

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 de la Fédération franco-ténoise, Jean de Dieu Tuyishime, le directeur général du Secrétariat aux affaires francophones, Benoît Boutin et le sous-ministre précédent du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MÉCF) lors du lancement officiel des Rendez-vous de la Francophonie en mars.

Il faut des gens résolus pour mettre en œuvre le plan stratégique du GTNO sur les communications et les services en français. Comme pour toute autre initiative pangouvernementale, nous avons à composer avec de multiples priorités et à poursuivre nos objectifs malgré des ressources limitées. Ces tâches exigent beaucoup de travail en coulisses et, souvent, nous nous concentrons tellement sur les rouages des projets et des produits que nous devons réaliser que nous en oublions de voir et de souligner nos progrès.

Voilà pourquoi, à l'examen des articles de notre deuxième bulletin, ce qui m'a frappé, c'est la fierté et l'optimisme se dégageant de chacun de ces textes. Les sourires inspirants sur les photos illustrant la participation du GTNO aux activités des Rendez-vous de la Francophonie m'ont particulièrement touché. Je me suis ainsi rappelé que chaque décision que nous prenons, chaque projet d'équipe accompli, chaque mécanisme mis en œuvre constituent un changement réel pour les Franco-Ténois.

J'ai aussi constaté la force de la collaboration. Par opposition au « cloisonnement » que nous associons souvent aux initiatives gouvernementales, le plan stratégique du GTNO sur les communications et les services en français stimule la

collaboration et offre peut-être, selon moi, le modèle d'une nouvelle manière de travailler.

Dans le dernier numéro, nous avons traité du nouveau palier de collaboration entre le GTNO et la collectivité franco-ténoise et nous avons présenté le nouveau site Web bilingue intégré du GTNO (<http://www.gov.nt.ca/fr>). Dans ce numéro-ci, il sera question de la nouvelle mouture du Programme d'identité visuelle (PIV) et du site du Portail d'approvisionnement du GTNO, car les deux témoignent d'une reconnaissance du français et le personnel du Secrétariat y a participé dès le départ. Nous détaillerons aussi la liste sans cesse plus longue des services offerts par Service TNO au nom des ministères du GTNO.

Au vu de ces initiatives parmi tant d'autres, je note encore que chacun de nous, lorsqu'il fait face à des défis et s'acquitte de son mandat, a beaucoup à gagner en demeurant ouvert aux possibilités de faire davantage et mieux, en collaboration avec ses collègues.

Il reste beaucoup à accomplir avant que le GTNO puisse fournir le niveau et la qualité d'information et de services en français auxquels nous aspirons, mais les progrès que nous réalisons sont concrets et vraiment réjouissants.

Benoît Boutin
Directeur général



Nouvelle identité visuelle pour le GTNO

Quiconque travaille dans le domaine du marketing vous dira que l'image de marque est un aspect essentiel du produit. En un seul instant, les couleurs, les images et les mots choisis transmettent les caractéristiques clés d'un organisme et ses valeurs. Voilà pourquoi il est important que le nouveau Programme d'identité visuelle (PIV) du GTNO – lancé au début de 2016 – affirme son caractère multilingue et le respect de ses obligations à l'égard du fait français.

« Une marque n'est pas simplement un logotype ou un nom, voire un site Web. C'est la somme de tout ce que nous faisons et disons – nos actions, notre culture et la façon dont nous nous présentons. » [TRADUCTION] -

COMMUNIQUÉ SUR LE PROGRAMME D'IDENTITÉ VISUELLE DU GTNO

L'identité visuelle du GTNO s'est développée dans les années 1980. Malgré des modifications et des ajouts en 2003 et d'autres révisions mineures depuis, les principaux éléments et le logotype iconique de l'ours blanc sont demeurés les mêmes pendant toute cette période. En 2013, le GTNO a reconnu que le PIV ne répondait plus à ses besoins en tant que gouvernement moderne en pleine évolution. Il fallait une nouvelle identité transmettant une personnalité plus cohérente pour le GTNO et faisant foi d'un engagement à devenir un gouvernement plus accessible, plus transparent et axé sur les citoyens.

Ce que les Franco-Ténois ne savent peut-être pas, c'est que les considérations linguistiques comptaient parmi les facteurs clés de cette décision et étaient au cœur de l'élaboration de la nouvelle image de marque.

Dans le cadre d'un examen mené en 2014 sur l'image de marque du GTNO, au cours duquel nous avons reçu les avis d'acteurs externes et internes, il a été dit qu'il était parfois difficile de cerner et d'utiliser l'information et les services fournis par le GTNO ainsi que d'évoluer dans ce système. De plus, le caractère multilingue du gouvernement était difficile à représenter à l'aide des outils en place. Même si le logotype de l'ours polaire revêtait une grande valeur et était reconnu, le PIV n'était pas conforme aux exigences du GTNO en vertu de la Loi sur les langues officielles. Parmi d'autres constatations clés, mentionnons qu'il ne transmettait pas une identité unique et unifiée du GTNO et ne pouvait répondre aux besoins et aux applications modernes.



L'absence de mot-symbole dans le logotype de l'ours polaire est un des changements majeurs dans le nouveau PIV. Les lignes directrices établies pendant le processus d'examen offrent la souplesse de jumeler le logotype avec des mots-symboles, des polices particulières, une riche palette et l'introduction d'une courbe fluide – une aurore boréale stylisée – ainsi que d'autres éléments graphiques évoquant l'énergie et la diversité du Nord. Les lignes directrices du PIV contribuent au respect des exigences du français, tout en offrant une gamme de solutions pour y parvenir.

Le Secrétariat aux affaires francophones a participé à l'élaboration du programme PIV pour veiller à ce que les exigences concernant le français soient pleinement prises en compte. De plus, il a appuyé la mise en œuvre du PIV en actualisant tous les documents de promotion de l'offre active produits en 2015.





Approche d'équipe pour le Portail bilingue d'approvisionnement

Après des mois de collaboration assidue et de recherche de solutions originales, le GTNO a lancé avec succès, en octobre dernier, son nouveau Portail bilingue d'approvisionnement. Même si le nouveau site Web n'est pas nécessairement un service utilisé par tous, c'est un outil important dont se servent les fournisseurs de tous les types de produits et services à la recherche de possibilités d'affaires avec le GTNO. En créant un accès bilingue transparent à ces occasions d'affaires, le GTNO s'offre un autre moyen de respecter ses obligations en matière de services en français.

Grâce au nouveau site Web, les fournisseurs peuvent télécharger un appel d'offres, soumissionner en ligne et s'inscrire pour recevoir les avis d'appels d'offres. En optant pour un site d'approvisionnement en ligne, les TNO fournissent des outils d'approvisionnement électroniques évolués, à l'instar d'autres provinces et territoires canadiens. Le projet a été amorcé en octobre 2014 par une équipe d'une vingtaine d'employés du GTNO et d'entrepreneurs des ministères des Finances, des Travaux publics et des Services, des Transports, de la Justice et de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, ainsi que de la

Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest. Le bilinguisme intégral permettant d'offrir des possibilités aux entrepreneurs francophones et de respecter la Loi sur les langues officielles figurait dans les exigences fixées pour le site. Dès les premiers mois de planification, Emma St-Amour, chef du Service français de traduction au Secrétariat aux affaires francophones, s'est ajoutée à l'équipe, l'enrichissant de ses compétences.

« Faire participer le Secrétariat aux affaires francophones aux premières étapes était essentiel dans le projet du Portail d'approvisionnement. Le lancement d'un site bilingue était l'un de nos objectifs, et non le fruit d'une réflexion après coup. Nous ne serions pas arrivés là où nous sommes maintenant si nous n'avions pas travaillé ensemble dès le départ », souligne le chef du projet, Jason Doiron, gestionnaire du soutien du système de reddition de comptes et de gestion des Services informatiques partagés du ministère des Finances.

« Le lancement d'un site bilingue était l'un de nos objectifs et non le fruit d'une réflexion après coup. »

[TRADUCTION] – Jason Doiron, gestionnaire, Soutien du système de reddition de comptes et de gestion des Services informatiques partagés du ministère des Finances

L'ajout du volet francophone a considérablement augmenté la complexité technique du projet. Brad Tremblay, analyste fonctionnel des systèmes financiers au ministère des Finances, n'a pas été étranger au succès de la coordination avec IBM à titre de fournisseur et a travaillé sans relâche jusqu'à l'obtention d'un résultat optimal. Grâce à son dévouement, le site du Portail d'approvisionnement est muni d'un bouton à bascule qui permet de passer du français à l'anglais facilement, ce qui est supérieur à ce qui était envisagé au départ.

L'équipe est très fière du travail accompli et estime que ce résultat prouve l'importance, pour tous ses membres, de favoriser d'emblée la participation de tous les services pertinents. Attendre la fin du processus pour tenter d'intégrer les exigences linguistiques aurait pu entraîner des complications inutiles.

Les Rendez-vous de la Francophonie



Levée du drapeau Franco-ténois lors de Les Rendez-vous de la Francophonie en mars 2016.

Portrait d'un employé

PATRICE LAPOINTE
Agent des services à la clientèle francophone
Services TNO (Yellowknife)
Ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation

Patrice Lapointe a un parcours qui n'est pas si différent de ceux de nombreux citoyens de Yellowknife : il est arrivé en septembre 2002 au cours d'un voyage de trois semaines, accompagné d'amis. Fervent du plein air, Patrice a été impressionné par la beauté de Yellowknife et séduit par les nombreuses possibilités professionnelles et récréatives qu'offrait cette ville. En fait, l'effet a été si percutant que lui et l'un de ses compagnons de voyage ont décidé de ne pas retourner immédiatement au Québec. Il est resté et ne l'a jamais regretté depuis.

Patrice est originaire de Roberval, municipalité sur la rive sud-ouest du lac Saint-Jean, au Québec. À son arrivée, il ne parlait pas l'anglais. Il a trouvé son premier emploi dans une garderie de jour francophone, la Garderie Plein Soleil. Il est passé plus tard au secteur de la vente au détail où, dit-il, il a vraiment pu maîtriser son anglais.



Lorsqu'un poste s'est ouvert aux Services TNO, il lui a semblé que l'offre était faite pour lui. Les compétences et l'expérience acquises par Patrice dans la vente au détail, son amour pour les TNO et son travail auprès d'organismes

francophones locaux, par exemple la Fédération franco-ténoise et l'Association franco-culturelle de Yellowknife, faisaient de lui le candidat idéal.

À titre d'agent des services à la clientèle francophone, Patrice est la personne-ressource clé pour tout francophone désireux d'obtenir des services du GTNO. Patrice dit que l'un des services les plus populaires offerts par Services TNO est d'aider les nouveaux résidents à obtenir l'assurance-maladie. Le personnel est également très occupé à vendre des permis de pêche et de chasse, à répondre à une multitude de questions et à aiguiller les clients, au besoin, vers d'autres services ou ministères gouvernementaux appropriés.

Patrice est fier de son travail et estime que ses clients apprécient vraiment la possibilité de recevoir des services en français, surtout les francophones qui viennent d'arriver aux TNO et les résidents qui ne sont pas à l'aise en anglais.



Le saviez-vous?

Le GTNO sait que la seule façon de parvenir à s'améliorer est d'obtenir vos commentaires.

Le Secrétariat aux affaires francophones a œuvré de concert avec les ministères pour concevoir un outil facile et uniforme permettant aux citoyens de faire parvenir leurs observations, félicitations et plaintes officiellement, ou, s'ils le préfèrent, en donnant leur avis officiellement.

Pour faire part non officiellement de leur avis sur leur expérience du service, les résidents seront invités à remplir un court questionnaire en ligne (www.francophone.ece.gov.nt.ca). Ils pourront attribuer une cote à leur expérience sur des éléments comme la signalisation, l'offre active et la qualité de l'information et des services reçus. De cette façon, le GTNO pourra en savoir plus sur la perception des citoyens à son égard et cerner tout point à améliorer. Cette solution sera activement offerte à tous les points de service.

Quiconque souhaite présenter officiellement ses observations pourra également le faire en communiquant avec le Secrétariat aux affaires francophones ou avec le coordonnateur des services en français d'un ministère, d'un conseil ou d'un organisme.

Il est toujours possible de communiquer directement avec le Secrétariat aux affaires francophones (coordonnées à la fin du présent bulletin).

Nombre de personnes servies par Services TNO : 524

Nombre de mots traduits par le Service français de traduction du MÉCF, la CSTIT et le Service de traduction juridique du ministère de la Justice : 3 064 892

Le GTNO recrute... en français

De nombre de manières, le GTNO a commencé à inviter ouvertement les francophones à s'établir aux TNO ou à travailler au gouvernement.

- Le GTNO mise sur Faites le Saut, équivalent francophone de Come Make Your Mark, pour attirer de nouveaux résidents par la promotion des TNO comme le lieu idéal où travailler, habiter et profiter de la vie. Faites le Saut vise précisément les marchés francophones canadiens (<http://faiteslesaut.ca>).
- Le GTNO s'efforce d'augmenter l'immigration en tant que volet clé de sa stratégie de croissance globale sur les plans économique et géographique. Il prépare une campagne d'immigration bilingue pour étendre son rayonnement de par le monde. (<http://www.immigratenwt.ca>)
- Le site des carrières du GTNO est maintenant totalement bilingue. (<http://careers.hr.gov.nt.ca/fr/>)

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 (à 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**.

