À votre service en français

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

Première édition, **Janvier 2016**

INFO-GTNO

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

Bienvenue à Info-GTNO

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

Un mot du Secrétariat

(De gauche à droite) Le directeur général du Conseil de développement économique des Territoires du Nord-Ouest, Antoine Gagnon, le directeur général du Secrétariat aux affaires francophones, Benoît Boutin, et le directeur général de la Fédération franco-ténoise, Jean de Dieu Tuyishime, lors du lancement de la trousse de l'offre active en juillet.

L'amélioration de l'information et des services en français fournis par notre gouvernement au public francophone me tient vraiment à cœur en tant que directeur général du Secrétariat aux affaires francophones du GTNO. J'ai été confronté à tous les aspects de cet enjeu tout au long de ma carrière, ce qui m'a beaucoup servi dans mon poste actuel.

Je suis Franco-Ténois depuis de nombreuses années, et à ce titre, je comprends qu'il est important d'avoir accès à des renseignements en français et d'être servi en français par son propre gouvernement et dans sa propre langue. En tant qu'employé de longue date du GTNO, je connais les défis opérationnels que cela représente pour les ministères et les organismes chargés de faire de l'offre active une réalité.

Depuis que je suis à la tête du récent Secrétariat aux affaires francophones, créé en 2012, j'apprécie plus que jamais le lien entre ces deux réalités : les objectifs communs et la collaboration permettent non seulement de progresser plus rapidement, mais les résultats obtenus en sont également plus satisfaisants.

Au cours des trois dernières années, notre équipe a travaillé en étroite collaboration avec des représentants de la communauté francophone pour faire avancer nos objectifs, en particulier avec la Fédération franco-ténoise (FFT). Je ne le répèterai jamais assez : les idées, l'appui et la collaboration de la FFT et de la communauté francophone dans son ensemble ont été essentiels dans nos réalisations et ont fait la différence.

J'ai également pu observer la force de la collaboration au sein du GTNO, à savoir au Commissariat aux langues officielles, parmi la haute direction ministérielle, au ministère de l'Exécutif, et parmi les coordonnateurs des services en français dans les ministères et les organismes qui jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre de nos objectifs stratégiques sur le terrain.

Au cours de nos séances de consultation dans les collectivités, il est clairement ressorti que l'engagement le plus important que le GTNO pourrait prendre serait de renforcer son offre active aux points de service de première ligne, à savoir en personne, au téléphone et sur Internet. Comme vous pouvez le lire dans ce premier bulletin d'information, nous concentrons nos efforts dans ces domaines et dans les partenariats déterminants pour notre succès.

Je ne perds pas de vue qu'il reste encore beaucoup de travail à effectuer pour continuer à étendre et à améliorer l'information et les services que notre gouvernement offre en français, mais grâce aux partenariats qui sont maintenant en place, j'ai bon espoir que nous réussirons, et que notre réussite sera d'autant plus importante puisqu'elle sera le fruit de la collaboration.

Benoît Boutin, ***Directeur général***

Mise en valeur des services en français

La commissaire aux langues intérimaire, Shannon Gullberg, a pris part au lancement de la nouvelle trousse de l'offre active au GTNO.

En juillet 2015, le Secrétariat aux affaires francophones a lancé la trousse et le DVD d'orientation sur l'offre active du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO). Des représentants de la communauté franco-ténoise et des ministères du GTNO étaient invités à la réception pour célébrer cette étape importante.

L'offre active est une formule d'accueil du public offrant aux gens de communiquer avec le GTNO en anglais ou en français lorsqu'ils cherchent à obtenir des renseignements ou des services.

La documentation de l'offre active porte la mention « À votre service *en français* ». Elle comprend tout un éventail de fournitures dont les ministères peuvent se servir pour promouvoir la disponibilité des renseignements et des services en français au sein du GTNO. La trousse inclut du matériel promotionnel comme des chevalets, épinglettes, affiches et autocollants électrostatiques, ainsi que des ressources explicatives qui aideront les ministères et les employés du GTNO à concrétiser l'offre active et à répondre aux demandes en français.

Le DVD permet d'orienter et de former le personnel.

Les documents d'orientation visent en priorité le personnel qui ne parle pas français, mais qui est le premier point de contact pour le public. La trousse et le DVD offrent des instructions et des conseils pratiques pour mieux comprendre l'offre active et la maîtriser.

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest s'est engagé à améliorer l'accès à l'information et aux services en français comme suit :

- en mettant sur pied le Secrétariat aux affaires francophones;
- en collaborant avec la Fédération franco-ténoise pour élaborer le Plan stratégique sur les communications et les services en français;
- en instaurant les Normes du GTNO sur les communications et les services en français.

Le GTNO a également consulté les Franco-Ténois de Yellowknife, Hay River, Fort Smith et Inuvik pour solliciter leurs commentaires sur la mise en œuvre du Plan stratégique. Les ministères et les organismes ont maintenant déterminé leurs exigences internes et élaboré leurs plans de fonctionnement.

L'offre active est un résultat de ces efforts visible pour le public. Nous encourageons les Ténois et les visiteurs francophones à demander des renseignements et des services en français pour encourager l'expansion continue de ces services.

« En tant qu'employé de première ligne, votre rôle est primordial dans l'offre active, même si vous ne parlez pas français. Vous pouvez faire en sorte que les clients francophones se sentent bien accueillis et soient servis adéquatement en leur offrant un accès positif et rapide aux services dont ils ont besoin, que ce soit en personne, au téléphone ou par courriel. »

GUIDE DE RÉFÉRENCE DU GTNO SUR L'OFFRE ACTIVE

Le www.gov.nt.ca devient bilingue!

Le site Web du GTNO est en ligne depuis 1997 et a subi de nombreux changements depuis ses débuts. En juillet dernier, le GTNO a lancé une version entièrement remise à jour du site Web, dont l'apparence est maintenant plus moderne et plus épurée. Cette refonte comprenait également la création d'un site miroir complet en français au www.gov.nt.ca/fr.

Il s'agit d'une étape importante du processus visant à augmenter le contenu en français des sites Web du GTNO.

Le nouveau site Web est plus convivial et comprend une bannière rotative soulignant les nouveaux programmes du GTNO, des liens vers les pages Web les plus populaires, une section « En vedette » mettant en avant les actualités du GTNO et de meilleures fonctions de recherche.

La conception du site est basée sur les normes d'expérience uniforme pour l'utilisateur du GTNO qui ont été publiées l'année dernière et qui guident l'apparence du nouveau site Web. Ces normes ont été mises au point en fonction des meilleures pratiques actuelles, de la recherche en ligne et des consultations d'autres provinces.

Le répertoire des services en ligne est une autre nouveauté intéressante. Ce site offre des renseignements de base sur tous les services offerts par le GTNO aux particuliers, aux organisations et aux entreprises, notamment une description du service, le lieu où obtenir plus de renseignements et les personnes-ressources concernées. Le répertoire est bilingue et on peut effectuer une recherche par ministère, par type de service ou personnalisée.

Le lancement du nouveau site Web du GTNO constitue une nouvelle étape dans la présence en ligne du GTNO et appuiera les efforts des ministères pour augmenter la prestation de leurs services en ligne ainsi que le contenu en français.

Portrait d'une employée

DAENA PHYPERS,
Agente bilingue de service à la clientèle
Bureau de l'immatriculation et des permis de conduire de Yellowknife
Ministère des Transports

Daena Phypers est née et a grandi à Yellowknife. Sa langue maternelle est l'anglais, mais grâce à des études d'immersion française, elle compte maintenant parmi les trois agents bilingues de service à la clientèle du Bureau de l'immatriculation et des permis de conduire.

« J'aime aider les gens à se sentir plus à l'aise, confie-t-elle, en ajoutant que parfois, les clients francophones ne savent pas qu'ils peuvent demander à être servi en français. Certains clients ont parfois de la difficulté à s'exprimer en anglais et ils sont vraiment soulagés quand je leur dis que je peux les servir en français. »

Quand Daena était à l'école primaire, les programmes d'immersion commençaient juste à Yellowknife. Elle a suivi des programmes de pré-immersion en 3e année, avant de passer en cours d'immersion complète en 4e année, et de poursuivre les cours d'immersion jusqu'en 12e année. Elle dit avoir continué l'immersion à l'école secondaire parce qu'elle savait que le français lui serait utile dans sa vie professionnelle.

Lorsqu'elle était étudiante, Daena a travaillé pendant trois étés au GTNO, et elle occupe son poste actuel depuis deux ans. Elle admet que la terminologie propre à l'immatriculation et aux permis de conduire était un peu difficile au début, mais c'est maintenant devenu naturel.

Elle confie avoir été un peu nerveuse pour parler français au début, étant donné que ses années d'immersion étaient un peu loin. « Quand j'ai commencé, ça me faisait vraiment plaisir quand des clients me disaient que mon français était correct », avoue-t-elle.

Le saviez-vous?

Les chiffres ne disent pas tout, mais ils peuvent donner un aperçu des progrès réalisés. Voici quelques statistiques intéressantes illustrant les efforts du GTNO pour fournir de l'information et des services au public francophone :

- Pendant l'exercice 2014-2015, le Service français de traduction du GTNO, le Service de traduction juridique du ministère de la Justice et la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs ont **traduit 1 710 084 mots**. Le Service français de traduction du GTNO à lui seul a traduit 1 053 522 mots pour 35 institutions gouvernementales.
- Entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015, Services TNO a **traité un total de 367 demandes de services** pour le public. Services TNO est un centre de services en français offrant de l'information et certains services pour le compte des ministères du GTNO. Voici certains des services offerts :
  - Renseignements sur la carte d'assurance-maladie et formulaires;
  - Renseignements sur le régime d'assurance-maladie complémentaire;
  - Renseignements sur les demandes de certificat de naissance;
  - Renseignements sur les permis de pêche et formulaires;
  - Renseignements sur les permis de chasse et formulaires;
  - Demandes auprès de la Régie du logement;
  - Relevés de note officiels.
- Tous les ministères se sont dotés d'un plan de fonctionnement concernant les communications et les services en français.

Pour obtenir de l'information et des services en français

Le GTNO s'engage à améliorer l'offre active de l'information et des services en français.

Pour en savoir plus, communiquez avec :

Services TNO
867-920-6153 (in Yellowknife)
1-866-561-1664 (sans frais)
francophone@gov.nt.ca

www.servicestno.ca

Chaque ministère compte un coordonnateur des services en français qui participe au **Comité de coordination des services en français du GTNO.**