pas accessibles en français		Les renseignements d'un tiers agissant au nom du GTNO sont accessibles en français			
<b>j) Lors de la création d'une adresse courriel générique, il faut veiller à la rendre aussi bilingue que possible (Normes, p. 18) (ce n'est pas une exigence, mais plutôt un ATOUT)</b>					<b>Non évaluée</b>
Cet indicateur n'est pas noté; c'est un atout seulement. Une note sera attribuée uniquement si la situation se présente.					

<b>TOTAL</b>	<b>100</b>
--------------	------------

# Annexe C – Évaluation des risques, Secrétariat pour la COVID-19

Francophone Affairs Secretariat											
Risk Assessment											
Risk Owner: Northwest Territories Health and Social Services Authority											
French Websites and social media are accessible and available to the French speaking community.											
Objective											
Date: March 9, 2021											
#	Risk/Event	Trigger/Cause	Consequence/Impact	Inherent Risk			Control Objectives	Mitigating Controls	Residual Risk		
				L	I	Risk Rating			L	I	Risk Rating
1	The contents of the websites, written instruments and social media posts intended for public use are not translated to French	<p>Department did not ask for translation.</p> <p>Poor processes related to translation within the Department.</p> <p>Poor translation.</p> <p>Lack of knowledge of the Standards.</p>	<p>Lack of transparency of public health information.</p> <p>Poor public service - French speaking individuals don't receive appropriate and timely services.</p> <p>Losing public trust by not providing adequate information.</p> <p>Negative media coverage.</p>	5	3	High (8)	<p>Management interest /eager participation.</p> <p>Management and employees awareness of the French communications standards.</p> <p>Available resources (qualified staff).</p> <p>Defined translation process for Web pages and social media postings.</p> <p>Implement in-house continuous monitoring to make sure communications are compliant.</p> <p>Leveraging the expertise and technology of the Translation service of the Francophone Affairs Secretariat.</p>	<p><b>GNWT</b></p> <p>Official Languages Act and Regulations.</p> <p>GNWT Standards for French communications and Services.</p> <p>GNWT Strategic Plan on French Communications and Services.</p> <p>GNWT Visual Identity Program Guidelines.</p> <p>GNWT Consistent User Experience (CUE) Guidelines.</p> <p>GNWT Web and Digital Presence Committee (WDPC).</p> <p>Reminders and Monitoring done by French Language Services Coordinators.</p> <p>Language Coordinators meeting with SMC.</p> <p>Updates of Operating Plans.</p> <p><b>Government of Canada</b></p> <p>NWT-Canada French Language Services Agreement.</p> <p><b>Francophone Affairs Secretariat</b></p> <p>Compliance audits by Francophone Affairs Secretariat.</p>	3	2	Medium (5)
2	The French translations of the Websites or written instruments are not comparable in quality and prominence to their English counterparts.	<p>Poor quality of translation due to use of external translators, bilingual GNWT staff who are not translators or translation software instead of GNWT translators.</p> <p>Design challenges created by the fact that insufficient space was planned for the French text.</p> <p>Lack of knowledge of the Standards.</p> <p>Lack of design proficiency.</p>	<p>Embarrassment for Ministers.</p> <p>Legal challenge.</p> <p>Damage to GNWT reputation.</p> <p>Investigation by Language Commissioner.</p> <p>Loss of credibility with Canadian Heritage.</p>	4	3	Medium (7)	<p>Implement in-house continuous monitoring to make sure communications are compliant.</p>	<p>Reminders and Monitoring done by French Language Services Coordinators.</p> <p>Language Coordinators meeting with SMC.</p> <p>Updates of Operating Plans.</p> <p><b>Government of Canada</b></p> <p>NWT-Canada French Language Services Agreement.</p> <p><b>Francophone Affairs Secretariat</b></p> <p>Compliance audits by Francophone Affairs Secretariat.</p> <p>Reminders and advice to the Departments by the Francophone Affairs Secretariat.</p> <p>Monitoring of Operating Plans by the Monitoring and Evaluation Advisor.</p> <p>Monitoring and Evaluation Advisor position is filled.</p> <p>Partnership with community.</p>	3	2	Medium (5)
3	Access to equivalent French web pages is difficult.	<p>Failure to comply with Consistent User Experience (CUE).</p> <p>Where CUE exempt, design doesn't accommodate bilingual format.</p>		5	3	High (8)		<p>Reminders and advice to the Departments by the Francophone Affairs Secretariat.</p> <p>Monitoring of Operating Plans by the Monitoring and Evaluation Advisor.</p> <p>Monitoring and Evaluation Advisor position is filled.</p> <p>Partnership with community.</p>	3	2	Medium (5)
4	3rd Party information provided on behalf of GNWT is not translated in French.	<p>Departments are not aware of this obligation.</p> <p>French requirement is not included in the agreement with third party.</p>		N/A	N/A	N/A			N/A	N/A	N/A
5	There is lower compliance to language standards due to the uniqueness of the pandemic situation (emergency situation).	<p>Pressure to have the information made public as soon as possible due to the emergency.</p> <p>Perception that legal emergency requirements prevail over legal linguistic obligations.</p>		4	3	Medium (7)			3	2	Medium (5)

# Annexe D – Évaluation des risques, ASTNO

Francophone Affairs Secretariat											
Risk Assessment											
Risk Owner: Northwest Territories Health and Social Services Authority											
French Websites and social media are accessible and available to the French speaking community.											
Objective											
Date: March 9, 2021											
#	Risk/Event	Trigger/Cause	Consequence/Impact	Inherent Risk			Control Objectives	Mitigating Controls	Residual Risk		
				L	I	Risk Rating			L	I	Risk Rating
1	The contents of the websites, written instruments and social media posts intended for public use are not translated to French	Department did not ask for translation. Poor processes related to translation within the Department. Poor translation. Lack of knowledge of the Standards.	Lack of transparency of public health information. Poor public service - French speaking individuals don't receive appropriate and timely services. Losing public trust by not providing adequate information. Negative media coverage.	5	3	High (8)	Management interest /eager participation. Management and employees awareness of the French communications standards. Available resources (qualified staff). Defined translation process for Web pages and social media postings.	GNWT Official Languages Act and Regulations. GNWT Standards for French communications and Services. GNWT Strategic Plan on French Communications and Services. GNWT Visual Identity Program Guidelines.	3	2	Medium (5)
2	The French translations of the Websites or written instruments are not comparable in quality and prominence to their English counterparts.	Poor quality of translation due to use of external translators, bilingual GNWT staff who are not translators or translation software instead of GNWT translators. Design challenges created by the fact that insufficient space was planned for the French text. Lack of knowledge of the Standards. Lack of design proficiency.	Embarrassment for Ministers. Legal challenge. Damage to GNWT reputation. Investigation by Language Commissioner. Loss of credibility with Canadian Heritage.	4	3	Medium (7)	Implement in-house continuous monitoring to make sure communications are compliant. Leveraging the expertise and technology of the Translation service of the Francophone Affairs Secretariat.	GNWT Consistent User Experience (CUE) Guidelines. GNWT Web and Digital Presence Committee (WDPC). Reminders and Monitoring done by French Language Services Coordinators. Language Coordinators meeting with SMC. Updates of Operating Plans.	3	2	Medium (5)
3	Access to equivalent French web pages is difficult.	Failure to comply with Consistent User Experience (CUE). Where CUE exempt, design doesn't accommodate bilingual format.		5	3	High (8)		NWT-Canada French Language Services Agreement. Francophone Affairs Secretariat Compliance audits by Francophone Affairs Secretariat.	3	2	Medium (5)
4	3rd Party information provided on behalf of GNWT is not translated in French.	Departments are not aware of this obligation. French requirement is not included in the agreement with third party.		N/A	N/A	N/A		Reminders and advice to the Departments by the Francophone Affairs Secretariat. Monitoring of Operating Plans by the Monitoring and Evaluation Advisor.	N/A	N/A	N/A
5	There is lower compliance to language standards due to the uniqueness of the pandemic situation (emergency situation).	Pressure to have the information made public as soon as possible due to the emergency. Perception that legal emergency requirements prevail over legal linguistic obligations.		4	3	Medium (7)		Monitoring and Evaluation Advisor position is filled. Partnership with community.	3	2	Medium (5)

# Annexe E – Évaluation des risques, MSSS

Francophone Affairs Secretariat											
Risk Assessment											
Risk Owner: Department of Health and Social Services											
Objective: French Websites are accessible and available to the French speaking community.											
Date: March 9, 2021											
#	Risk/Event	Trigger/Cause	Consequence/Impact	Inherent Risk			Control Objectives	Mitigating Controls	Residual Risk		
				L	I	Risk Rating			L	I	Risk Rating
1	The contents of the websites, written instruments and videos intended for public use are not translated to French	Department did not ask for translation.  Poor processes related to translation within the Department.  Poor translation.  Lack of knowledge of the Standards.	Lack of transparency of public health information.  Poor public service - French speaking individuals don't receive appropriate and timely services.  Losing public trust by not providing adequate information.  Negative media coverage.	5	3	High (8)	Management Interest /eager participation.  Management and employees awareness of the French communications standards.  Available resources (qualified staff).	Official Languages Act and Regulations.  GNWT Standards for French communications and Services.  GNWT Strategic Plan on French Communications and Services.  GNWT Visual Identity Program Guidelines.  GNWT Consistent User Experience (CUE) Guidelines.	3	2	Medium (5)
2	The French translations of the Websites or written instruments are not comparable in quality and prominence to their English counterparts.	Poor quality of translation due to use of external translators, bilingual GNWT staff who are not translators or translation software instead of GNWT translators.  Design challenges created by the fact that insufficient space was planned for the French text.  Lack of knowledge of the Standards.  Lack of design proficiency.	Embarrassment for Ministers.  Legal challenge.  Damage to GNWT reputation.  Investigation by Language Commissioner.  Loss of credibility with Canadian Heritage.	4	3	Medium (7)	Defined translation process for Web pages and social media postings.  Implement in-house continuous monitoring to make sure communications are compliant.  Leveraging the expertise and technology of the Translation service of the Francophone Affairs Secretariat.	GNWT Web and Digital Presence Committee (WDPC).  Reminders and Monitoring done by French Language Services Coordinators.  Language Coordinators meeting with SMC.  Updates of Operating Plans.  <b>Government of Canada</b>  NWT-Canada French Language Services Agreement.	3	2	Medium (5)
3	Access to equivalent French web pages is difficult.	Failure to comply with Consistent User Experience (CUE).  Where CUE exempt, design doesn't accommodate bilingual format.		5	3	High (8)		<b>Francophone Affairs Secretariat</b>  Compliance audits by Francophone Affairs Secretariat.	3	2	Medium (5)
4	3rd Party Information provided on behalf of GNWT is not translated in French.	Departments are not aware of this obligation.  French requirement is not included in the agreement with third party.		4	2	Medium (6)		Reminders and advice to the Departments by the Francophone Affairs Secretariat.  Monitoring of Operating Plans by the Monitoring and Evaluation Advisor.	3	1	Low (4)
5	There is lower compliance to language standards due to the uniqueness of the pandemic situation (emergency situation).	Pressure to have the information made public as soon as possible due to the emergency.  Perception that legal emergency requirements prevail over legal linguistic obligations.		4	3	Medium (7)		Monitoring and Evaluation Advisor position is filled.  Partnership with community.	3	2	Medium (5)

# Annexe F – Évaluation des risques, comptes Facebook du GTNO

Francophone Affairs Secretariat											
Risk Assessment											
Risk Owner: GNWT/GTNO Facebook Pages (Corporate Communications)											
Social media are accessible and available to the French speaking community.											
Objective											
Date: March 9, 2021											
#	Risk/Event	Trigger/Cause	Consequence/Impact	Inherent Risk			Control Objectives	Mitigating Controls	Residual Risk		
				L	I	Risk Rating			L	I	Risk Rating
1	The contents of videos and social media posts intended for public use are not translated to French	Department did not ask for translation.  Poor processes related to translation within the Department.  Poor translation.  Lack of knowledge of the Standards.	Lack of transparency of public health information.  Poor public service - French speaking individuals don't receive appropriate and timely services.  Losing public trust by not providing adequate information.  Negative media coverage.	5	3	High (8)	Management interest /eager participation.  Management and employees awareness of the French communications standards.  Available resources (qualified staff).	Official Languages Act and Regulations.  GNWT Standards for French communications and Services.  GNWT Strategic Plan on French Communications and Services.  GNWT Visual Identity Program Guidelines.	3	2	Medium (5)
2	The French translations of social media are not comparable in quality and prominence to their English counterparts.	Poor quality of translation due to use of external translators, bilingual GNWT staff who are not translators or translation software instead of GNWT translators.  Design challenges created by the fact that insufficient space was planned for the French text.  Lack of knowledge of the Standards.  Lack of design proficiency.	Embarrassment for Ministers.  Legal challenge.  Damage to GNWT reputation.  Investigation by Language Commissioner.  Loss of credibility with Canadian Heritage.	4	3	Medium (7)	Defined translation process for Web pages and social media postings.  Implement in-house continuous monitoring to make sure communications are compliant.  Leveraging the expertise and technology of the Translation service of the Francophone Affairs Secretariat.	GNWT Consistent User Experience (CUE) Guidelines.  GNWT Web and Digital Presence Committee (WDPC).  Reminders and Monitoring done by French Language Services Coordinators.  Language Coordinators meeting with SMC.  Updates of Operating Plans.  <b>Government of Canada</b>  NWT-Canada French Language Services Agreement.  <b>Francophone Affairs Secretariat</b>  Compliance audits by Francophone Affairs Secretariat.	3	2	Medium (5)
3	Access to equivalent French web pages is difficult.	Failure to comply with Consistent User Experience (CUE).  Where CUE exempt, design doesn't accommodate bilingual format.		N/A	N/A	N/A			N/A	N/A	N/A
4	3rd Party information provided on behalf of GNWT is not translated in French.	Departments are not aware of this obligation.  French requirement is not included in the agreement with third party.		N/A	N/A	N/A		Reminders and advice to the Departments by the Francophone Affairs Secretariat.  Monitoring of Operating Plans by the Monitoring and Evaluation Advisor.	N/A	N/A	N/A
5	There is lower compliance to language standards due to the uniqueness of the pandemic situation (emergency situation).	Pressure to have the information made public as soon as possible due to the emergency.  Perception that legal emergency requirements prevail over legal linguistic obligations.		4	3	Medium (7)		Monitoring and Evaluation Advisor position is filled.  Partnership with community.	3	2	Medium (5)

# Annexe G – Évaluation des risques, compte Facebook de l'ASSSSHR

Francophone Affairs Secretariat											
Risk Assessment											
Risk Owner: Hay River Health and Social Services Authority											
Objective: Social media are accessible and available to the French speaking community.											
Date: March 9, 2021											
#	Risk/Event	Trigger/Cause	Consequence/Impact	Inherent Risk			Control Objectives	Mitigating Controls	Residual Risk		
				L	I	Risk Rating			L	I	Risk Rating
1	The contents of social media posts intended for public use are not translated to French	<p>Department did not ask for translation.</p> <p>Poor processes related to translation within the Department.</p> <p>Poor translation.</p> <p>Lack of knowledge of the Standards.</p>	<p>Lack of transparency of public health information.</p> <p>Poor public service - French speaking individuals don't receive appropriate and timely services.</p> <p>Losing public trust by not providing adequate information.</p> <p>Negative media coverage.</p>	5	3	High (8)	<p>Management interest /eager participation.</p> <p>Management and employees awareness of the French communications standards.</p> <p>Available resources (qualified staff).</p> <p>Defined translation process for Web pages and social media postings.</p> <p>Implement in-house continuous monitoring to make sure communications are compliant.</p> <p>Leveraging the expertise and technology of the Translation service of the Francophone Affairs Secretariat.</p>	<p><b>GNWT</b></p> <p>Official Languages Act and Regulations.</p> <p>GNWT Standards for French communications and Services.</p> <p>GNWT Strategic Plan on French Communications and Services.</p> <p>GNWT Visual Identity Program Guidelines.</p> <p>GNWT Consistent User Experience (CUE) Guidelines.</p> <p>GNWT Web and Digital Presence Committee (WDPC).</p> <p>Reminders and Monitoring done by French Language Services Coordinators.</p> <p>Language Coordinators meeting with SMC.</p> <p>Updates of Operating Plans.</p> <p><b>Government of Canada</b></p> <p>NWT-Canada French Language Services Agreement.</p> <p><b>Francophone Affairs Secretariat</b></p> <p>Compliance audits by Francophone Affairs Secretariat.</p>	3	2	Medium (5)
2	The French translations of social media are not comparable in quality and prominence to their English counterparts.	<p>Poor quality of translation due to use of external translators, bilingual GNWT staff who are not translators or translation software instead of GNWT translators.</p> <p>Design challenges created by the fact that insufficient space was planned for the French text.</p> <p>Lack of knowledge of the Standards.</p> <p>Lack of design proficiency.</p>	<p>Embarrassment for Ministers.</p> <p>Legal challenge.</p> <p>Damage to GNWT reputation.</p> <p>Investigation by Language Commissioner.</p> <p>Loss of credibility with Canadian Heritage.</p>	4	3	Medium (7)		<p>Reminders and advice to the Departments by the Francophone Affairs Secretariat.</p> <p>Monitoring of Operating Plans by the Monitoring and Evaluation Advisor.</p>	3	2	Medium (5)
3	Access to equivalent French web pages is difficult.	<p>Failure to comply with Consistent User Experience (CUE).</p> <p>Where CUE exempt, design doesn't accommodate bilingual format.</p>		N/A	N/A	N/A		<p>NWT-Canada French Language Services Agreement.</p> <p><b>Francophone Affairs Secretariat</b></p> <p>Compliance audits by Francophone Affairs Secretariat.</p>	N/A	N/A	N/A
4	3rd Party information provided on behalf of GNWT is not translated in French.	<p>Departments are not aware of this obligation.</p> <p>French requirement is not included in the agreement with third party.</p>		N/A	N/A	N/A		<p>Reminders and advice to the Departments by the Francophone Affairs Secretariat.</p> <p>Monitoring of Operating Plans by the Monitoring and Evaluation Advisor.</p>	N/A	N/A	N/A
5	There is lower compliance to language standards due to the uniqueness of the pandemic situation (emergency situation).	<p>Pressure to have the information made public as soon as possible due to the emergency.</p> <p>Perception that legal emergency requirements prevail over legal linguistic obligations.</p>		4	3	Medium (7)		<p>Monitoring and Evaluation Advisor position is filled.</p> <p>Partnership with community.</p>	3	2	Medium (5)

## Annexe H – Résumé des recommandations

N°	Recommandations
<b>A.1</b>	Nous recommandons aux organismes de collaborer avec l'équipe Web des Services partagés des systèmes d'information (SPSI) pour régler les problèmes de structure de leur site Web. Les organismes peuvent envoyer une demande au centre d'assistance en précisant la liste des sections à vérifier. Les institutions gouvernementales devraient aussi se rappeler que l'équipe Web des SPSI peut se révéler utile si elles ont besoin de soutien technique pour améliorer leurs pages Web.
<b>A.2</b>	Nous recommandons également aux organismes, par l'entremise de leurs coordonnateurs des services en français par exemple, de coordonner l'examen régulier de leurs sites Web pour surveiller et maintenir la qualité des traductions françaises.
<b>A.3</b>	Nous encourageons les organismes à analyser l'utilisation publique des sites Web.
<b>B.1</b>	Pour que les documents écrits soient plus faciles à trouver et plus accessibles aux francophones, nous recommandons que les titres français soient utilisés pour les nommer sur les sites Web. La bonne pratique serait que lorsqu'il reçoit un document d'un fournisseur, l'agent des communications l'ouvre et l'enregistre sous le nom créé par le traducteur.
<b>C.1</b>	Les organismes doivent se rappeler que généralement, le texte français est plus long que celui anglais. Cette différence devrait être prise en compte lors de la conception des publications. Si l'espace est insuffisant pour le texte français, la police doit être réduite dans les deux langues pour qu'elle ait la même taille.
<b>D.1</b>	Nous recommandons que la fonction de recherche en français reconnaisse les mots-clés français. L'architecture du système ne devrait pas compter sur le fait qu'une personne à la recherche d'information sur un programme ou service connaîtra son équivalent anglais, et encore moins que cette personne aura le réflexe d'inscrire un mot-clé anglais dans le moteur de recherche français.
<b>D.2</b>	Nous recommandons aux organismes de collaborer avec les SPSI pour envisager d'améliorer la fonction de recherche par des métadonnées pour que le système puisse reconnaître les synonymes ou les mots du même champ lexical, ce qui augmenterait

	les chances de trouver le plus de publications pertinentes possible.
<b>E.1</b>	Lors de la publication de vidéos de tiers, l'idéal est d'ajouter la version française équivalente ou d'essayer de trouver une vidéo similaire en français.
<b>F.1</b>	Nous recommandons que les institutions gouvernementales (surtout l'ASSSSHR) instaurent un processus de traduction pour les publications dans les médias sociaux afin que les Normes soient respectées. La plupart du temps, les publications peuvent être planifiées. Elles pourraient être envoyées à un service de traduction quelques semaines à l'avance pour assurer leur disponibilité au moment voulu. Le processus de traduction devrait aussi faire partie du processus de communication, pour que les Normes soient prises en considération dès le départ.
<b>G.1</b>	Les institutions devraient veiller à ce que les messages en anglais et en français soient prêts au moment de la publication pour éviter les délais déraisonnables.
<b>H.1</b>	Le Comité de coordination des services en français et le Secrétariat aux affaires francophones collaboreront avec les communicateurs du GTNO afin d'adopter une approche stratégique et cohérente pour l'utilisation des médias sociaux. L'objectif : faire en sorte que les publications rejoignent la communauté francophone et soient davantage lues.
<b>H.2</b>	Le Secrétariat aux affaires francophones pourrait adapter quelques questions sur l'utilisation des médias sociaux et les préférences en la matière dans son sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone.
<b>I.1</b>	Il est recommandé que lorsqu'une institution gouvernementale permet à un tiers d'agir en son nom, la demande de propositions précise que l'offre devra comprendre des ressources en français pour respecter les critères d'évaluation du projet de contrat. De manière similaire, le contrat ou l'accord de contribution officialisant la relation devrait faire mention des exigences linguistiques.

## Annexe I – Résumé des notes finales

Indicateur	Institution gouvernementale				
	ASTNO	MSSS	SECRÉTARIAT POUR LA COVID-19	ASSSSHR	GTNO (communications ministérielles)
<b>A</b>	16,28/20	17,56/20	16,65/20	S.O.	S.O.
<b>B</b>	16,6/20	18,32/20	18,2/20	S.O.	S.O.
<b>C</b>	5/5	5/5	4,87/5	S.O.	S.O.
<b>D</b>	12/15	13,14/15	10,98/15	S.O.	S.O.
<b>E</b>	S.O.	6,2/12	7,54/12	S.O.	S.O.
<b>F</b>	13,52/20	S.O.	S.O.	7,08/20	17,36/20
<b>G</b>	4,47/5	S.O.	S.O.	5/5	4,73/5
<b>H</b>	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
<b>I</b>	S.O.	0,6/3	S.O.	S.O.	S.O.
<b>TOTAL</b>	67,87/85	60,82/75	58,24/72	12,08/25	22,09/25
<b>TAUX DE CONFORMITÉ TOTAL</b>	80 %	81 %	81 %	48 %	88 %

## Annexe J – Tableau des risques<sup>6</sup>

(A) Probabilité	(B) Incidence					(C) Risque global	
	1 Négligeable	2 Mineure	3 Modérée	4 Considérable	5 Extrême		
<b>5. Presque certaine</b>	6	7	8	9	10	Très élevé	≥ 9
<b>4. Probable</b>	5	6	7	8	9	Élevé	8
<b>3. Possible</b>	4	5	6	7	8	Moyen	De 5 à 7
<b>2. Improbable</b>	3	4	5	6	7	Faible	4
<b>1. Rare</b>	2	3	4	5	6	Très faible	≤ 3

### Probabilité de risque

Probabilité de risque	Critère
<b>5 – Presque certaine</b>	L'incident s'est produit dans les deux dernières années ou la probabilité qu'il se produise dans les trois à cinq prochaines années est élevée (> 75 %).
<b>4 – Probable</b>	L'incident s'est produit dans les cinq dernières années ou pourrait se reproduire dans les trois à cinq prochaines années (de 50 à 75 %).

<sup>6</sup> Bureau de la vérification interne – Septembre 2020

<b>3 – Possible</b>	L'incident s'est produit dans les sept dernières années ou la probabilité qu'il se produise dans les trois à cinq prochaines années est modérée (de 25 à 50 %).
<b>2 – Improbable</b>	L'incident s'est produit dans les 10 dernières années ou la probabilité qu'il se produise est modérée (25 % ou moins).
<b>1 – Rare</b>	L'incident ne s'est pas produit en plus de 10 ans ou il n'est pas probable qu'il se produise dans les trois à cinq prochaines années (< 10 %).

## Risque global

Le risque global est déterminé par la formule suivante :

- Probabilité + incidence (dommages et responsabilités \* 30 % + incidence opérationnelle \* 20 % + réputation \* 50 %)
- Arrondissement de la valeur obtenue

Par exemple, un incident probable [4] ayant une grande incidence pour ce qui est des dommages et des responsabilités [4 \* 0,3], une incidence opérationnelle négligeable [1 \* 0,2] et une incidence modérée sur la réputation [3 \* 0,5] obtiendra une note globale de 6,9, qui serait ensuite arrondie pour donner un risque global moyen de 7.

Incidence	Dommages et responsabilités (30 %)	Incidence opérationnelle (20 %)	Réputation (50 %)
<b>5. Extrême : nécessite la mobilisation régulière de la haute direction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages ou pertes, ou augmentation ou diminution du financement de plus de 50 millions de dollars</li> <li>• Décès ou perte de biens physiques essentiels</li> <li>• Dommages irréparables et considérables à l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impossibilité de fournir les services demandés pendant une période prolongée</li> <li>• Plus de 50 millions de dollars en économies ou en dépassements de coûts pour la prestation des services pendant trois ans ou la durée d'un projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indignation des intervenants, perte de confiance irréparable, sauf par un changement majeur dans l'administration ou le remplacement du ministre</li> <li>• Enquête publique ou accusations criminelles visant des fonctionnaires</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromission majeure de renseignements confidentiels essentiels ou atteinte à la vie privée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de 50 millions de dollars provenant d'une source de revenus</li> <li>• Incidence dans l'ensemble des TNO</li> </ul>	<p>haut placés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinion publique très positive ou négative</li> <li>• Diminution ou augmentation très importante de la qualité de vie ayant des répercussions sur l'image du GTNO ou d'un ministère</li> </ul>
<p><b>4. Considérable : nécessite des recherches et une planification détaillées par la haute direction</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépenses ou dommages de 10 à 50 millions de dollars</li> <li>• Blessures graves de plusieurs membres du public ou du personnel causant des invalidités</li> <li>• Perte de biens physiques importants</li> <li>• Dommages considérables à l'environnement – nettoyage prolongé, certains dommages permanents</li> <li>• Compromission considérable de renseignements confidentiels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration ou perturbation considérable de la prestation des services demandés</li> <li>• Perte ou gain considérable de connaissances ou de données sur les services</li> <li>• Rendement considérablement supérieur ou inférieur aux objectifs du service ou du groupe de services</li> <li>• De 10 à 50 millions de dollars en économies ou en dépassements de coûts pour la prestation des services pendant trois ans ou la durée d'un projet</li> <li>• Recettes supplémentaires de 10 à 50 millions de dollars</li> <li>• Incidence dans plusieurs régions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aversion des intervenants, confiance gravement fragilisée</li> <li>• Tollé public ou médiatique exigeant le départ de fonctionnaires</li> <li>• Vifs éloges ou critiques par des organismes d'évaluation</li> <li>• Vifs éloges ou critiques à la suite d'une vérification indépendante</li> <li>• Procès public</li> <li>• Diminution ou augmentation considérable de la qualité de vie ayant des répercussions sur l'image du GTNO ou d'un ministère</li> </ul>
<p><b>3. Modérée :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépenses ou dommages de 1 à</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquiétude des intervenants,</li> </ul>

<p><b>nécessite l'attribution de responsabilités de gestion précises</b></p>	<p>10 millions de dollars</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blessures graves de membres du public ou du personnel</li> <li>• Perte de biens physiques importants, mais remplaçables</li> <li>• Dommages environnementaux modérés, efforts de nettoyage modérés, aucun dommage permanent</li> <li>• Compromission modérée de renseignements confidentiels</li> </ul>	<p>perturbation modérée de la prestation des services demandés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte modérée ou gain modéré de connaissances ou de données sur les services</li> <li>• Rendement modérément supérieur ou inférieur aux objectifs du service</li> <li>• De 1 à 10 millions de dollars en économies ou en dépassements de coûts pour la prestation des services pendant trois ans ou la durée d'un projet</li> <li>• Recettes supplémentaires de 1 à 10 millions de dollars</li> <li>• Incidence dans une région</li> </ul>	<p>possibilité de rétablir la confiance à un coût considérable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attention médiatique nationale positive ou négative</li> <li>• Éloges ou critiques d'organismes d'évaluation</li> <li>• Fortes recommandations d'une vérification indépendante</li> <li>• Règlement extrajudiciaire</li> </ul>
<p><b>2. Mineure : nécessite une gestion par une surveillance ciblée ou des procédures correctives</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépenses ou dommages de 250 000 \$ à 1 million de dollars</li> <li>• Dommages environnementaux mineurs, non permanents, nettoyage peu exigeant</li> <li>• Blessures mineures</li> <li>• Perte limitée de biens physiques</li> <li>• Compromission limitée de renseignements de nature délicate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration/perturbation mineure des services, projets ou processus</li> <li>• Avancée mineure ou recul mineur dans l'atteinte des objectifs du service</li> <li>• Perte limitée ou gain limité de données du service ou du groupe de services</li> <li>• De 250 000 \$ à 1 million de dollars en économies ou en dépassements de coûts pour la prestation des services pendant trois ans ou la durée d'un projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surprise des intervenants, perte mineure ou gain mineur de confiance des clients</li> <li>• Certaine attention médiatique locale favorable ou défavorable</li> <li>• Certaines observations favorables ou défavorables par des organismes d'évaluation</li> <li>• Certaines suggestions d'améliorations à la suite d'une vérification indépendante</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recettes supplémentaires de 250 000 \$ à 1 million de dollars</li> <li>• Incidence sur plusieurs localités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque de poursuite judiciaire</li> </ul>
<p><b>1. Négligeable : peut-être géré par des procédures courantes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépenses ou dommages de moins de 250 000 \$</li> <li>• Aucune blessure</li> <li>• Perte limitée de biens physiques</li> <li>• Dommages environnementaux négligeables, non permanents, aucun nettoyage nécessaire</li> <li>• Compromission limitée de renseignements de nature délicate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune amélioration ou amélioration très mineure des services, des projets ou des processus</li> <li>• Perte très mineure ou gain très mineur de données sur les services</li> <li>• Économies ou dépassements de coûts pour la prestation des services négligeables, c'est-à-dire de moins de 250 000 \$ pendant trois ans ou la durée d'un projet</li> <li>• Recettes supplémentaires de moins de 250 000 \$</li> <li>• Incidence dans une localité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déception des intervenants, mais possibilité de rétablir la confiance</li> <li>• Incidence négligeable sur la confiance des clients</li> <li>• Attention médiatique négligeable</li> </ul>