



**Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone
relativement aux communications et aux services en
français du GTNO (2020-2021)**

Deuxième édition

Mai 2021



Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) s'est engagé à offrir et à donner au public des communications et des services en français de qualité. Pour y arriver, il est essentiel de connaître l'opinion de la communauté francophone.

Le deuxième Sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone a été lancé pendant le Mois de la Francophonie. Cette nouvelle initiative vise à vérifier que la communauté francophone connaît les communications et les services en français du GTNO et qu'elle est satisfaite de l'offre et de la prestation de ces communications et services aux points de service public en français.

Le sondage a commencé le 10 mars 2021 et a pris fin le 31 mars 2021. Au total, 119 personnes y ont répondu. Il a été publicisé sur le site Web du GTNO et dans le bulletin *Bear Net*, ainsi que sur les comptes de médias sociaux, dans les bulletins d'information et les pages Web du GTNO et des organismes francophones. Le lien pour accéder au sondage a également été publié dans *L'Aquilon* et annoncé sur les ondes de Radio Taïga et de Cabin Radio.

La deuxième édition du Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone comprend une section spéciale sur la santé et le bien-être, ajoutée par la suite du sondage de 2019-2020 qui identifiait la santé comme une priorité pour la communauté francophone ténnoise.

Les résultats de ce deuxième Sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone contribuent à l'évaluation continue des communications et des services en français du GTNO; un résumé de ce rapport sera également publié.

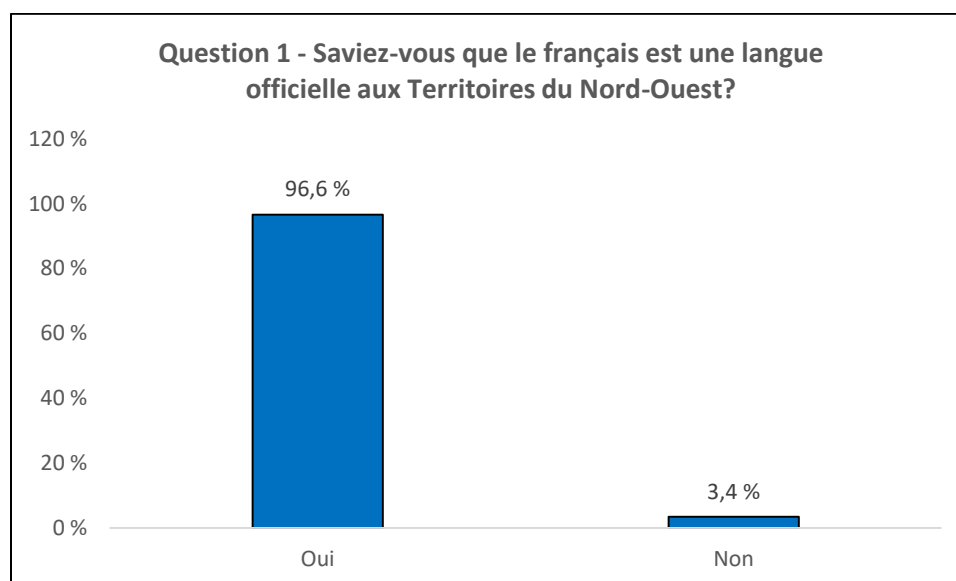
Le sondage a été créé par le Secrétariat aux affaires francophones, avec la participation du Réseau TNO Santé pour la section sur la santé et le bien-être. La Division de la planification, de la recherche et de l'évaluation du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MÉCF) l'a également validé.

PARTIE I : RÉSULTATS DU SONDAGE

Cette section présente les résultats bruts du deuxième Sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone relativement aux communications et aux services en français du GTNO (2020-2021). Veuillez noter que les chiffres des graphiques ont été arrondis pour rendre le document plus clair.

Question 1

Le graphique ci-dessous indique si les répondants savaient que le français est une langue officielle aux Territoires du Nord-Ouest (TNO).



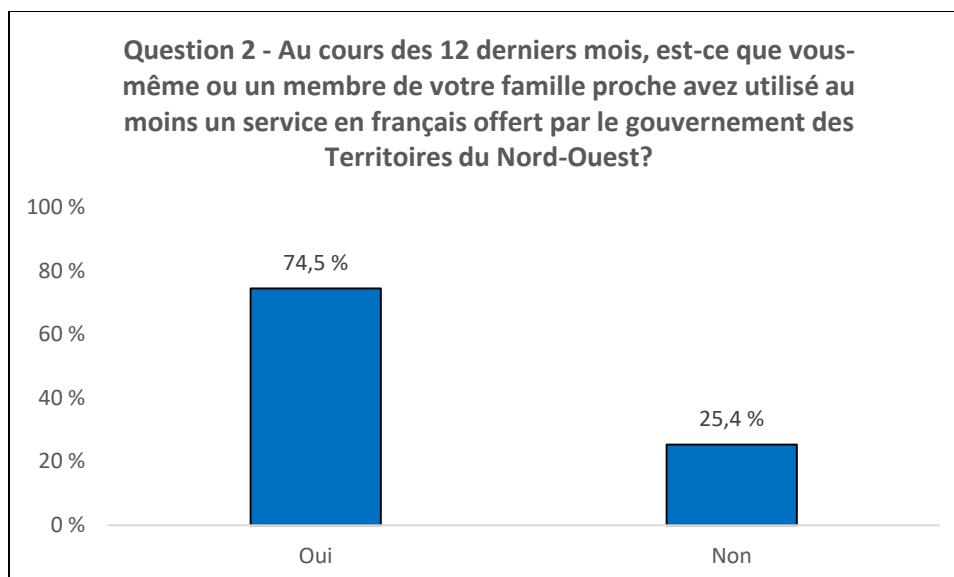
Le graphique montre que la majorité des répondants savaient que le français est une langue officielle aux TNO. Ainsi, 96,6 % des 119 répondants ont répondu qu'ils savaient que le français est une langue officielle aux TNO et seulement 3,4 % des répondants ont répondu qu'ils ne le savaient pas.

Utilisation des services en français du GTNO par le public

Les questions 2 à 9 étaient destinées à recueillir de l'information sur l'utilisation des services en français du GTNO par le public du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

Question 2

Le graphique ci-dessous indique si les répondants ont utilisé au moins un service en français du GTNO au cours de la dernière année.



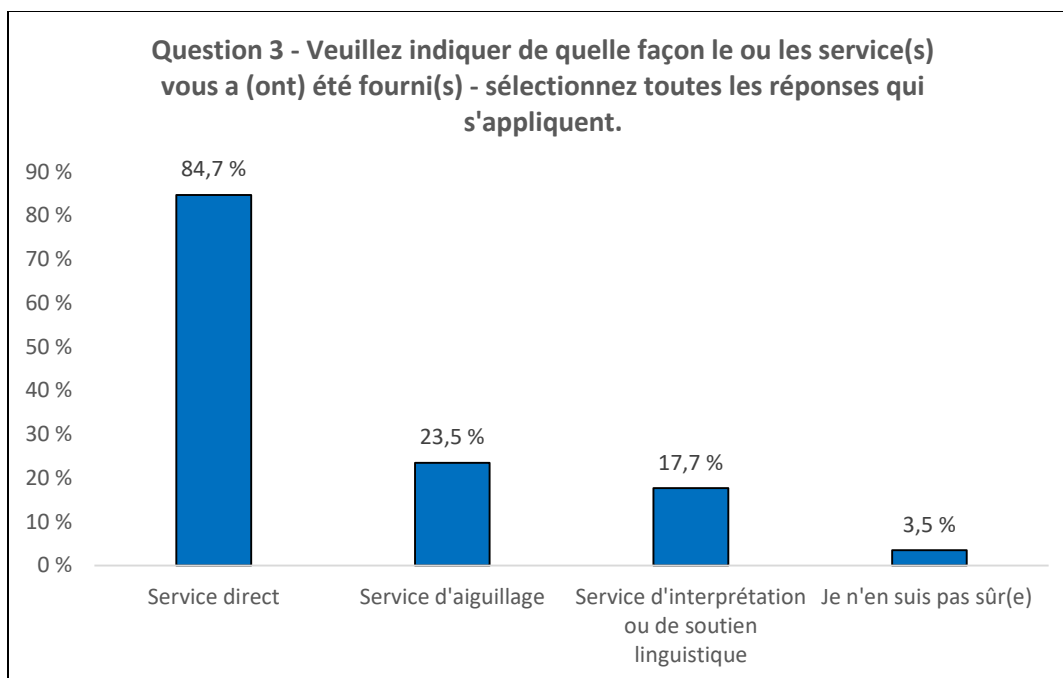
Le graphique montre que près de trois quarts des répondants ont utilisé au moins un service en français du GTNO au cours des 12 derniers mois (74,5 %) et qu'un quart (25,4 %) n'ont utilisé aucun service en français pendant l'année, pour différentes raisons.

Questions 3 à 6

Les questions 3 à 6 étaient des questions de suivi de la question 2 pour les répondants qui ont indiqué avoir utilisé au moins un service en français du GTNO au cours des 12 derniers mois.

Question 3

Le graphique ci-dessous montre le ou les types de service utilisés par les répondants. Pour cette question, les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse, car il est possible qu'ils aient utilisé plus d'un service et qu'ils aient été servis de façon différente à chaque occasion. Les 85 personnes qui ont répondu à cette question ont donné 110 réponses en tout.



Le graphique montre que 84,7 % des 85 répondants ont obtenu un service direct¹ en français au cours des 12 derniers mois. De plus, 23,5 % des répondants ont indiqué avoir obtenu un service d'aiguillage², 17,7 % un service d'interprétation ou de soutien linguistique³; 3,5 % des répondants n'étaient pas certains du type de service obtenu).

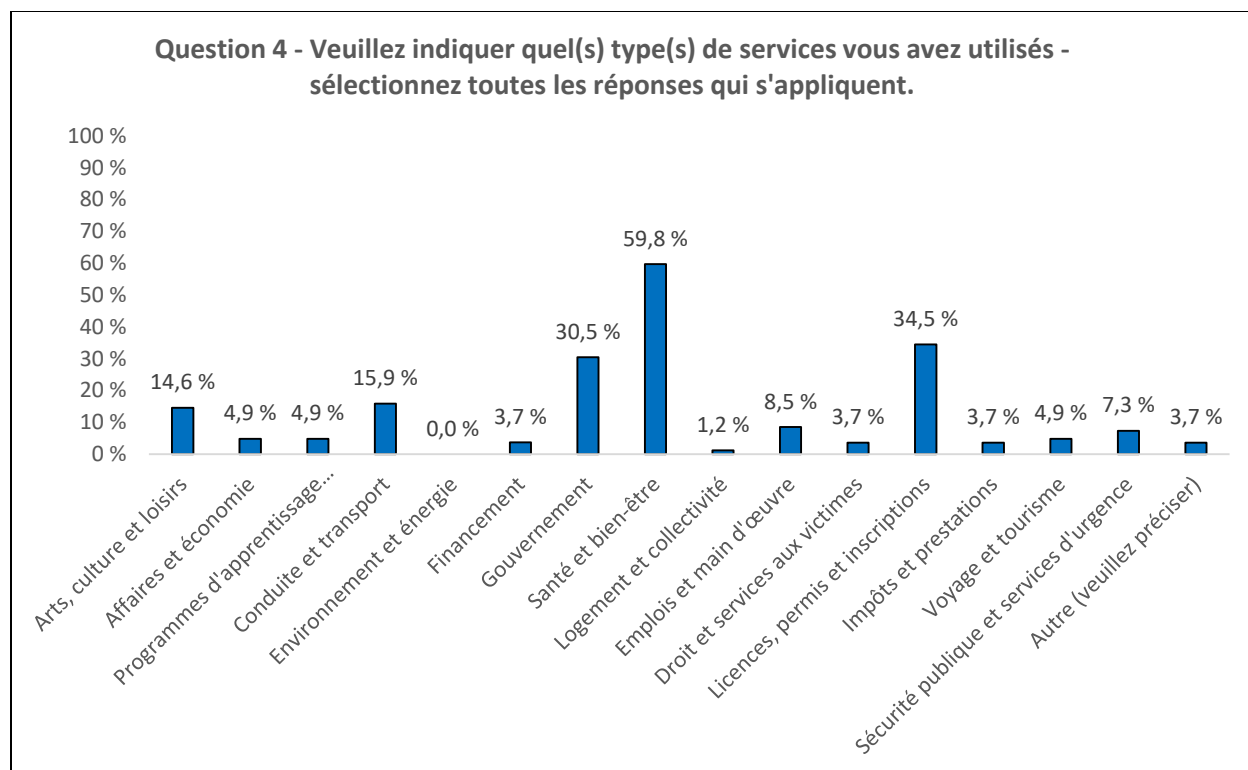
Question 4

Le graphique ci-dessous décrit le ou les types de service utilisé par les répondants. Pour cette question, les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. Les 82 personnes qui ont répondu à cette question ont donné 190 réponses en tout.

¹ Service direct (fourni en personne, par téléphone ou par courriel; l'employé bilingue qui a fourni le service l'a fait en français).

² Service d'aiguillage (un employé de première ligne unilingue a facilement accès à un employé bilingue qui se trouve dans le même bureau ou ailleurs et qui est capable de servir un membre du public en français; il se peut que la personne qui fournit le service ne soit pas présente sur les lieux du premier point de contact, mais elle peut interagir par téléphone, par courriel ou par vidéoconférence).

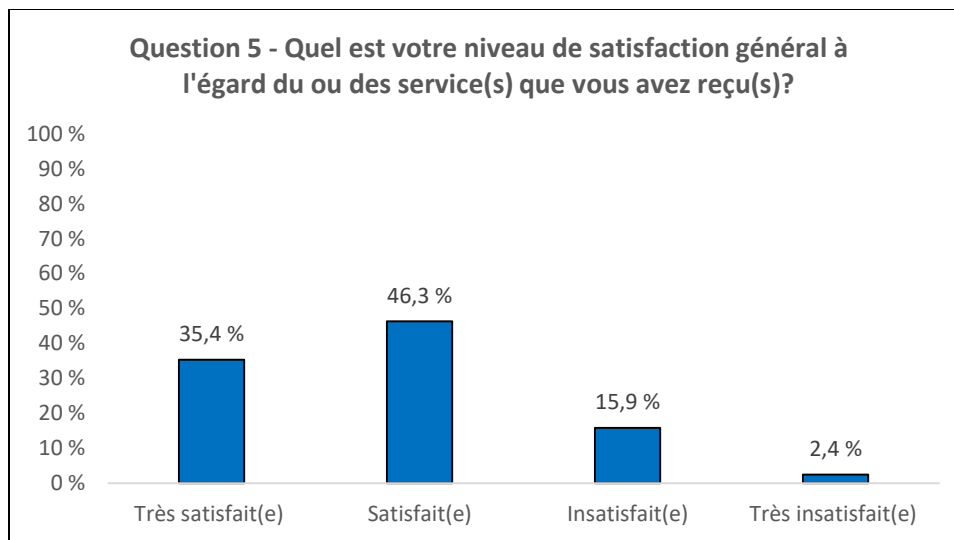
³ Service d'interprétation ou de soutien linguistique (un interprète aide un employé unilingue à fournir un service en français à un membre du public; l'interprète est accessible par téléphone, en personne ou par vidéoconférence; seuls les interprètes agréés sont habilités à fournir un service d'interprétation; cependant, d'autres employés bilingues peuvent intervenir et offrir du soutien linguistique pour aider les employés unilingues à servir les membres du public en français).



Le graphique indique que la plupart des répondants ont utilisé un service en français du GTNO en lien avec la santé et le bien-être (59,8 %) au cours des 12 derniers mois. De plus, 34,5 % des répondants ont affirmé avoir utilisé un service en lien avec les licences, les permis et les inscriptions, 30,5 % un service du gouvernement en général et 15,9 % un service lié à la conduite et au transport. Le graphique montre également qu'aucun répondant n'a utilisé de service en français du GTNO en lien avec l'environnement et l'énergie.

Question 5

Le graphique ci-dessous indique le niveau de satisfaction des répondants à l'égard du ou des services reçus. En tout, 82 personnes ont répondu à cette question.



Le graphique indique que la grande majorité des répondants (81,7 %) ont été satisfaits ou très satisfaits des services reçus. En revanche, 18,3 % ont indiqué avoir été insatisfaits ou très insatisfaits du ou des services reçus. Certaines raisons de l'insatisfaction des répondants sont décrites à la question 6.

Question 6

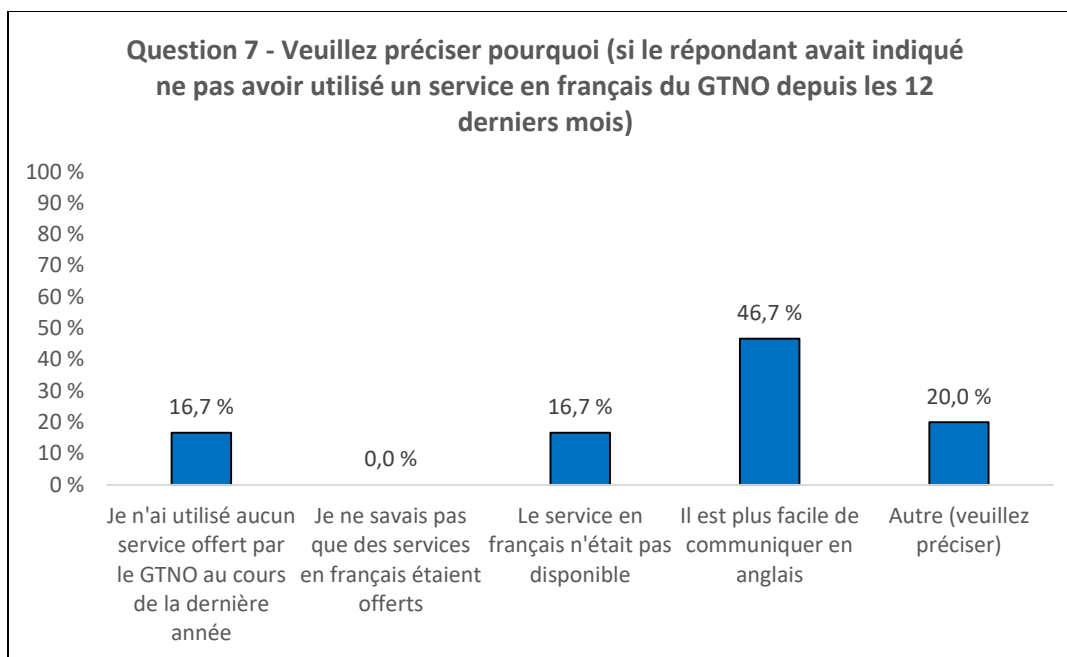
La question 6 permettait aux répondants de commenter la qualité des services en français du GTNO reçus.

Parmi les commentaires, il a été mentionné que la qualité des services en français n'est pas constante et repose souvent sur la présence incertaine d'un employé bilingue. Il a aussi été noté que le service d'interprétation du secteur de la santé n'est pas toujours adéquat (même s'il n'est pas clair si les répondants font référence à l'interprète médical ou s'ils pensent plutôt à des agents de liaison linguistique). L'absence de services en français en milieu hospitalier et dans les cliniques de vaccination contre la COVID-19 a aussi été soulignée, de même que les délais causés par la demande de services en français.

Des commentaires positifs ont aussi été reçus : Services TNO, les services de permis de conduire et les enregistrements de documents officiels ont été cités en exemple pour leurs bonnes pratiques.

Question 7

La question 7 est une question de suivi de la question 2 pour les répondants qui ont indiqué ne pas avoir utilisé un service en français du GTNO au cours des 12 derniers mois. La question 7 visait à préciser pourquoi les répondants n'avaient pas utilisé de service en français.



Au total, 30 répondants ont indiqué ne pas avoir utilisé les services en français offerts par le GTNO au cours de la dernière année. Le graphique montre qu'un total de 63,4 % des répondants n'ont utilisé aucun service en français parce que les services n'étaient pas disponibles ou qu'il était plus facile de communiquer en anglais. En outre, 16,7 % des répondants ont indiqué ne pas avoir utilisé de service parce qu'ils n'avaient aucun accès au service du GTNO. Tous les répondants semblaient être au fait que des services en français sont offerts; en effet aucun d'entre eux (0,0 %) n'a répondu qu'il n'avait pas utilisé les services en français parce qu'il ne savait pas que le service était offert.

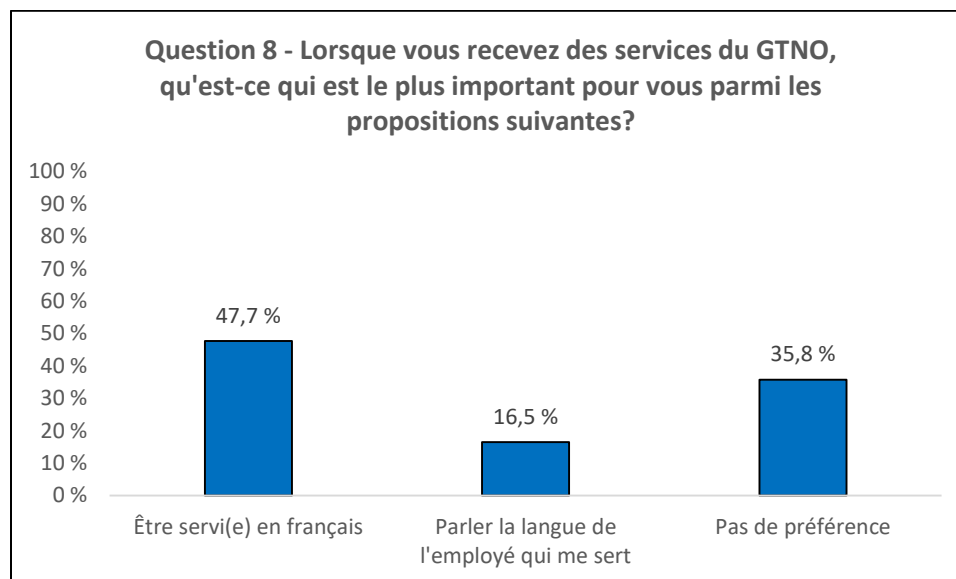
Les répondants avaient la possibilité d'expliquer pourquoi ils ont choisi de ne pas utiliser les services en français. Au total, 6 réponses ont été données. Ces réponses peuvent être résumées en deux catégories :

- Certains répondants n'ont pas utilisé les services en français parce que leur langue maternelle est l'anglais et qu'ils préfèrent être servis dans cette langue lorsqu'ils ont besoin d'un service du GTNO.
- D'autres ont dit avoir demandé le service, mais il n'était pas disponible.

Priorités de la communauté francophone

Question 8

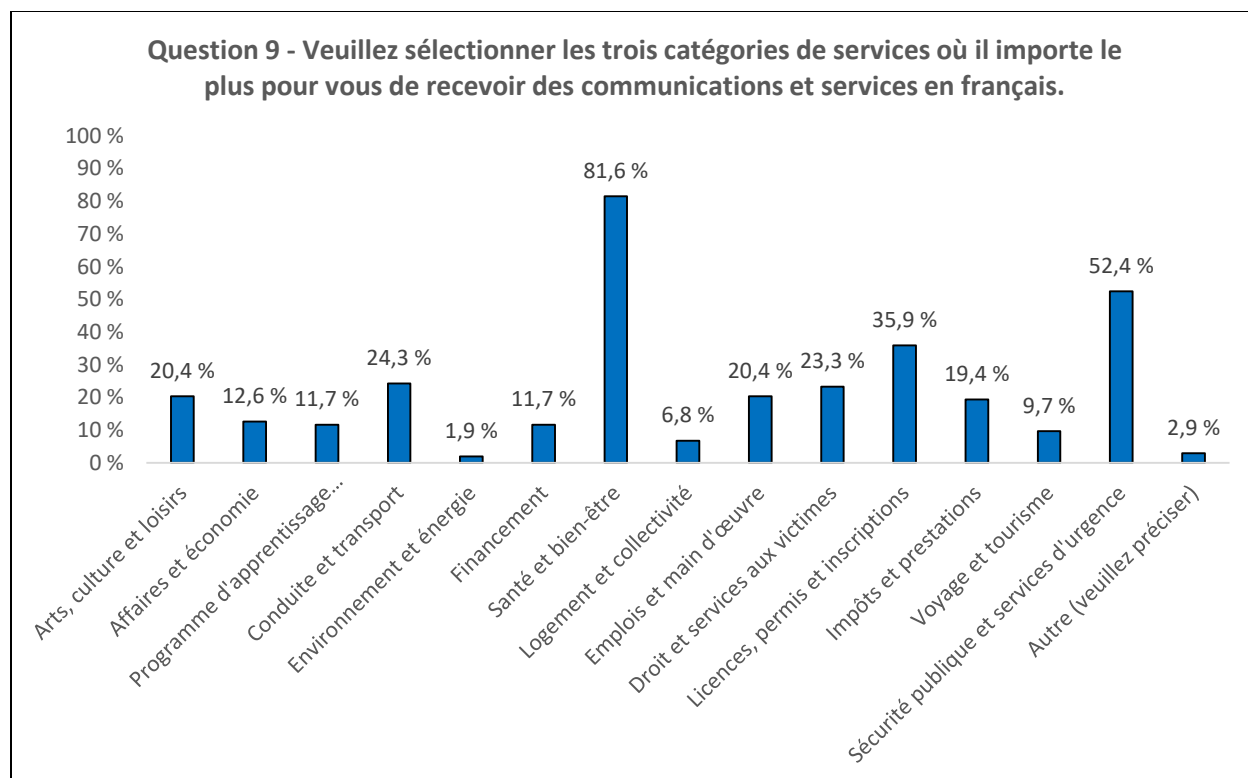
Le graphique ci-dessous indique les priorités linguistiques des répondants lorsqu'ils reçoivent des services du GTNO.



Selon le graphique, près de la moitié des 109 répondants à cette question (47,7 %) ont indiqué qu'il était plus important pour eux d'être servis en français. Parmi les autres répondants, 16,5 % ont mentionné qu'ils préfèrent utiliser la langue de l'employé qui les sert et 35,8 % ont indiqué n'avoir aucune préférence.

Question 9

Le graphique ci-dessous indique les catégories de service où il importe le plus aux répondants de recevoir des services en français en cas de besoin. Pour cette question, les répondants pouvaient choisir jusqu'à trois réponses. Les 103 répondants ont donné un total de 345 réponses.



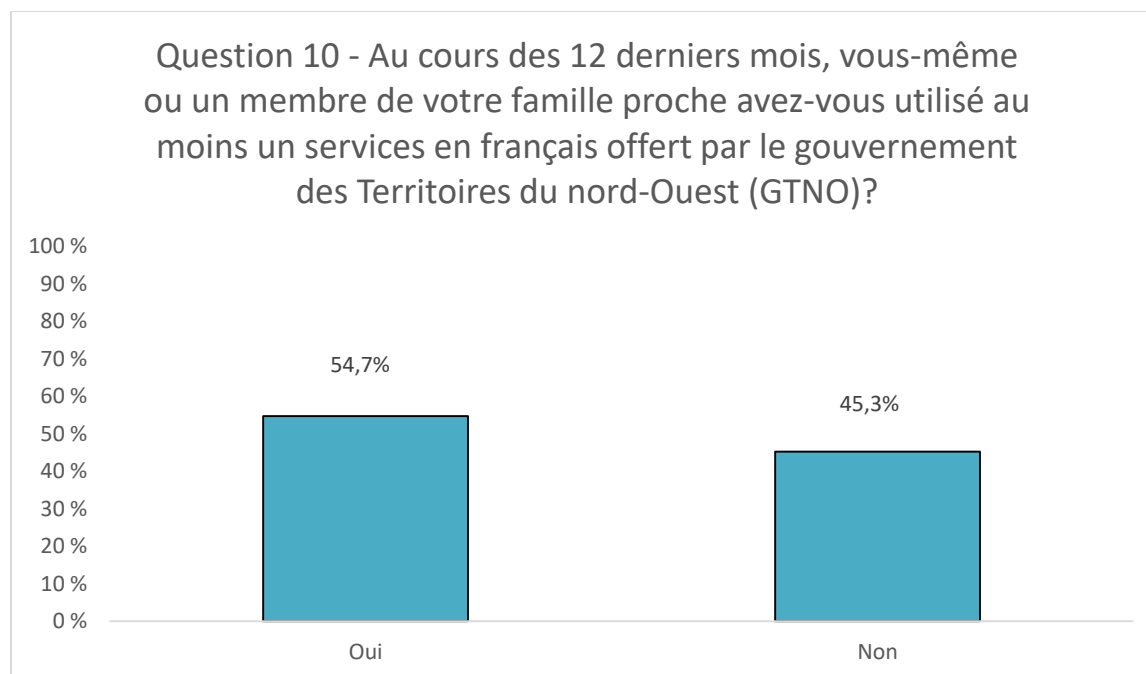
Selon le graphique, la catégorie la plus importante est de loin *Santé et bien-être*, alors que 81,5 % des répondants ont indiqué que cette catégorie est la plus importante lorsqu'ils demandent et reçoivent des communications ou des services en français. La catégorie *Services de sécurité publique et d'urgence* venait en deuxième, avec 52,4 %, et la catégorie *Licences, permis et inscriptions* arrivait en troisième avec 35,9 %. En quatrième position, on retrouve *Conduite et transport* (24,3 %). La catégorie *Droit et services aux victimes* venait en cinquième position (23,3 %).

Santé et bien-être

Cette section, qui comprend les questions 10 à 15, était expressément consacrée à la santé et au bien-être. L'édition 2019-2020 du Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone a bien montré que cet élément est prioritaire pour la communauté francophone. Il a donc été décidé de créer une section sur ce sujet cette année, afin d'évaluer le niveau de satisfaction dans ce domaine précis.

Question 10

Le graphique montre que plus de la moitié des participants ont affirmé avoir utilisé des services de santé dans la dernière année (entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021). Ceux qui ont répondu non à la question 10 ont été automatiquement redirigés à la question 13.



Question 11

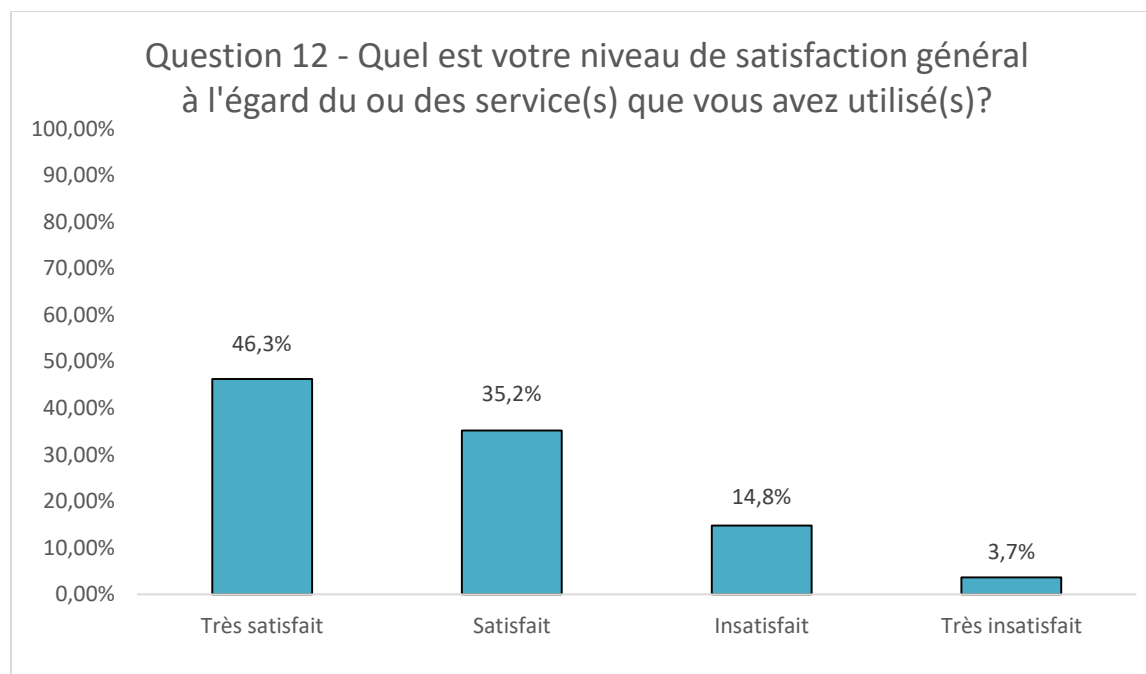
La question 11 était une question ouverte où les participants devaient identifier le dernier service de santé qui avait utilisé au cours du dernier exercice (entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021). Les 55 réponses obtenues peuvent être classées dans des catégories générales :

Question : Au cours des derniers mois, quel est le dernier service de santé que vous avez utilisé?

- Vaccination contre la COVID-19 ou dépistage de la COVID-19
- Rendez-vous avec un médecin ou une infirmière
- Urgences de l'hôpital Stanton
- Visite de soins primaires ou Clinique Frame Lake
- Demande de carte d'assurance-maladie

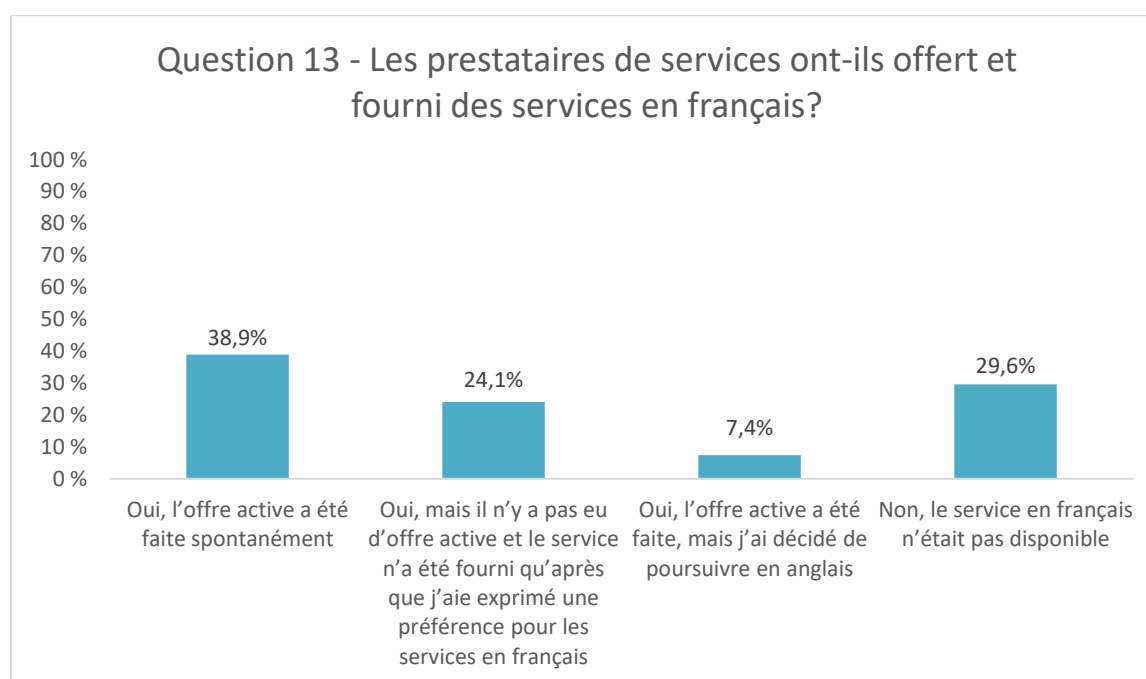
Question 12

Le graphique indique que 81,5 % des répondants étaient soit très satisfaits ou satisfaits du dernier service de santé reçu au cours de la dernière année, alors que 18,5 % étaient insatisfaits ou très insatisfaits. Des 119 répondants, 54 ont répondu à la question.



Question 13

Le graphique ci-dessous indique que 63 % des participants ont été servis en français. Cependant, seulement 38,9 % des services étaient offerts activement. Dans 29,6 % des cas, le service de santé n'était pas offert en français. Finalement, 7,4 % des répondants se sont fait offrir un service en français, mais ont décidé de poursuivre en anglais.

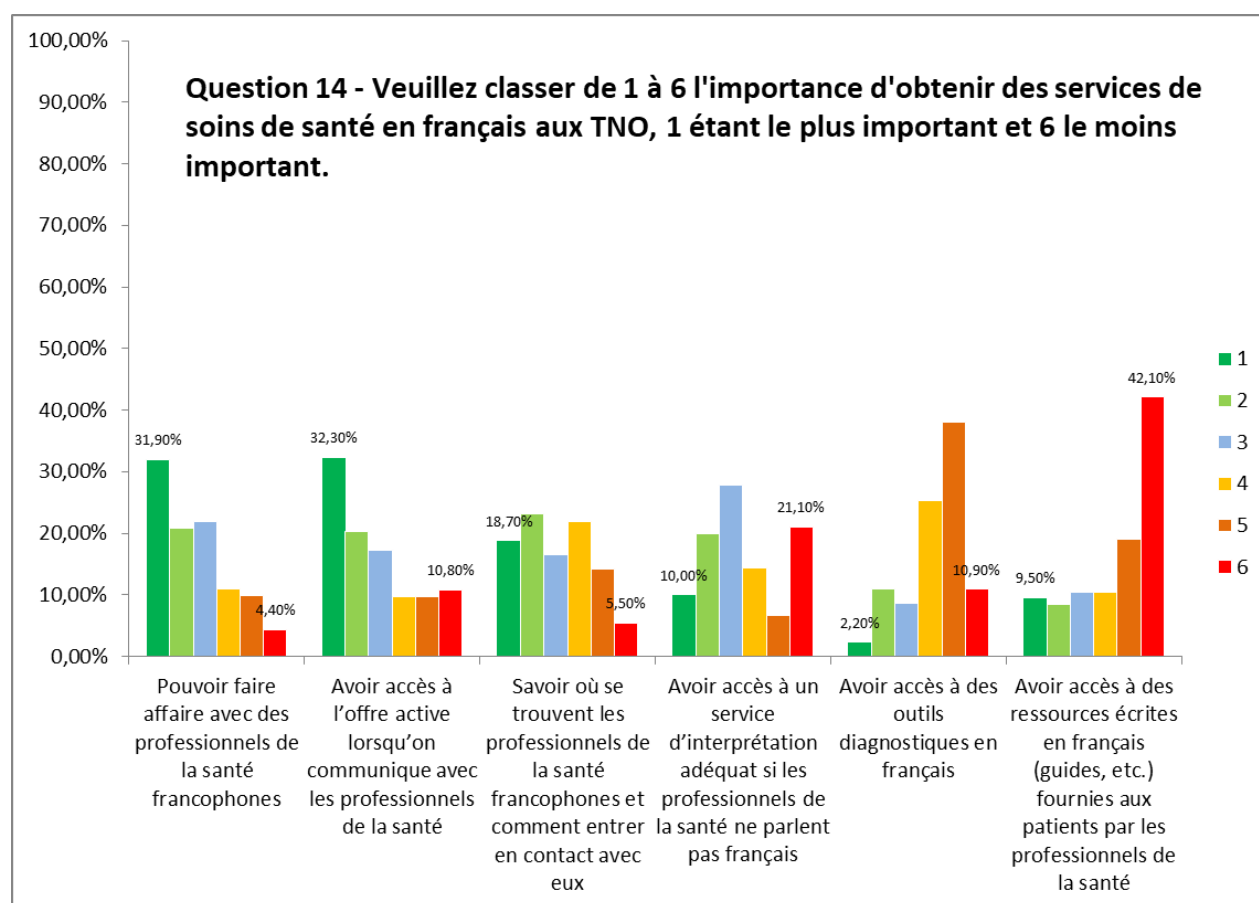


Question 14

La question 14 a donné l'occasion aux participants de classer les priorités en ordre d'importance, 1 étant le plus important et 6 étant le moins important.

Dans le graphique suivant, les bandes vertes représentent les éléments considérés comme les plus importants, et en rouge, ceux qui sont les moins importants pour les répondants.

Le graphique ci-dessous montre que les deux éléments les plus importants pour les répondants sont : *avoir accès à des professionnels de la santé francophones* et *recevoir une offre active des professionnels de la santé*. La troisième priorité identifiée par les participants est de *savoir où trouver des professionnels de la santé francophones et comment entrer en contact avec eux*, puis *d'avoir accès à un service d'interprétation adéquat si les professionnels de la santé ne parlent pas français*.

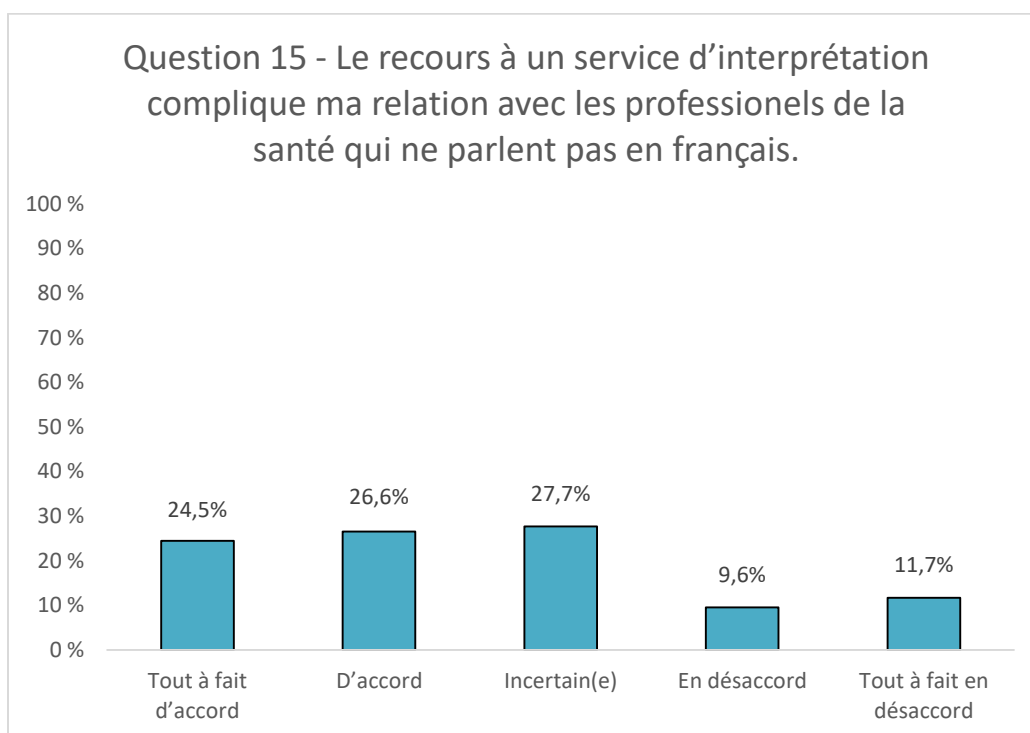


Question 15

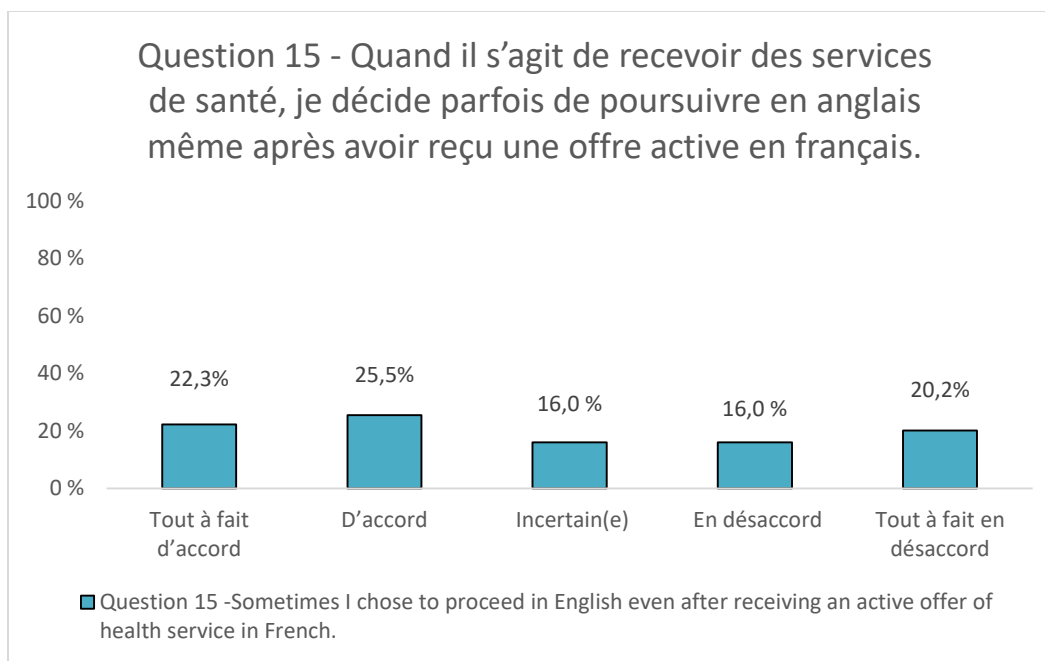
À la question 15, on a demandé aux répondants dans quelle mesure ils étaient d'accord avec les déclarations suivantes :

- *Le recours à un service d'interprétation complique ma relation avec les professionnels de la santé qui ne parlent pas français.*
- *Quand il s'agit de recevoir des services de santé, je décide parfois de poursuivre en anglais même après avoir reçu une offre active en français.*

Le graphique ci-dessous indique que plus de la moitié (51,1 %) des répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord que de recourir à un service d'interprétation complique leur relation avec les professionnels de la santé. Toutefois, 21,27 % sont en désaccord ou tout à fait en désaccord avec cette affirmation.



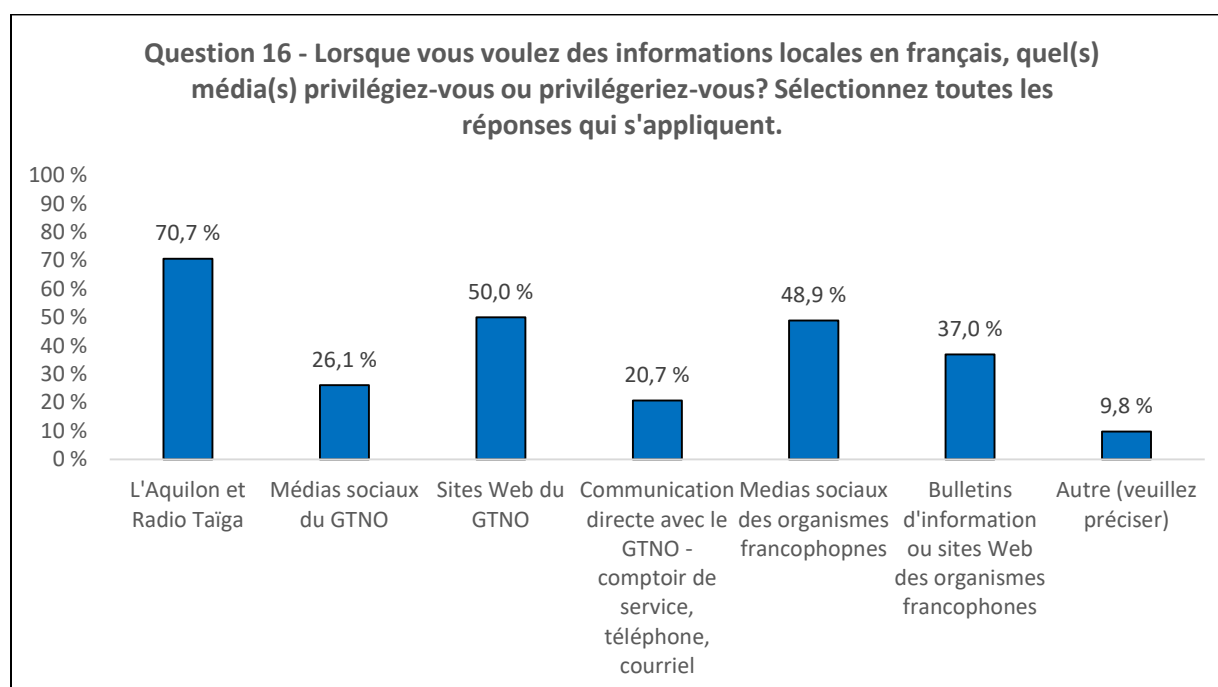
Le graphique suivant montre aussi que 47,8 % des participants ont indiqué qu'ils décident parfois de continuer en anglais même après une offre active de services en santé en français.



Accès à l'information

Question 16

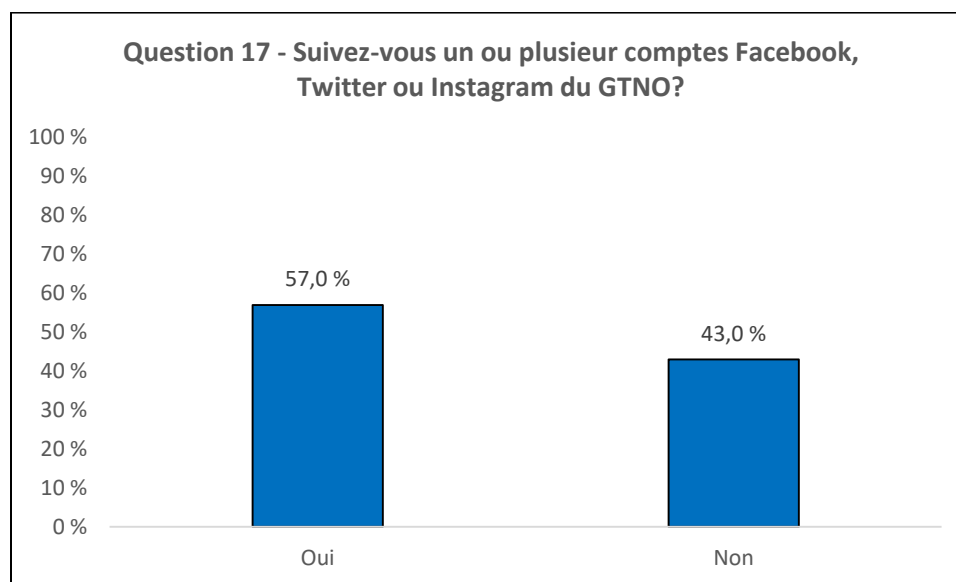
Le graphique ci-dessous indique le média privilégié par les répondants pour obtenir des informations locales en français. Encore une fois, les répondants pouvaient choisir jusqu'à trois réponses. Les 92 répondants ont donné un total de 239 réponses.



Selon le graphique, la plupart des répondants ont indiqué lire *L'Aquilon* et écouter Radio Taïga pour obtenir des informations locales en français (70,7 %). De plus, 50 % des répondants ont dit consulter les sites Web du GTNO pour accéder à de l'information locale en français alors que 48,9 % consultent les médias sociaux d'organisations francophones pour être informé en français. Parmi les répondants qui ont mentionné un autre média, Radio-Canada Grand Nord était la réponse la plus fréquente.

Question 17

Le graphique ci-dessous indique si les répondants suivent un ou plusieurs comptes Facebook, Twitter ou Instagram du GTNO.

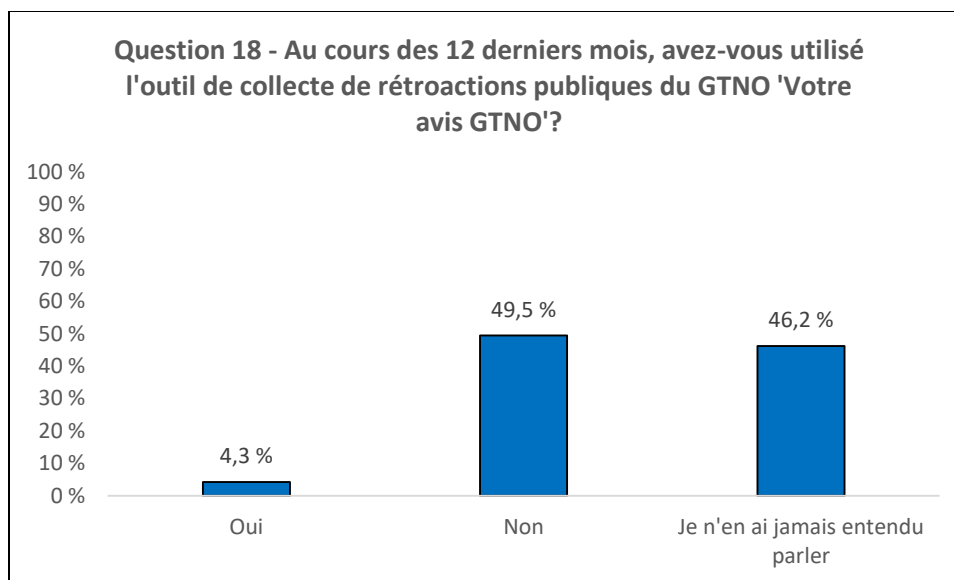


Le graphique indique que plus de la moitié des répondants suivent un compte de médias sociaux (57 %).

Processus de rétroaction – Votre avis GTNO

Question 18

Le graphique ci-dessous illustre l'utilisation du processus de rétroaction du GTNO, Votre avis GTNO, par le public.



Selon le graphique, seulement 4,3 % des répondants ont indiqué avoir utilisé le processus de rétroaction du GTNO, « Votre avis GTNO », au cours des 12 derniers mois. À l’opposé, 49,5 % des répondants ont affirmé qu’ils n’utilisent pas le processus de rétroaction, et 46,2 % des répondants ont déclaré ne pas connaître ce processus. En tout, 93 personnes ont répondu à cette question.

L'avenir des communications et des services en français du GTNO

Question 19

La question 19 était une question ouverte permettant aux répondants d’indiquer ce qui les encouragerait à utiliser les services en français du GTNO plus souvent. Les 70 réponses obtenues peuvent être classées dans des catégories générales :

Question – Qu’est-ce qui vous inciterait à utiliser les services en français du GTNO plus souvent?

- Si l’offre active était plus visible et évidente et si, au moment de l’offre active, les services en français étaient disponibles
- Pour certains répondants, les services en français sont désavantageux puisqu’ils ne sont pas offerts assez rapidement et sont de moindre qualité
- Si l’employé qui offre le service parlait couramment le français
- Si les services en français étaient plus constants
- S’il y avait plus de services offerts en français
- S’il y avait plus de service direct en français
- Si la demande de service en français n’entraînait pas de délai
- Si l’on était sûr de ne pas connaître l’interprète quand on demande un service de santé (pour assurer la confidentialité)

Question 20

La question 14 était également une question ouverte permettant aux répondants d'exprimer franchement leurs attentes concernant l'avenir des communications et des services en français du GTNO. Nous avons reçu 60 réponses que l'on peut regrouper dans les catégories suivantes :

Question – Avez-vous des attentes pour l'avenir des communications et des services en français du GTNO?

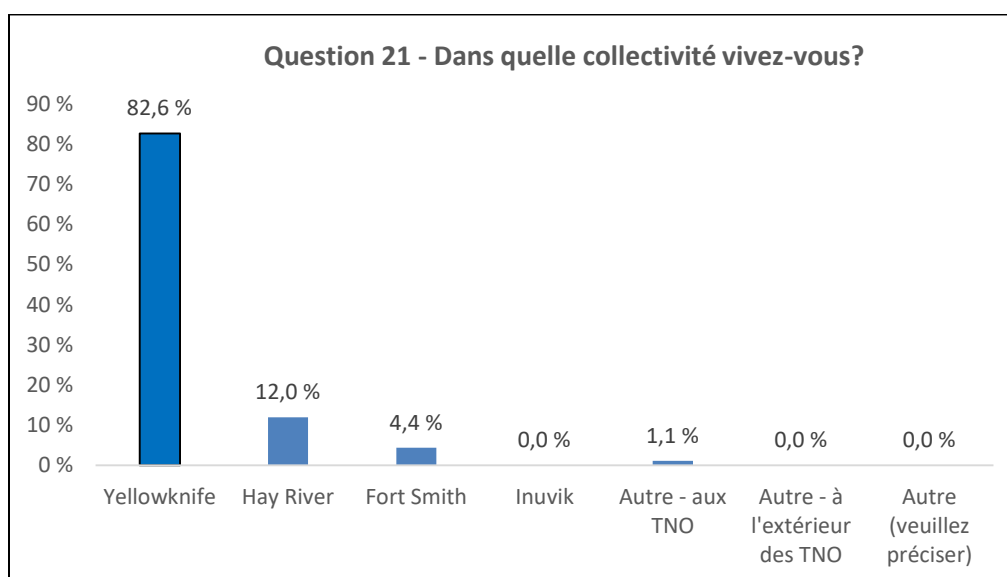
- Davantage de services en français
- Que le GTNO trouve un moyen d'identifier la langue de préférence des citoyens et qu'il soit plus proactif dans l'offre de services en français
- Que les services en français soient facilement accessibles
- Amélioration et augmentation de l'offre active
- Plus de formation sur l'offre active en français pour les employés du GTNO
- Plus d'employés francophones et veiller à l'amélioration du français des employés bilingues
- Accroître le partenariat avec les organisations communautaires afin de promouvoir les services en français
- Qualité équivalente des services en français et des services en anglais
- S'assurer que les sites Web et les documents écrits sont traduits
- Participation du GTNO à l'établissement du centre communautaire francophone

Certains répondants ont aussi reconnu l'amélioration de la qualité des communications et des services en français du GTNO au cours des dernières années.

Renseignements généraux sur les répondants

Question 21

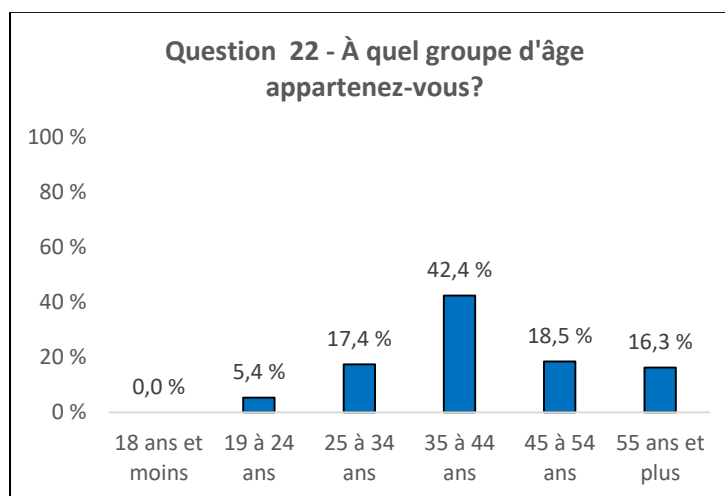
Le graphique ci-dessous indique dans quelle collectivité vivent les répondants.



Selon le graphique, la plupart des répondants vivent à Yellowknife (82,6 %). Un peu plus de 17 % des répondants ont indiqué vivre ailleurs, comme à Hay River, Fort Smith et à l'extérieur des TNO.

Question 22

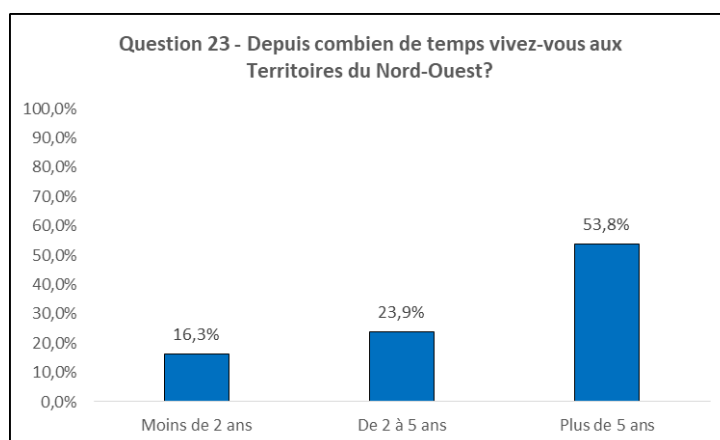
Le graphique ci-dessous montre le nombre de répondants selon le groupe d'âge.



Le graphique montre que la plupart des répondants avaient entre 35 et 54 ans (60,9 %). Par ailleurs, 16,3 % des répondants avaient 55 ans ou plus, et seulement 22,8 % des répondants avaient 34 ans ou moins.

Question 23

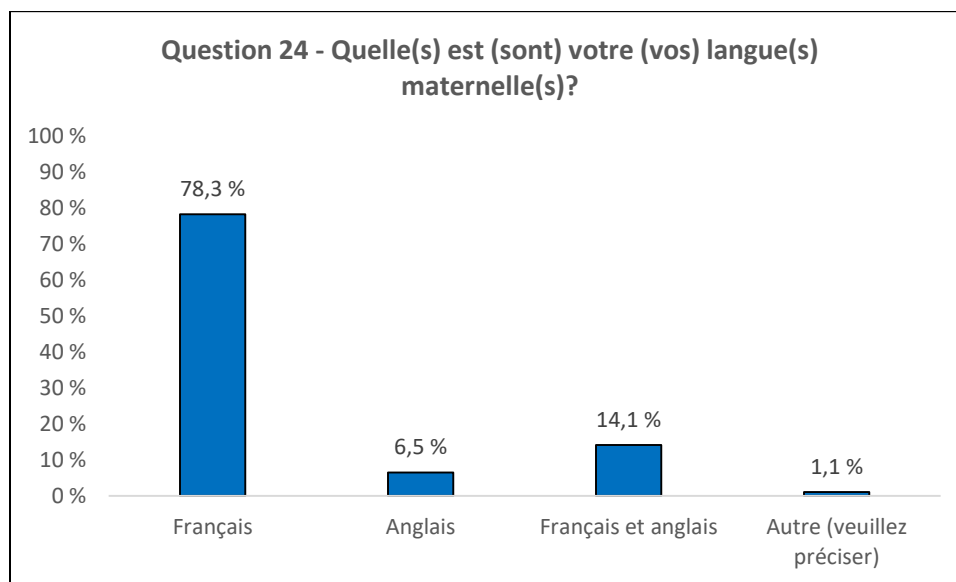
Le graphique ci-dessous indique depuis combien de temps les répondants vivent aux Territoires du Nord-Ouest.



Sur les 92 personnes qui ont répondu à la question 23, 16,3 % vivent aux TNO depuis moins de 2 ans, 23,9 % depuis 2 à 5 ans et 53,8 % depuis plus de 5 ans.

Question 24

Le graphique ci-dessous indique la ou les langues maternelles des répondants.



D'après le graphique, une grande majorité des répondants ont indiqué que le français était leur langue maternelle (78,3 %). Par ailleurs, 6,5 % des répondants ont indiqué l'anglais comme langue maternelle, et 14,1 % des répondants ont désigné le français et l'anglais comme langues maternelles. Finalement, 1,1 % des répondants ont indiqué avoir une autre langue maternelle.

PARTIE II : ANALYSE DU SONDAGE

Il est toujours utile de connaître l'opinion des membres d'une communauté afin de savoir ce qui fonctionne bien et d'avoir des idées sur les choses à améliorer. Cette section présente un aperçu des données et commentaires qui sont ressortis du deuxième Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone (2020-2021). Les résultats du sondage ont également fourni des renseignements sur l'utilisation des communications et des services en français du GTNO par le public et sur les priorités de la communauté francophone.

La première édition du sondage a été lancée en mars 2020. Cependant, le faible taux de réponse la première fois (47 répondants) a compliqué l'établissement de tendances entre les deux sondages.

Forces

Parmi les forces constatées, on remarque que près de 75 % des répondants ont indiqué avoir utilisé un service en français du GTNO au cours des 12 derniers mois (du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021) et qu'une majorité d'entre eux ont obtenu un service direct. Le niveau de satisfaction par rapport aux services reçus est élevé et les répondants ont formulé des commentaires positifs.

Voici quelques chiffres positifs parlants :

- 74,5 % des répondants ont indiqué avoir reçu un service en français du GTNO au cours des 12 derniers mois;
- 84,7 % des répondants ont reçu un service direct après avoir demandé un service en français;
- 81,7 % des répondants qui ont reçu un service en français au cours des 12 derniers mois ont indiqué être très satisfaits ou satisfaits du service reçu. Même si le nombre de répondants au sondage de 2020-2021 était plus élevé, le taux de satisfaction est supérieur à celui de l'année dernière. En effet, 72,4 % des répondants du sondage de 2019-2020 avaient indiqué être très satisfaits ou satisfaits.
- Le niveau de satisfaction à l'égard du service de santé utilisé est également élevé : 81,5 % des participants sont très satisfaits ou satisfaits. Dans 63 % des cas, le service a été fourni en français (même si dans 35,2 % des répondants n'ont pas eu d'offre active). Pourtant, la formulation de la question (*Question 12 – Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard du ou des services que vous avez utilisés?*) porte à croire que les répondants ont évalué la qualité générale du service et non pas sa composante linguistique.
- Tous les répondants qui n'avaient pas utilisé les services en français du GTNO semblaient néanmoins savoir que ces services étaient offerts; en effet, aucun d'entre eux (0,0 %) n'a opté pour les services en anglais parce qu'il ignorait l'existence des services en français.

Quelques répondants ont indiqué avoir constaté, au cours des dernières années, une augmentation et une amélioration de l'offre de communications et de services en français du GTNO au public. Services TNO et les services de permis de conduire du ministère de l'Infrastructure ont également été décrits comme des services professionnels et utiles pour la communauté. Il est important de

souligner que ces services sont offerts directement au public et qu'ils disposent d'un personnel bilingue sur place en tout temps.

Défis

Les résultats du Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone relativement aux communications et aux services en français du GTNO de 2020-2021 ont également mis en lumière certains domaines où on peut faire mieux. Il a été mentionné que l'offre active et la qualité générale des communications et des services en français varient en fonction des points de service public en français. Parfois, le délai pour recevoir un service a été plus long parce qu'un membre du public avait fait une demande en français. Certaines personnes ont fait part de difficultés dans l'utilisation des messages vocaux en français, notamment dans le secteur de la santé.

Certains répondants ont aussi signalé que le recours à un interprète n'est pas une solution idéale, particulièrement dans le secteur de la santé. Nombre d'entre eux ont également rapporté que bien souvent, même si une offre active est faite, le service en français n'est pas nécessairement disponible. De plus, certaines personnes ont indiqué que la mauvaise qualité du français parlé par les employés bilingues les avait incitées à se rabattre sur les services en anglais pour être bien comprises.

Voici quelques statistiques éclairant ces défis :

- Seulement 38,9 % des utilisateurs de services de santé ont été servis en français selon la trajectoire prévue, c'est-à-dire l'offre active suivie du service en français lui-même. Un autre 24,1 % a bénéficié du service en français, mais sans avoir eu d'offre active et après avoir dû en faire la demande;
- 46,2 % des répondants n'avaient jamais entendu parler de *Votre avis GTNO*;
- 63,4 % des répondants qui n'avaient pas utilisé un service en français du GTNO au cours des 12 derniers mois ont indiqué ne pas l'avoir fait soit parce que le service en français n'était pas disponible, soit parce qu'ils considéraient qu'il était plus facile de communiquer en anglais;
- 47,7 % des répondants choisissent parfois de recevoir leurs services de santé en anglais même si une offre active est faite.

Autres renseignements généraux

Le sondage a permis au Secrétariat aux affaires francophones de recueillir des renseignements généraux qui brossent un portrait de l'utilisation des services en français du GTNO par la communauté francophone, et de ses besoins et priorités concernant ces services. Ces renseignements indiquent également les médias les plus populaires pour transmettre l'information en français.

Comme nous l'avons vu à la question 4 du sondage, qui demandait aux répondants quels types de services ils avaient utilisés au cours de la dernière année, les deux catégories qui sont ressorties sont Santé et bien-être (59,8 %) et Licences, permis et inscriptions (34,5 %). Toutefois, à la question 9, où on demandait les catégories les plus importantes pour les services en français, celles

qui sont ressorties sont Santé et bien-être (81,5 %) et Sécurité publique et services d'urgence (52,4 %).

À la question 8, on a demandé aux répondants ce qui est le plus important pour eux lorsqu'ils demandent un service en français du GTNO. Plus de la moitié ont indiqué que leur priorité est d'être servis en français (53,5 %), mais 35,8 % ont dit ne pas avoir de préférence entre le français et l'anglais.

Le sondage a révélé que *L'Aquilon* et Radio Taïga sont les principales sources d'information locale en français pour les francophones (70,7 %). Les sites Web du GTNO arrivent en deuxième, avec 50 %, et les médias sociaux d'organisations francophones en troisième place, avec 48,9 %. Il y a eu une croissance significative de l'importance de ce dernier moyen de communication depuis l'année dernière, où seulement 21,5 % des répondants avaient indiqué s'y référer pour s'informer. La question 16 a permis d'apprendre que seulement 20,65 % des répondants communiqueraient directement avec le GTNO (service au comptoir, par téléphone ou par courriel) pour obtenir de l'information en français.

PARTIE III : RECOMMANDATIONS

À la lumière des difficultés cernées grâce au sondage, le Secrétariat aux affaires francophones et les institutions du GTNO auraient avantage à se concentrer sur quatre objectifs : accroître la constance de l'offre active des services en français du GTNO aux points de service public en français, faire la promotion du processus de rétroaction *Votre avis GTNO*, promouvoir les médias sociaux en français du GTNO, et encourager la communauté francophone à utiliser les services en français du GTNO. La section qui suit donne des idées que le Secrétariat aux affaires francophones et les institutions du GTNO pourraient examiner ensemble.

Accroître la constance de l'offre active des services en français du GTNO

Le manque de constance dans l'offre active des services en français du GTNO dans les différents points de service public en français a été soulevé dans les réponses aux questions 6, 7, 19 et 20. Les répondants ont mentionné qu'ils obtiennent parfois des services en français dans des points de service public en français où ils ne s'y attendent pas, et que parfois, aucun service n'est disponible dans un point de service où ils s'attendent à recevoir un service en français.

Selon les résultats du sondage, il semble que l'offre active ne soit pas donnée de façon constante dans les différents points de service en français du GTNO. Parfois, la possibilité d'obtenir un service en français cesse après l'offre active (« hello/bonjour »), soit parce que le personnel de première ligne ne connaît pas les étapes à suivre après l'offre active, soit parce que le service en français n'est tout simplement pas disponible. Le problème semble être particulièrement présent dans le secteur de la santé.

Solutions

Quelques solutions peuvent être envisagées pour accroître la constance de l'offre active et la prestation des services en français du GTNO.

1. Faire un examen systématique des processus pour assurer la prestation efficace de services en français (y compris lors d'événements ponctuels) dans le secteur de la santé

Le ministère de la Santé et des Services sociaux et les autorités de santé publique doivent s'assurer que les services en français sont disponibles en tout temps (même dans un contexte temporaire, p. ex. campagne de vaccination contre la grippe et cliniques dédiées à la COVID-19). Cela peut nécessiter l'examen complet des trajectoires de services et une réorganisation des ressources en place pour en accroître l'efficacité.

2. Poursuivre la formation régulière sur l'offre active

Les coordonnateurs des services en français pourraient offrir une formation régulière au personnel bilingue et aux employés de première ligne de leur institution afin de s'assurer qu'ils connaissent les étapes à suivre pour offrir et donner un service en français, de l'offre active jusqu'à la fin. Cette formation pourrait être obligatoire une fois par année. À compter de 2020-2021, les institutions gouvernementales seront tenues de présenter un rapport sur cette formation.

Pour s'assurer que la formation soit bien comprise, un questionnaire pourrait être ajouté à la fin. Il serait important de mettre l'accent sur les raisons pour lesquelles l'offre active est importante, afin que les employés bilingues et le personnel de première ligne ne l'utilisent pas seulement de façon superficielle.

3. Remettre l'accent sur le Guide de référence

En 2015, le Secrétariat aux affaires francophones a créé le Guide de référence (Quick Reference Guide)⁴ à l'intention du personnel de première ligne, dans le cadre de la Trousse sur l'offre active. Ce guide donne de l'information sur l'offre active, le rôle du personnel de première ligne dans l'offre active, ainsi que les étapes et les ressources à envisager pour être en mesure d'offrir un service en français. Le Guide de référence pourrait être distribué de nouveau aux coordonnateurs des services en français et placé dans les points de service public en français.

De plus, une liste exhaustive des noms des employés clés qui offrent des services en français et des principaux numéros de téléphone pourrait être créée pour chaque institution et remise au personnel de première ligne. Ces listes devraient ensuite être mises à jour tous les trimestres.

4. Visites annuelles aux points de service public en français

Comme indiqué dans les plans de fonctionnement, les coordonnateurs des services en français devront effectuer des visites annuelles afin d'assurer le respect de l'offre active dans tous les points de service public en français. Après ces visites, une formation ou des ressources supplémentaires devront être offertes au besoin. Les points de service public en français comprennent les points de service en ligne et par téléphone où une personne peut demander un service en français. En 2019-

⁴Guide de référence :

https://www.ece.gov.nt.ca/sites/ece/files/resources/french_languages_services_quick_guide.pdf

2020, on a demandé aux institutions du GTNO de mettre à jour leur liste de points de service public en français afin que les coordonnateurs des services en français sachent exactement quels endroits visiter.

Selon la ligne directrice n° 1 de la section 10 du Plan stratégique, des audits seront réalisés périodiquement par les coordonnateurs des services en français, particulièrement dans le secteur de la santé, afin de mesurer le degré de conformité avec les normes sur l'offre active et suggérer des moyens d'améliorer la prestation des services.

Faire la promotion du processus de rétroaction *Votre avis GTNO*

Selon les réponses à la question 18, 95,7 % des répondants n'ont pas utilisé le processus de rétroaction *Votre avis GTNO* au cours des 12 derniers mois ou n'en ont jamais entendu parler. Les commentaires de la communauté sont essentiels pour modifier, adapter et améliorer les services en français du GTNO sur une base régulière, car ils permettent d'identifier les lacunes et de célébrer les réussites.

Solutions

1. Campagne promotionnelle

Afin de promouvoir et d'accroître l'utilisation du processus de rétroaction *Votre avis GTNO*, il serait utile de créer une campagne promotionnelle. Comme l'indiquent les réponses à la question 16, *L'Aiglon* devrait être le principal média utilisé pour promouvoir *Votre avis GTNO*, en plus des sites Web du GTNO et de Radio Taïga. Il faudrait mettre l'accent sur le fait qu'il est important pour les institutions du GTNO de recevoir les commentaires de la communauté afin qu'elles puissent continuer à s'améliorer et à s'adapter aux besoins de la communauté. Puisque nous accueillons chaque année de nouveaux arrivants, la campagne promotionnelle devra être exécutée une fois par année ou par deux ans.

2. Améliorer l'accès à *Votre avis GTNO*

Les institutions du GTNO devraient songer à ajouter des outils qui facilitent la collecte des commentaires dans leurs principaux points de service public en français. Faciliter l'accès à *Votre avis GTNO* augmentera probablement le nombre de commentaires et permettra de signaler rapidement un problème ou une situation nécessitant une attention particulière. Cette recommandation vise également les points de service public en français en ligne.

Il pourrait également être possible d'augmenter la disponibilité et la distribution des cartons multiusages (« Vos commentaires nous intéressent! ») dans les points de service public en français, ce qui encouragerait le public à formuler des commentaires sur leur propre appareil. Aussi, conformément aux normes, les coordonnateurs des services en français (CSF) sont responsables d'afficher le matériel promotionnel de *Votre avis GTNO* dans les points de service public et de vérifier systématiquement qu'il demeure en place. Les CSF doivent aussi prévoir le processus de rétroaction dans le cadre de la formation régulière offerte au personnel de leur institution gouvernementale respective. Plus le public a d'occasions de formuler des commentaires, plus les commentaires seront nombreux.

Il convient de noter que les ministères doivent faire état des commentaires reçus dans le cadre du rapport annuel sur les langues officielles.

Explorer l'utilisation du français dans les médias sociaux du GTNO

Puisque 57 % des répondants utilisent les médias sociaux du GTNO, 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 relativement à leur utilisation. L'objectif : faire en sorte que les médias sociaux rejoignent la communauté francophone et soient davantage consultés.

Appuyer et encourager l'utilisation des services en français du GTNO

C'est aux organismes francophones qu'il revient en premier d'encourager la communauté francophone à utiliser davantage les services en français du GTNO. Toutefois, le Secrétariat aux affaires francophones et les institutions du GTNO peuvent également apporter leur contribution.

À la question 19, lorsqu'on leur a demandé ce qui les encouragerait à utiliser les services en français du GTNO plus souvent, les répondants ont indiqué que l'offre active et la qualité des services en français jouent un rôle important lorsqu'ils demandent un service en français. Lorsque l'offre active de services en français est inconstante ou que le service n'est pas offert partout aux TNO, les répondants se découragent parfois de les demander.

Solutions

Les solutions pour améliorer l'offre active ont déjà été abordées. Pour ce qui est de la qualité des services offerts, certaines solutions sont déjà en place. Le GTNO a établi un partenariat avec le Collège nordique francophone en 2016 pour offrir des cours de français deux fois par année aux employés bilingues et non bilingues qui doivent ou qui souhaitent améliorer leur niveau en français oral, afin d'être mieux outillés pour offrir activement et donner des services en français au besoin.

D'autres options pourraient aussi être envisagées pour continuer d'améliorer la qualité des communications et services en français du GTNO offerts au public.

1. Former les superviseurs

Comme nous l'avons mentionné, des cours de français sont déjà disponibles par l'entremise du Collège nordique francophone. Toutefois, il est important que les superviseurs aident leurs employés bilingues à améliorer leur français oral en accordant du temps pendant les heures de travail pour suivre des cours. La formation des superviseurs sur la *Loi sur les langues officielles* et l'importance d'offrir et de donner des services en français lorsque cela est nécessaire devra se faire au niveau de la haute direction.

De plus, conformément aux plans de fonctionnement des institutions du GTNO, la haute direction devra prendre des mesures pour s'assurer que tous les employés, y compris ceux qui ne sont pas

bilingues, soient informés des obligations légales de promouvoir et d'offrir des communications et des services en français, et qu'ils connaissent l'approche adoptée par le gouvernement pour assumer les obligations.

2. Embaucher plus d'employés bilingues

On nous a suggéré d'embaucher plus d'employés bilingues pour encourager la communauté francophone à demander davantage de services en français. Depuis la création du Secrétariat aux affaires francophones en 2012, le nombre d'employés bilingues qui fournissent des services dans l'ensemble du GTNO a plus que doublé, passant de 74 en 2012-2013 à 162 en 2019-2020.

Dans le cadre de leurs fonctions, les coordonnateurs des services en français cherchent à accroître le nombre d'employés bilingues selon les besoins, en déterminant les postes qui doivent être désignés bilingues. La liste de déclaration volontaire de bilinguisme est un outil important qui doit être tenu à jour, car elle donne des renseignements aux coordonnateurs des services en français sur les employés bilingues déjà présents au sein de leur institution. Le ministère des Finances doit s'assurer que cet outil est bien compris par les coordonnateurs des services en français et utilisé selon les besoins.