



Réponse du gouvernement aux recommandations formulées dans l'évaluation du Plan stratégique sur les communications et les services en français du GTNO 2018 à 2023

Mai 2023

Table des matières

Réponse aux recommandations	3
Question 1	3
Question 2	6
Question 3	9
Question 4	13

Réponse aux recommandations

Les tableaux ci-dessous présentent la réponse du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) aux recommandations formulées dans le cadre de l'évaluation par un tiers du [Plan stratégique sur les communications et les services en français 2018 à 2023](#).

Question 1 : Avec quelle efficacité les cadres, tous échelons confondus, ont-ils promu et soutenu la vision du Plan stratégique 2018-2023 dans les institutions du GTNO?		
	Recommandations	Réponses du GTNO
1.1	<p>Améliorer le processus de surveillance pour normaliser les mécanismes servant à superviser la promotion et le soutien du Plan stratégique et à repérer les nouveaux secteurs de risque, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter la fréquence des rapports des institutions du GTNO à deux par année; • Ajuster les indicateurs clés relatifs à la mise en œuvre du Plan dans tous les ministères. Ces indicateurs devraient être axés sur le suivi de la formation, les ressources humaines, l'évaluation, la production de rapports et la communication; • Revoir les modèles de suivi et de production de rapports actuels. 	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>L'amélioration du processus de surveillance permettra de suivre avec une plus grande précision la progression des plans de fonctionnement, de garantir leur conformité au Plan stratégique et de repérer plus rapidement les nouveaux secteurs de risque. Ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les institutions du GTNO procéderont à un examen de surveillance de mi-année; • Les indicateurs de rendement clés seront revus à la lumière du nouveau Plan stratégique 2023-2028; • Les modèles de suivi et de rapport seront revus à la lumière du nouveau Plan stratégique 2023-2028.
1.2	<p>Accroître la capacité de formation et de communication des institutions gouvernementales relativement aux rôles et responsabilités des ministères et institutions, notamment</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le Secrétariat aux affaires francophones mettra sur pied et fournira une nouvelle formation aux coordonnateurs des services en français sur les</p>

	<p>concernant l'orientation et l'intégration, l'offre active et la prime au bilinguisme.</p>	<p>rôles et responsabilités des institutions du GTNO dans la mise en œuvre du Plan stratégique (sujet également traité au point 2.6). Cette formation clarifiera le niveau de participation ainsi que les rôles des institutions et abordera les cas où certaines sont tenues d'obtenir un éclairage particulier pour la mise en œuvre d'activités précises.</p> <p>En outre, le GTNO mettra au point un mécanisme pour informer les institutions du GTNO des nouvelles embauches susceptibles d'avoir une incidence sur leurs services en français (personnel qui touche la prime au bilinguisme, personnel de première ligne, etc.). Cela les aidera à cibler et à planifier les formations en français de manière plus efficace.</p>
<p>1.3</p>	<p>Continuer de former les employés du gouvernement et les représentants communautaires sur le processus de rétroaction Votre avis GTNO et les services offerts dans les communautés francophones.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le GTNO continuera d'offrir la formation sur Votre avis GTNO dans le cadre de la formation sur l'offre active destinée au personnel qui touche la prime au bilinguisme et au personnel de première ligne, à leurs gestionnaires et au personnel qui offre des services de première ligne de temps à autre.</p> <p>Le GTNO continuera à promouvoir et à faire connaître le processus de rétroaction et la plateforme Votre avis GTNO auprès des représentants communautaires, par exemple en leur rappelant l'importance de ces outils lorsqu'ils ont des interactions avec des organismes francophones.</p>
<p>1.4</p>	<p>Sensibiliser les gens aux outils de consultation de la communauté (p. ex. Exprimez-vous).</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le Secrétariat aux affaires francophones prendra des mesures pour identifier et revoir les outils de consultation actuels dont le public</p>

		<p>dispose pour fournir des commentaires au GTNO sur ses communications et services en français.</p> <p>Le Secrétariat aux affaires francophones, avec l'appui des institutions du GTNO, mènera une campagne de communication pour promouvoir les outils de consultation mis à la disposition de la communauté francophone. Cela pourrait améliorer la perception de la communauté francophone à l'égard des efforts de dialogue public du GTNO et encourager sa participation à ce dialogue.</p>
--	--	---

Question 2 : Dans quelle mesure le GTNO a-t-il été capable de mettre en œuvre le Plan stratégique 2018-2023?		
	Recommandations	Réponses du GTNO
2.1	Pourvoir les postes bilingues, si possible.	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le GTNO continuera de tenir compte des exigences linguistiques lors de la création de nouveaux postes ou de la mise à jour des descriptions de poste. La possibilité de créer des postes partagés continuera d’être explorée.</p>
2.2	Discuter de la reconnaissance de l’agrément des infirmiers, principalement en déterminant et en comparant les qualifications requises pour reconnaître l’agrément entre provinces et territoires, ce qui pourrait faciliter le recrutement d’infirmiers bilingues d’ailleurs au Canada.	<p>Le GTNO est en désaccord avec cette recommandation.</p> <p>La question de la reconnaissance de l’agrément des infirmiers n’est pas du ressort du système de santé et des services sociaux. L’inscription en règle des infirmiers relève de l’Association des infirmières et infirmiers autorisés des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. La Loi sur la profession infirmière établit les conditions d’inscription des différents professionnels des soins infirmiers, lesquelles sont en phase avec les conditions d’inscription en vigueur ailleurs au Canada. La décision de donner ou de reconnaître un permis d’exercice dans un contexte national revient à l’Association des infirmières et infirmiers autorisés des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut en tant qu’organisme de réglementation.</p>
2.3	Continuer de donner des formations d’appui aux employés et aux principaux représentants sur l’offre active et l’aiguillage.	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 1.3, le GTNO continuera d’offrir la formation sur l’offre active (et donc sur Votre avis</p>

		<p>GTNO) et offrira une formation de rafraîchissement sur l’offre active au personnel qui touche la prime au bilinguisme et au personnel de première ligne, à leurs gestionnaires et au personnel qui offre des services de première ligne de temps à autre.</p> <p>Le GTNO poursuivra son travail de promotion et de sensibilisation concernant l’offre active et la prestation efficace des services (services directs, aiguillage ou interprétation) auprès des représentants communautaires et de la communauté francophone des TNO.</p>
<p>2.4</p>	<p>Évaluer la compétence des interprètes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en leur faisant passer un premier examen pour évaluer leur bilinguisme; • en prenant connaissance des formulaires de rétroaction soumis par le public. 	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’interprète médical certifié en français du système de santé et des services sociaux doit être certifié ou s’engager à obtenir la certification au moment de l’embauche. Par conséquent, l’évaluation initiale du niveau de bilinguisme est déjà comprise dans le processus d’embauche. • L’évaluation de la qualité des services fournis par l’interprète médical certifié en français peut s’appuyer sur les commentaires reçus dans Votre avis GTNO. Conformément aux Normes du GTNO sur les communications et les services en français, une invitation à donner des commentaires est lancée lorsque des services sont fournis; cette rétroaction est importante pour améliorer les services en français du GTNO.
<p>2.5</p>	<p>Créer un poste à temps plein à l’Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p>

	<p>Ouest (ASTNO) dont le titulaire s’occupera exclusivement des communications et services en français.</p>	<p>Un tel poste à l’ASTNO permettrait un encadrement ciblé de l’équipe des services en français dans l’ensemble du système de santé et des services sociaux, principalement pour la gestion des projets d’amélioration.</p> <p>La création d’un nouveau poste à temps plein au sein de l’ASTNO sera l’occasion de revoir la ligne directrice 1 du Plan stratégique (Rôles et responsabilités).</p>
<p>2.6</p>	<p>Tenir une brève réunion de discussion avec les coordonnateurs des services en français pour réaffirmer et préciser leurs rôles et responsabilités dans la prestation des services en français.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 1.2, le Secrétariat aux affaires francophones mettra sur pied et fournira une nouvelle formation aux coordonnateurs des services en français sur les rôles et responsabilités des institutions du GTNO dans la mise en œuvre du Plan stratégique. Cette formation clarifiera le niveau de participation ainsi que les rôles des institutions et abordera les cas où certaines sont tenues d’obtenir un éclairage particulier pour la mise en œuvre d’activités précises.</p> <p>Cette formation portera également sur les rôles et responsabilités spécifiques des coordonnateurs des services en français et permettra de discuter des réussites, des défis et de la rétroaction.</p>

Question 3 : Quelle a été l'utilité du Plan stratégique 2018-2023 pour la communauté francophone?		
	Recommandations	Réponses du GTNO
3.1	Continuer d'appliquer les lignes directrices sur le suivi et d'effectuer des vérifications systématiques des communications et services pendant l'année au moyen d'inspections sans préavis au téléphone ou en personne.	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le GTNO continuera d'appliquer les lignes directrices relatives à la surveillance.</p> <p>Le Secrétariat aux affaires francophones sera chargé de veiller à ce que des vérifications systématiques de la conformité des communications et des services en français soient effectuées régulièrement. Les paramètres de ces vérifications seront déterminés en partenariat avec les institutions du GTNO ou en fonction des problèmes soulevés par la communauté francophone.</p>
3.2	<p>Élaborer et mettre en œuvre de nouveaux processus et outils de collecte de données (en particulier pour le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Infrastructure [bureau de l'immatriculation et des permis de conduire], le ministère des Affaires municipales et communautaires [9-1-1] et le ministère de la Justice) pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • comprendre la taille des communautés francophones de Yellowknife, Hay River, Inuvik et Fort Smith et leur utilisation des points de service; • accorder la priorité aux points de service les plus utilisés; 	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le GTNO examinera les moyens de recueillir des données, en particulier dans les points de service au public très utilisés.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • instaurer un mécanisme de collecte de commentaires dans les points de service les plus utilisés. Cet outil de rétroaction directe permettrait aux utilisateurs d’exprimer leur satisfaction quant à leur expérience, leurs préoccupations, des commentaires et des recommandations. 	
<p>3.3</p>	<p>Accroître la publicité et la formation sur Votre avis GTNO à l’aide de séances d’information virtuelles ou en personne, et rendre plus clair et visible l’accès aux plateformes de rétroaction sur le site du GTNO.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 1.3, le GTNO continuera d’offrir la formation sur Votre avis GTNO dans le cadre de la formation sur l’offre active destinée au personnel qui touche la prime au bilinguisme et au personnel de première ligne, à leurs gestionnaires et au personnel qui offre des services de première ligne de temps à autre.</p> <p>Le Secrétariat aux affaires francophones collaborera avec le Service des communications du GTNO pour accroître la visibilité de Votre avis GTNO sur le portail « Exprimez-vous! ». De plus, il explorera la possibilité de rendre Votre avis GTNO plus facile d’accès, par exemple en créant des codes QR menant directement au formulaire de rétroaction ou en ajoutant des mécanismes de collecte de données à des points de service au public importants.</p>
<p>3.4</p>	<p>Revoir la ligne directrice 6 du Plan stratégique sur les commentaires du public, surtout :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la facilitation de plus d’échanges entre le GTNO et la communauté; 	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 1.4, le Secrétariat aux affaires francophones prendra des mesures pour identifier et examiner les outils de consultation actuels dont le public dispose pour</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • les échanges; • les commentaires du public. 	<p>fournir des commentaires au GTNO sur ses communications et services en français.</p> <p>De plus, en consultation avec la communauté francophone, la ligne directrice 6 du Plan stratégique (Participation de la communauté) sera revue.</p>
<p>3.5</p>	<p>Entamer le dialogue entre le Secrétariat aux affaires francophones et les représentants communautaires pour améliorer les communications, clarifier les attentes, régler les problèmes soulevés et examiner les mesures prises pour y arriver.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 1.4, le Secrétariat aux affaires francophones fera le nécessaire pour identifier et examiner les outils de consultation actuels dont le public dispose pour fournir des commentaires au GTNO sur ses communications et services en français. De plus, comme indiqué dans la réponse à la recommandation 3.4, il examinera la ligne directrice 6 du Plan stratégique (Participation de la communauté).</p> <p>Le GTNO explorera les moyens d’augmenter les communications avec les représentants communautaires. Cela permettra de clarifier les attentes de la communauté francophone, d’aborder les problèmes qui émergent et d’informer la communauté des mesures prises pour les régler.</p>
<p>3.6</p>	<p>Revoir le format du sondage mené auprès du public pour y inclure plus de questions ouvertes afin de lui permettre de faire des commentaires et de donner des explications.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 1.4, le Secrétariat aux affaires francophones prendra des mesures pour identifier et examiner les outils de consultation actuels dont le public dispose pour</p>

		<p>fournir des commentaires au GTNO sur ses communications et services en français.</p> <p>Le Secrétariat aux affaires francophones veillera également à inclure plus de questions ouvertes dans le sondage sur la satisfaction de la communauté francophone.</p>
--	--	---

Question 4 : Dans quelle mesure les institutions du GTNO ont-elles accru leurs capacités de surveillance et de production de rapports?		
	Recommandations	Réponses du GTNO
4.1	<p>Revoir et mettre à jour le Plan de suivi, d'évaluation et de responsabilisation 2020, plus précisément en ce qui a trait à l'ajout d'une nouvelle section aux plans de fonctionnement, en établissant au niveau opérationnel des mesures et cibles propres à chaque ministère.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le Plan de suivi, d'évaluation et de responsabilisation 2020 sera révisé à la lumière du nouveau Plan stratégique 2023-2028. Les indicateurs de rendement clés seront revus.</p> <p>Dans la foulée du nouveau Plan stratégique 2023-2038, de nouveaux plans de fonctionnement seront élaborés. Ils comporteront deux volets, à savoir une section pour les indicateurs à l'échelle du GTNO et une autre pour les indicateurs propres aux institutions du GTNO. Ces indicateurs seront établis de concert par le Secrétariat aux affaires francophones et les institutions du GTNO.</p>
4.2	<p>Établir et instaurer des indicateurs tangibles pour mesurer les progrès (indicateurs de rendement clés) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pointage de satisfaction de la clientèle; • Utilisation des services d'aiguillage; • Utilisation des services d'interprétation; • Nombre de demandes de service ouvertes; • Nombre de postes à pourvoir; • Temps pour pourvoir les postes. 	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le Secrétariat aux affaires francophones, en collaboration avec les institutions du GTNO, élaborera et mettra en œuvre des indicateurs de rendement clés pour mesurer les progrès.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 4.1, les nouveaux plans de fonctionnement comporteront une section avec des indicateurs propres aux institutions du GTNO.</p>

<p>4.3</p>	<p>Mettre en place, dans les institutions du gouvernement, des rappels sur les processus de surveillance à des fins d'uniformité entre les ministères précisant la portée et les responsabilités, le calendrier de surveillance et la manière d'utiliser efficacement le modèle de rapport.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p>
<p>4.4</p>	<p>Produire des rapports sur les rencontres trimestrielles avec le Secrétariat aux affaires francophones pour discuter de l'orientation, des progrès, des problèmes et de la rétroaction, et des rapports d'étape semestriels sur le plan de fonctionnement des ministères.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>L'instauration de réunions trimestrielles entre le Secrétariat aux affaires francophones et chaque coordonnateur des services en français pour discuter des progrès réalisés dans le cadre des plans de fonctionnement permettrait de clarifier les processus de collecte de données et de production de rapports, mais aussi de fournir des conseils et des éclaircissements lorsque des questions sont soulevées. Cela faciliterait également la production des rapports annuels par les institutions du GTNO. Ces réunions seraient facultatives et planifiées en fonction des besoins des coordonnateurs des services en français.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 1.1, les institutions du GTNO procéderont à un examen de la surveillance de mi-année.</p>
<p>4.5</p>	<p>Demander aux coordonnateurs des services en français d'examiner les points de service plus régulièrement.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les visites et les examens réguliers des points de service au public renforceront les liens entre les coordonnateurs et le personnel de première ligne concerné, assureront à ce personnel un encadrement et une formation appropriés, et donneront l'occasion de lui soumettre des scénarios de service et de lui offrir une formation et des ressources</p>

		<p>supplémentaires au besoin. Ces visites aideront également les coordonnateurs à tenir à jour la liste des points de service au public et celle du personnel bilingue.</p> <p>Ces examens doivent être effectués dans une optique de contrôle de la qualité et non d'un point de vue de vérification.</p>
4.6	<p>Demander aux institutions du GTNO de créer leurs propres outils de surveillance avec l'aide du conseiller chargé du suivi et de l'évaluation des services en français.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 4.1, les nouveaux plans de fonctionnement comporteront une section avec des indicateurs propres aux institutions du GTNO. En partenariat avec le Secrétariat aux affaires francophones, les institutions élaboreront leurs propres outils de surveillance ou adapteront les modèles fournis par le Secrétariat, car ce sont elles qui connaissent le mieux leurs projets, savent ce qu'il leur faut surveiller pour s'améliorer, connaissent leurs priorités et savent comment répondre à leurs besoins.</p>
4.7	<p>Tenir des séances d'information avec les coordonnateurs des services en français pour préciser les processus de collecte de données, les lignes directrices et les indicateurs surveillés.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Comme indiqué dans la réponse à la recommandation 4.4, l'établissement de réunions trimestrielles entre le Secrétariat aux affaires francophones et chaque coordonnateur des services en français permettrait de clarifier les indicateurs de rendement clés et les processus de collecte de données et de production de rapports, mais aussi de fournir des conseils à mesure que des questions émergeront.</p>