



Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone relativement aux communications et aux services en français du GTNO (2021-2022)

Troisième édition

Décembre 2022

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.

Cette année, le troisième sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone était accessible au public pendant presque tout le mois de février. Cette 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 été ouvert le 7 février 2022, et fermé le 28 février 2022, période durant laquelle un total de 109 réponses ont été recueillies. Pour la première fois, le sondage sur la satisfaction de la communauté francophone était disponible en français et en anglais. Il a été publicisé sur le site Web du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, sur la page Facebook du GTNO, dans le bulletin *Bear Net*, ainsi que sur les comptes Facebook, les sites Web et les infolettres ou listes de distribution des organisations francophones. Enfin, le lien pour accéder au sondage a été publié dans *L'Aquilon* et *News/North*, et annoncé sur les ondes de Radio Taïga et de Cabin Radio.

Les données couvrent une période de onze mois, du 1^{er} avril 2021 au 28 février 2022. Les résultats de ce troisième sondage sur la satisfaction de la communauté francophone contribuent à l'évaluation continue des communications et des services en français du GTNO, et seront utilisés pour évaluer le Plan stratégique sur les communications et les services en français 2018 à 2023 (Plan stratégique) en 2022-2023. Un résumé de ce rapport sera également publié.

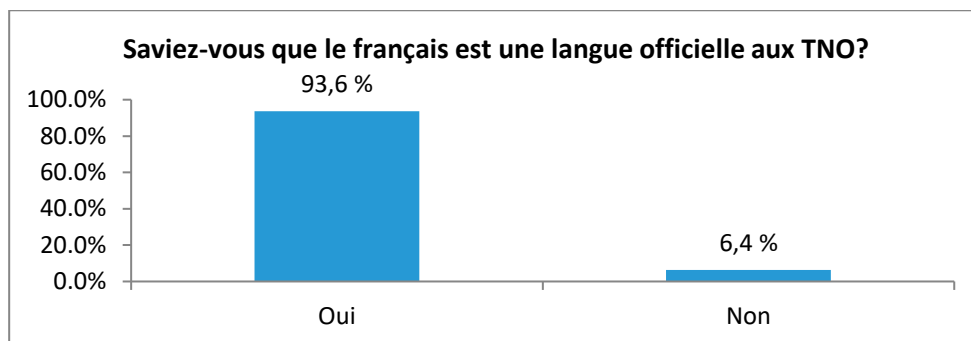
Le sondage a été créé par le Secrétariat aux affaires francophones, avec la participation du *Réseau TNO Santé* pour la section sur la santé et le bien-être. La Division de la planification, de la recherche et de l'évaluation du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation l'a également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

PARTIE I : RÉSULTATS DU SONDRAGE

Cette section présente les résultats bruts du troisième sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone relativement aux communications et aux services en français du GTNO pour 2021-2022. 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).



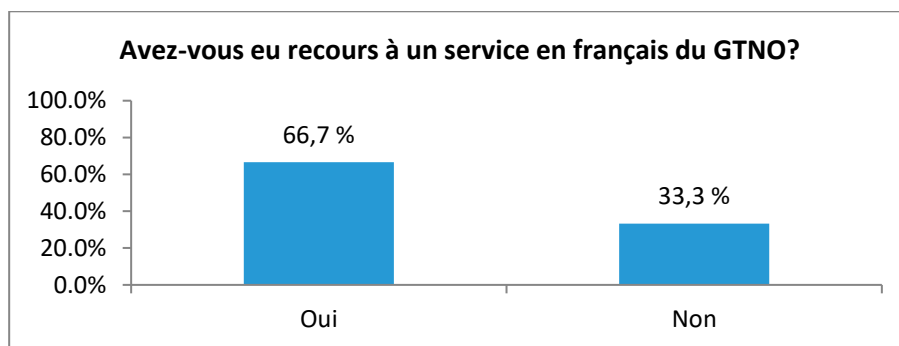
Le graphique montre que la majorité des répondants savaient que le français est une langue officielle aux TNO. Ainsi, 93,6 % des 109 répondants ont répondu qu'ils savaient que le français est une langue officielle aux TNO et seulement 6,4 % des répondants ont répondu qu'ils ne le savaient pas.

Utilisation des services en français du GTNO par le public

Les questions 2 à 7 étaient destinées à recueillir de l'information sur l'utilisation des services en français du GTNO par le public depuis le 1^{er} avril 2021.

Question 2

Le graphique ci-dessous indique si les répondants ont utilisé au moins un service en français du GTNO depuis le 1^{er} avril 2021.



Le graphique montre que des deux tiers des répondants ont utilisé au moins un service en français du GTNO au cours de la période visée. Un tiers n'a utilisé aucun service en français depuis le 1^{er} avril 2021, pour différentes raisons détaillées à la question 7.

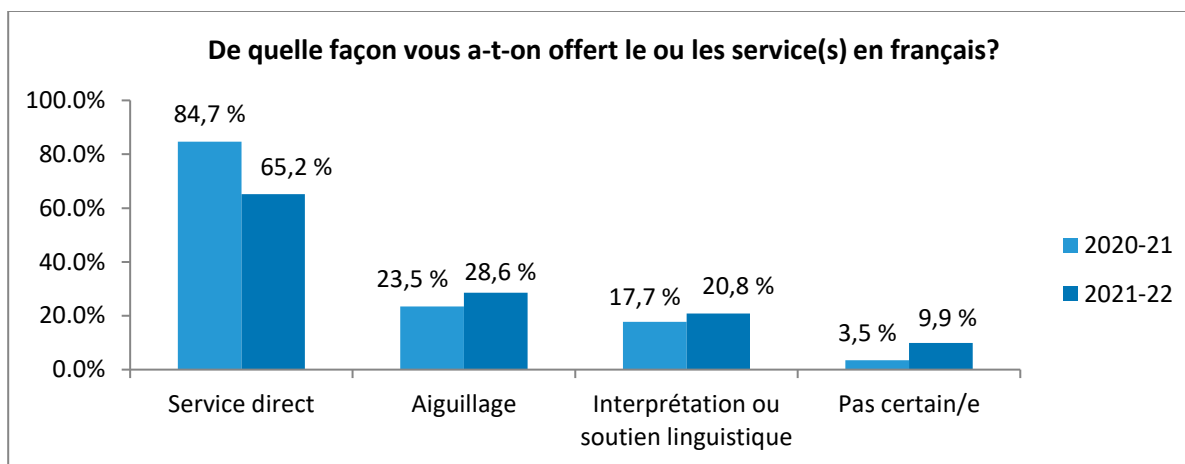
En 2020-2021, 74,6 % des répondants ont indiqué avoir utilisé au moins un service en français du GTNO durant l'année. Cette diminution de 7,9 % en 2021-2022 peut être attribuée au fait que pour la première fois cette année, le sondage pouvait aussi être rempli en anglais. Par conséquent, davantage de répondants dont la langue maternelle est l'anglais ont répondu au sondage (11,2 % en 2021-2022, contre 6,5 % l'année précédente).

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.

Question 3

Le graphique ci-dessous montre les types de services utilisés par les répondants pour les années 2020-2021 et 2021-2022. Les répondants pouvaient choisir plus d'une option, puisqu'une personne pouvait avoir eu recours à plus d'un service en français du GTNO et recevoir un service de manière différente chaque fois. Pour les 71 personnes qui ont répondu à la question 3 en 2021-2022, un total de 87 réponses ont été données.



Selon le graphique, 65,2 % des 71 répondants ont eu accès à un service direct¹ en français. Pour 28,6 % des répondants, le service a pris la forme d'un service d'aiguillage², pour 20,8 %, d'un service d'interprétation ou de soutien linguistique³. Par ailleurs, 9,9 % des répondants n'étaient pas certains du type de service obtenu.

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

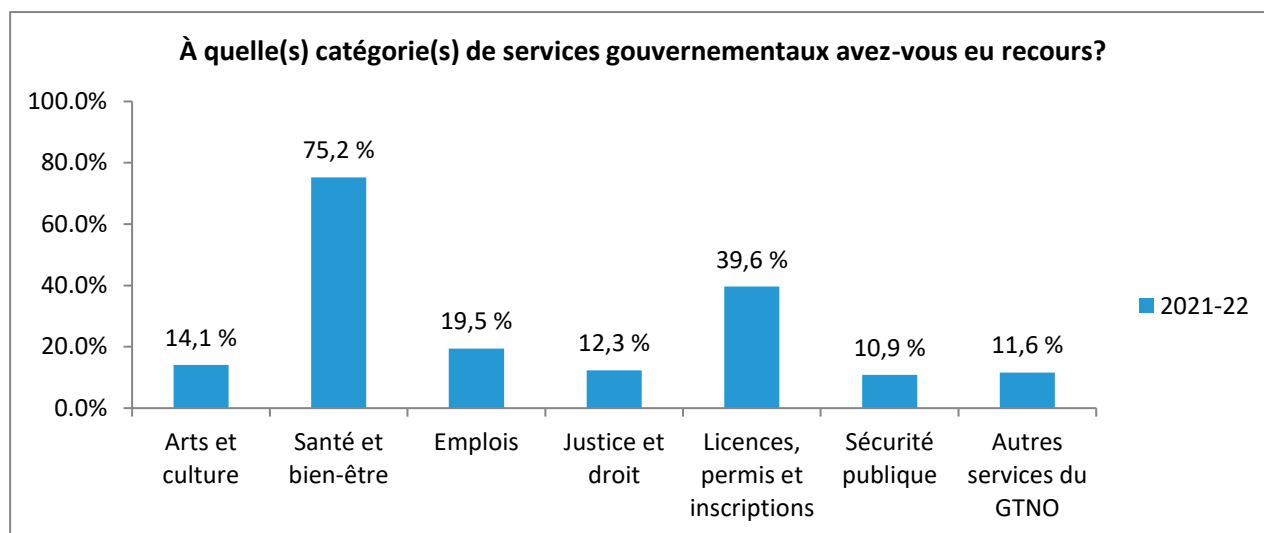
² Service d'aiguillage (un employé de première ligne unilingue a facilement accès à un employé bilingue qui se trouve dans le même bureau ou ailleurs et qui est capable de servir un membre du public en français; il se peut que la personne qui fournit le service ne soit pas présente sur les lieux du premier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

Comparativement à 2020-2021, où 85 personnes avaient répondu à la question, on remarque une baisse de presque 20,0 % dans le nombre de services directs reçus. On note en contrepartie une augmentation de 5,1 % pour les services d'aiguillage, et de 3,1 % pour les services d'interprétation ou de soutien linguistique.

Question 4

Le graphique ci-dessous décrit les types de services utilisés par les répondants. Une fois de plus, les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse. Seuls les répondants ayant indiqué avoir utilisé un service en français du GTNO depuis le 1^{er} avril 2021 pouvaient répondre à la question. Les 69 répondants ont donné un total de 122 réponses.



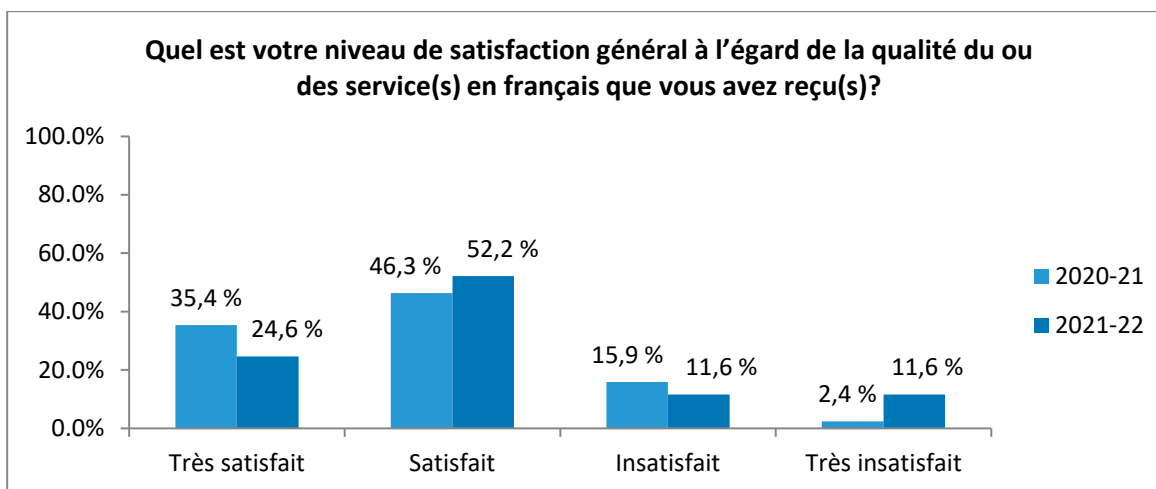
Le graphique montre que la catégorie **Santé et bien-être** (y compris les services liés à la COVID-19) a été la plus utilisée en 2021-2022, 75,2 % des répondants ayant sélectionné cette réponse. De plus, 39,6 % des répondants ont affirmé avoir utilisé un service de la catégorie **Licences, permis et inscriptions** (y compris les services liés à la conduite et au transport) et 19,5 % de la catégorie **Emplois** (y compris les services liés à l'apprentissage et aux métiers).

La catégorie **Arts et culture** (qui comprend les loisirs) a été sélectionnée par 14,1 % des répondants. La catégorie **Justice et droit** (qui comprend les services aux victimes), par 12,3 % des répondants et la catégorie **Sécurité publique** (qui comprend les services d'urgence et les mesures d'urgence), par 10,9 % des répondants. Finalement, la catégorie **Autres services du GTNO** (qui comprend les affaires et l'économie, l'environnement et l'énergie, l'impôt et les avantages sociaux, et les voyages et le tourisme) a été choisie par 11,6 % des répondants. L'éducation, le tourisme et l'immigration ont été mentionnés dans les réponses.

En 2020-2021, les catégories **Santé et bien-être** et **Licences, permis et inscriptions** étaient également les plus populaires, ayant alors recueilli respectivement 59,8 % et 34,5 % des réponses.

Question 5

Le graphique ci-dessous montre le niveau de satisfaction des répondants par rapport aux services reçus en 2020-2021 et en 2021-2022. Une fois de plus, seuls les répondants ayant indiqué avoir utilisé un service en français du GTNO depuis le 1^{er} avril 2021 à la question 2 pouvaient répondre à la question. Pour 2021-2022, la question a récolté 69 réponses.



Pour 2021-2022, le graphique montre qu'une majorité de répondants étaient soit très satisfaits ou satisfaits des services reçus (76,8 %), comparativement à 81,7 % l'année précédente. En revanche, 23,2 % des répondants ont dit être insatisfaits ou très insatisfaits des services reçus en 2021-2022, comparativement à 18,3 % en 2020-2021. Individuellement, la catégorie **très satisfait** montre une baisse de 10,8 % de 2020-2021 à 2021-2022, tandis que la catégorie **très insatisfait** présente une hausse de 9,2 % en 2021-2022. Certaines raisons de l'insatisfaction des répondants sont décrites à la question 6.

Question 6

La question 6, « Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez souligner au sujet de la qualité du ou des service(s) en français reçu(s)? » représentait l'occasion de commenter la qualité des services en français du GTNO. Les insatisfactions tournaient souvent autour des sujets suivants :

- La santé en général
- L'offre active (soit l'offre active n'a pas été faite, soit il n'y a pas eu prestation de services après l'offre active)
- La qualité de l'interprétation
- L'égalité des services (période d'attente plus longue quand un service en français est demandé)

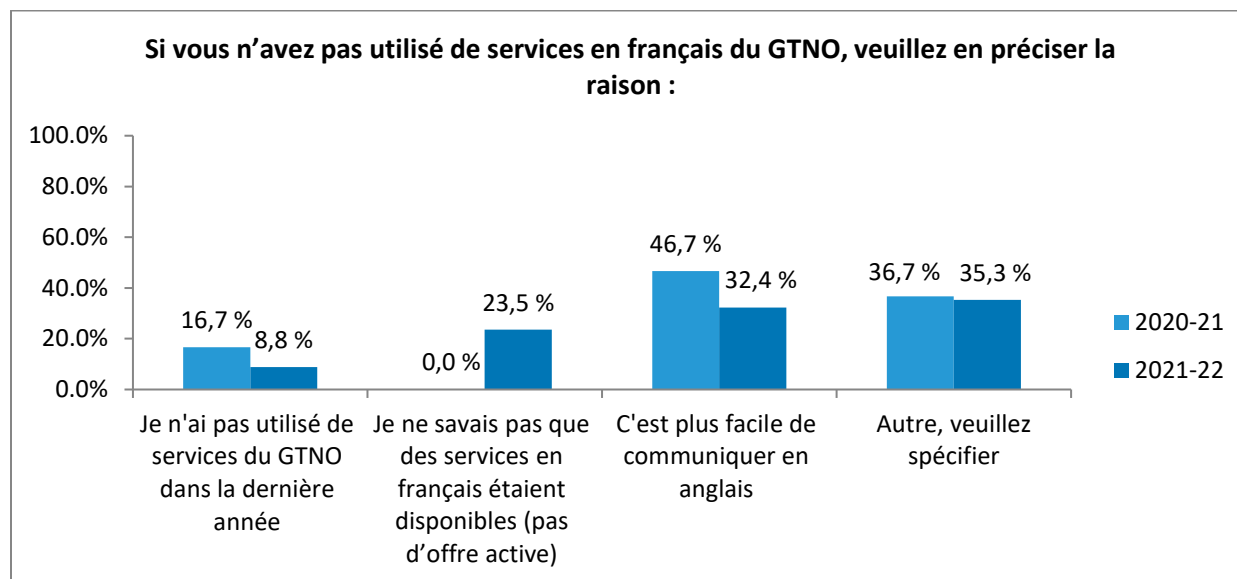
Des commentaires positifs ont aussi été émis. On a reconnu que davantage de services en français étaient offerts, et que les services, quand ils étaient accessibles, étaient adéquats. Des expériences positives ont été mentionnées au Bureau de l'immatriculation et des permis de conduire de Yellowknife et à la Clinique de santé communautaire Frame Lake.

Certaines insatisfactions étaient similaires à celles de l'année précédente. Par exemple, l'inadéquation des services d'interprétation en santé et les délais quand on demandait un service en français

faisaient aussi partie des commentaires récurrents. Pour l'année précédente, la qualité variable des services en français et l'absence des services en français à l'hôpital et à la clinique de vaccination contre la COVID-19 avaient aussi été notées.

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 depuis le 1^{er} avril 2021. La question vise à connaître la ou les raisons qui expliquent pourquoi les services en français du GTNO n'ont pas été utilisés durant la période visée.



* En 2020-2021, la catégorie « Autre, veuillez spécifier » combinait les réponses « Services en français non disponibles » et « Autre » dans le rapport 2020-2021.

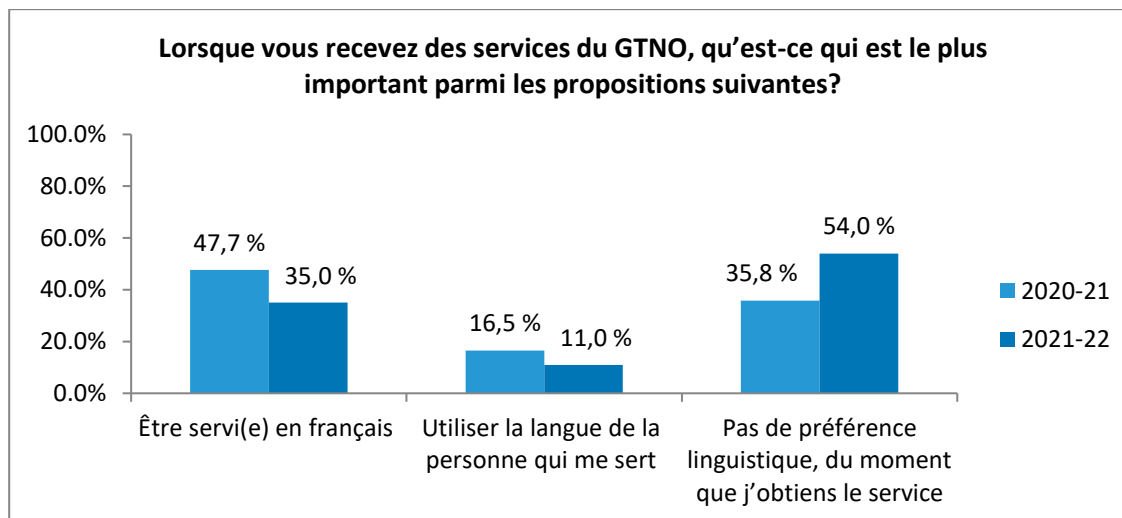
Pour l'année 2021-2022, 34 répondants ont indiqué ne pas avoir utilisé de service en français du GTNO pendant la période visée. Le graphique illustre que 32,4 % n'y ont pas eu recours parce qu'il était plus facile de communiquer en anglais, 23,5 % parce qu'ils ne savaient pas que des services en français étaient disponibles et 8,8 % parce qu'ils n'ont utilisé aucun service du GTNO depuis le 1^{er} avril 2021. Les répondants du 35,3 % restants ont donné une autre raison, comme le délai plus long pour recevoir un service en français sur demande, ou le sentiment d'être capable de communiquer autant en français qu'en anglais.

Le graphique met en lumière une augmentation importante (23,5 %) entre 2020-2021 et 2021-2022 pour la catégorie **Je ne savais pas que des services en français étaient disponibles (pas d'offre active)**. Les mots « pas d'offre active » avaient été ajoutés au choix de réponse dans l'édition 2021-2022, ce qui pourrait expliquer pourquoi davantage de répondants ont sélectionné cette option pour la période visée.

Priorités de la communauté francophone

Question 8

Le graphique ci-dessous illustre les priorités linguistiques des répondants lorsqu'ils reçoivent des services du GTNO. La question 8 a reçu 100 réponses pour 2021-2022.



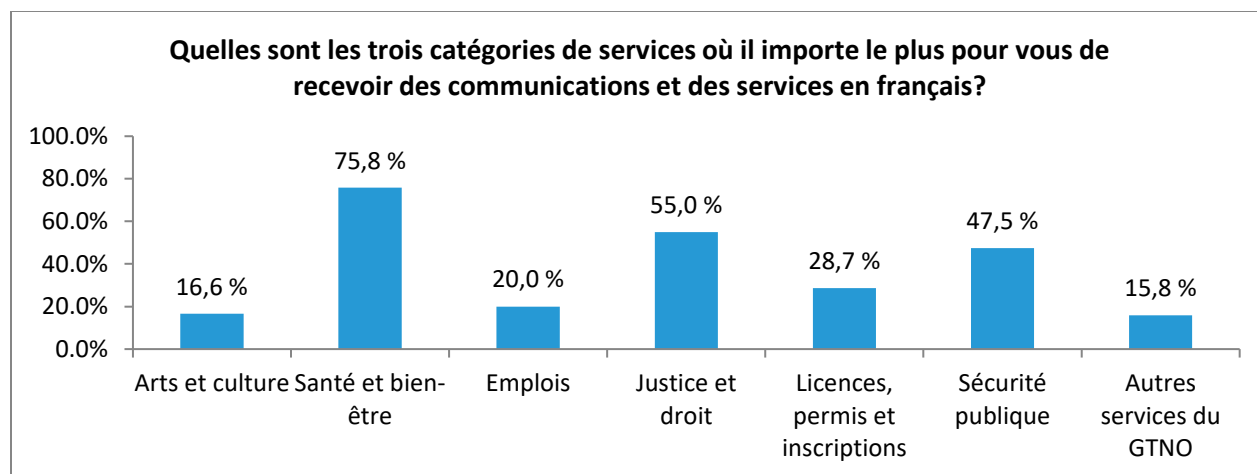
* En 2021-2022, on a remplacé le choix de réponse « Aucune préférence » par « Aucune préférence, du moment que j'obtiens le service ».

En 2021-2022, les réponses sur les préférences linguistiques dans la prestation des services indiquaient que 54,0 % des répondants n'ont **pas de préférence linguistique du moment qu'ils obtiennent le service**, 35,0 % préfèrent être servis en français, et 11,0 % ont sélectionné **Utiliser la langue de la personne qui me sert**.

Comparativement à l'année 2020-2021 du sondage, le choix **Aucune préférence** a augmenté de 18,2 %; inversement, la réponse **Être servi en français** a diminué de 12,7 %. Toutefois, il faut noter qu'en 2020-2021, le choix de réponse était seulement « Aucune préférence », et que les mots « du moment que j'obtiens le service » n'ont été ajoutés que dans l'édition 2021-2022 du sondage, ce qui pourrait avoir eu une incidence sur les réponses.

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 99 répondants ont donné un total de 253 réponses.



Selon le graphique, la catégorie la plus importante est de loin **Santé et bien-être** (y compris les services liés à la COVID-19) : 75,8 % 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 **Justice et droit** (qui comprend les services aux victimes) est arrivée deuxième à 55,0 % et la catégorie **Sécurité publique** (qui comprend les services d'urgence et les mesures d'urgence), troisième à 47,5 %.

Les catégories **Licences, permis et inscriptions** (qui comprend la conduite et le transport), **Emplois** (qui comprend l'apprentissage et les métiers) et **Arts et culture** (qui comprend les loisirs) sont arrivées en quatrième, cinquième et sixième position à respectivement 28,7 %, 20,0 % et 16,6 %. Enfin, la catégorie **Autres services du GTNO** est arrivée en dernier, à 15,8 %.

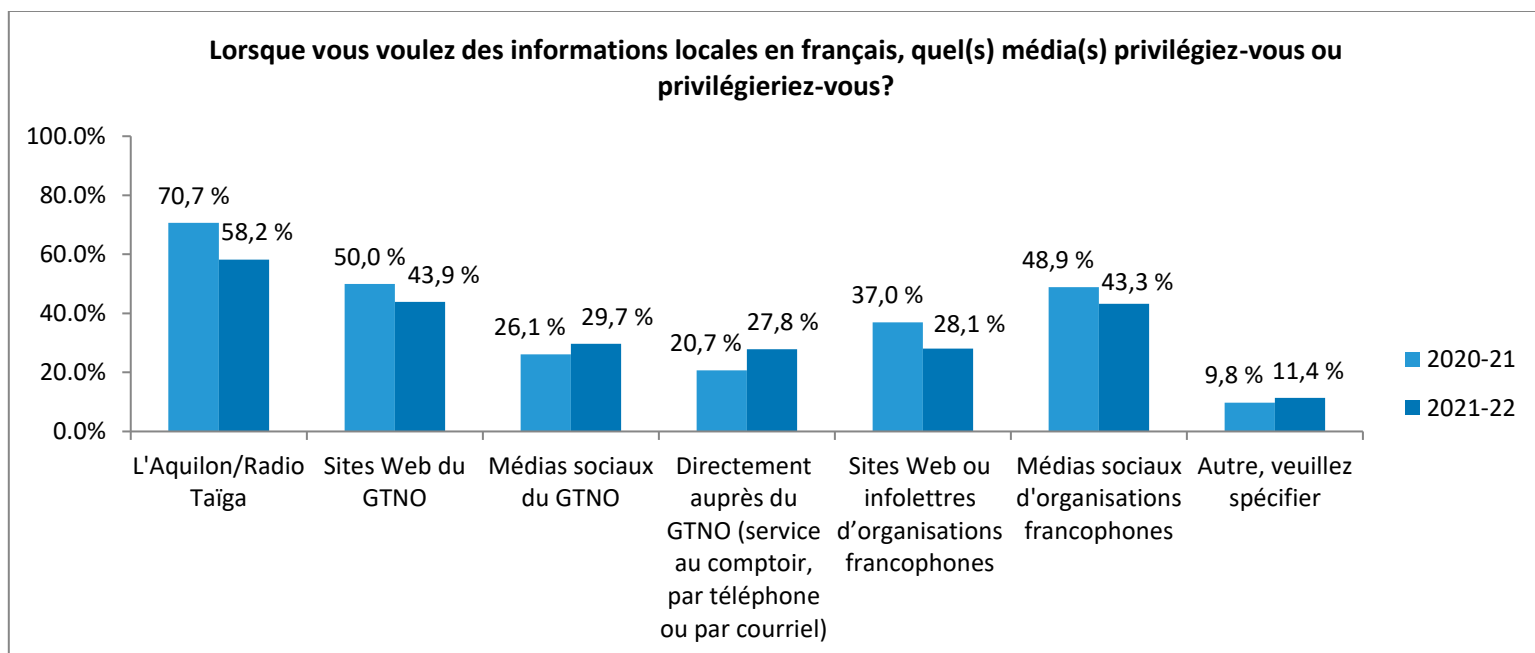
En 2020-2021, ce sont les catégories **Santé et bien-être**, puis **Sécurité publique** et **Services d'urgence** qui avaient été choisies comme les trois catégories de services pour lesquelles les répondants trouvaient important de communiquer et d'être servis en français. La catégorie **Justice et droit** a vu son pourcentage augmenter passablement en 2021-2022 (55,0 %), par rapport à 2020-2021 (23,3 %).

Accès à l'information

Pour l'année 2020-2021, on a posé des questions plus précises concernant l'accès à l'information pour mieux comprendre comment les répondants s'informent en français. Des questions sur les réseaux sociaux et les tendances d'utilisation ont été ajoutées dans l'édition.

Question 10

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 plus d'une réponse. En 2021-2022, 98 répondants ont donné un total de 233 réponses.

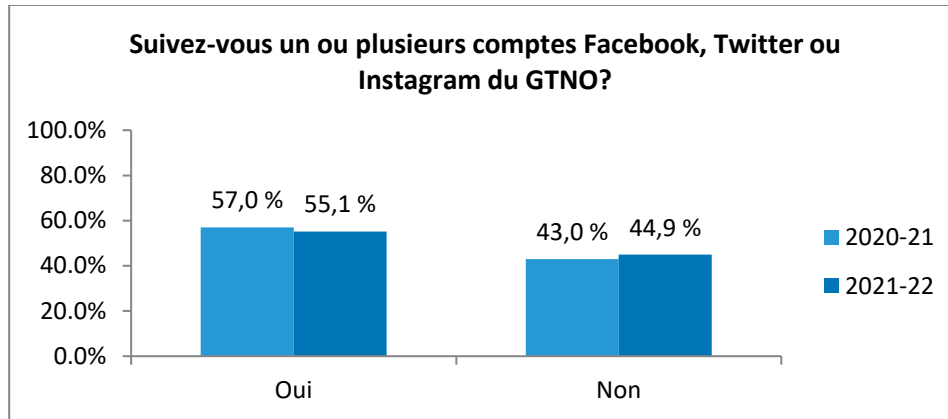


Selon le graphique, en 2021-2022, plus de la moitié des répondants accèdent à l'information locale en français par l'entremise de **L'Aquilon ou Radio Taïga** (58,2 %). De plus, 43,9 % des répondants utilisent les **sites Web du GTNO** comme source d'information locale en français, et 43,3 % ont sélectionné les médias sociaux d'organisations francophones. Presque le tiers des répondants ont choisi respectivement les médias sociaux du GTNO (29,7 %), les sites Web ou infolettres d'organisations francophones (28,1 %) et le GTNO directement (27,8 %) comme moyen de s'informer localement en français. Parmi les répondants qui ont mentionné un autre média (11,4 %), Radio-Canada Grand Nord était la réponse la plus fréquente.

Les données de 2021-2022 sont similaires aux données de 2020-2021. En effet, **L'Aquilon et Radio Taïga**, les **sites Web du GTNO** et les **médias sociaux d'organisations francophones** étaient également les trois catégories les plus populaires en 2020-2021.

Question 11

Le graphique ci-dessous indique si les répondants suivent un ou plusieurs comptes Facebook, Twitter ou Instagram du GTNO. Un total de 98 réponses ont été recueillies en 2021-2022.

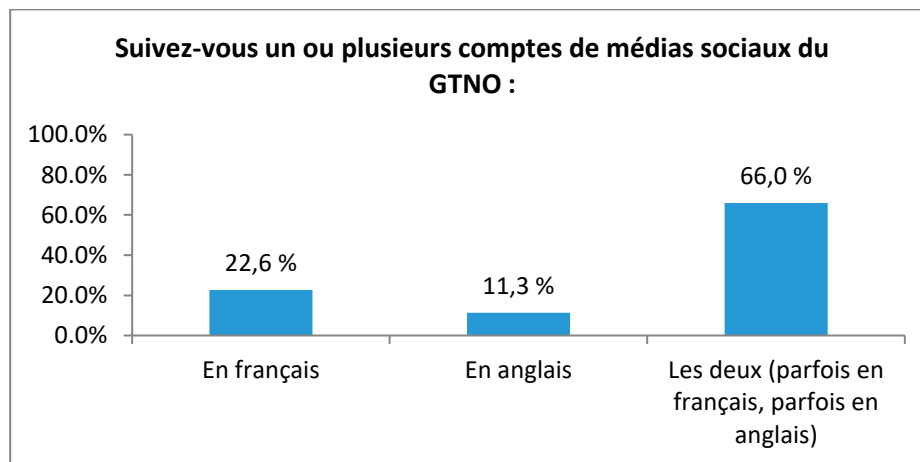


Pour 2021-2022, le graphique indique que plus de la moitié des répondants suivent un compte de médias sociaux du GTNO (55,1 %). Les données sont similaires à celles de l'année précédente, où 57,0 % des répondants disaient suivre au moins un compte du GTNO (Facebook, Twitter ou Instagram).

Les questions 12 à 14 étaient des questions de suivi pour les répondants qui ont dit suivre un compte de médias sociaux du GTNO (en français ou en anglais), à la question 11. Ces trois questions ont été ajoutées à l'édition 2021-2022 du sondage.

Question 12

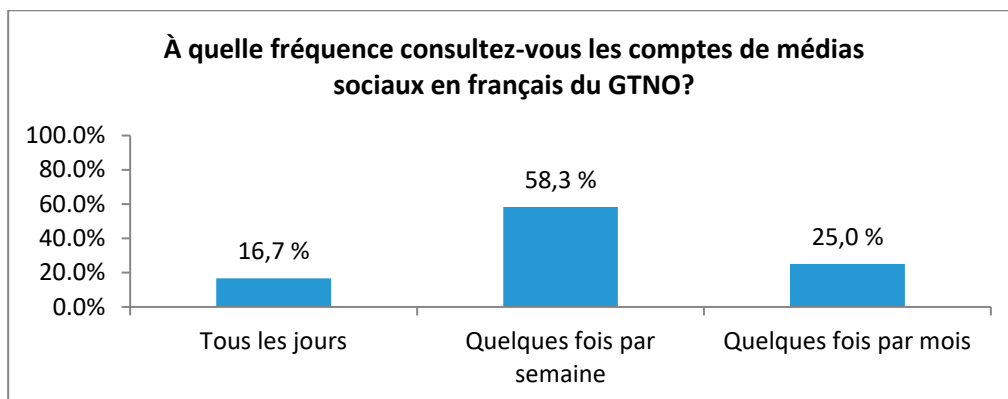
Le graphique ci-dessous indique la langue du ou des comptes suivis par les répondants qui suivent au moins un compte de réseaux sociaux du GTNO (en français, en anglais, ou les deux). La question 12 a obtenu 53 réponses.



Le graphique montre que la majorité des répondants (66,0 %) ont indiqué suivre les réseaux sociaux du GTNO en français et en anglais. Autrement, 22,6 % des répondants ont dit suivre seulement l'activité du GTNO en français seulement, et 11,3 %, en anglais seulement.

Question 13

La question 13 était une question de suivi pour les répondants qui ont indiqué suivre les médias sociaux du GTNO en français à la question 12 (excluant ceux ayant répondu **Les deux, parfois en français, parfois en anglais**). À la question 13, les répondants devaient donner la fréquence de leur utilisation. En tout, 12 réponses ont été reçues.



Parmi les 12 réponses reçues, 58,3 % des répondants ont indiqué utiliser ou consulter les médias sociaux du GTNO en français quelques fois par semaine, 25,0 %, quelques fois par mois, et 16,7 %, quotidiennement.

Question 14

La question 14 était une question de suivi pour les répondants qui ont indiqué suivre les médias sociaux du GTNO en anglais à la question 12 (y compris ceux ayant répondu **Les deux, parfois en français, parfois en anglais**).

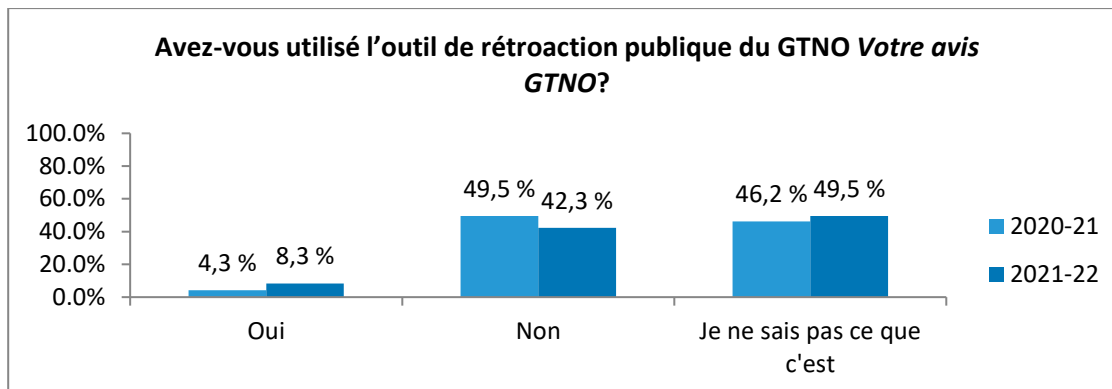
La question 14 était ouverte pour permettre aux répondants d'expliquer pourquoi, en tant que francophones, ils préféreraient suivre un réseau social du GTNO en anglais plutôt qu'en français. Au total, 41 réponses ont été données. Les réponses ont été regroupées sous différents thèmes :

- Qualité – L'information en français est parfois lourde ou inexacte.
- Disponibilité – L'information en anglais est disponible avant l'information en français.
- Accessibilité – Les comptes en anglais sont plus faciles à trouver.
- Échanges avec le public – Il y a plus d'interactions en anglais et il est plus facile d'échanger ou de discuter avec les amis.

Processus de rétroaction – *Votre avis GTNO*

Question 15

Le graphique ci-dessous illustre l'utilisation du processus de rétroaction du GTNO, *Votre avis GTNO*, par le public. Au total, 97 réponses ont été données.



Selon le graphique, seulement 8,3 % des répondants ont indiqué avoir utilisé le processus de rétroaction du GTNO *Votre avis GTNO* entre le 1^{er} avril 2021 et le 28 février 2022. De l'autre côté, 42,3 % ont affirmé qu'ils n'utilisaient pas le processus de rétroaction, et 49,5 % qu'ils ne le connaissaient pas.

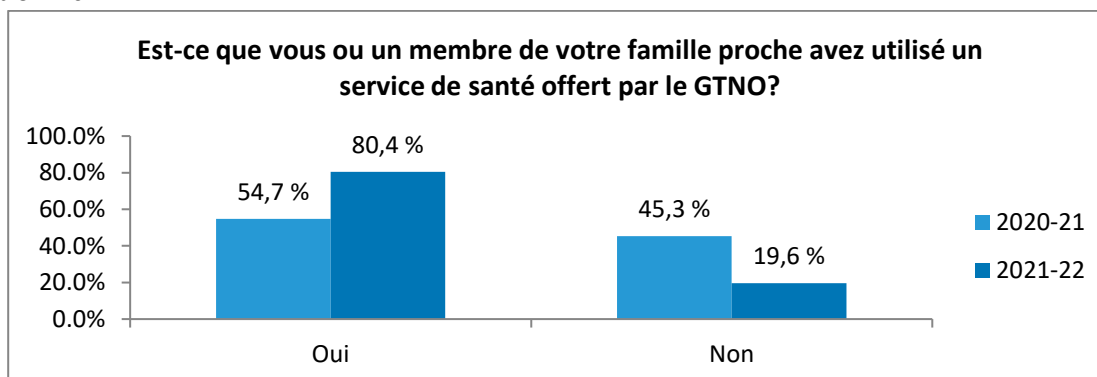
En 2020-2021, près de la moitié des répondants (46,2 %) avaient indiqué ne pas être au courant de ce processus de rétroaction du GTNO. Notons quand même que le nombre de répondants ayant utilisé *Votre avis GTNO* a presque doublé entre 2020-2021 et 2021-2022, passant de 4,3 % à 8,3 %.

Santé et bien-être

Les questions 16 à 21 abordaient particulièrement la santé et le bien-être, puisque cette catégorie de service avait préalablement été désignée comme une priorité par la communauté francophone.

Question 16

La première question de la section « Santé et bien-être » visait à déterminer si les répondants utilisaient ou pas les services de santé du GTNO en français ou anglais durant la dernière période visée. Les répondants qui ont répondu non à la question 16 passaient automatiquement à la question 20.



Le graphique montre qu'une grande majorité des répondants (80,4 %) ont utilisé au moins un service de santé entre le 1^{er} avril 2021 et le 28 février 2022. Cela représente une augmentation importante par rapport à 2020-2021, où 54,7 % des répondants plutôt avaient dit avoir utilisé au moins un service de santé offert par le GTNO. La COVID-19 et les services qui y sont reliés pourraient expliquer cette hausse importante.

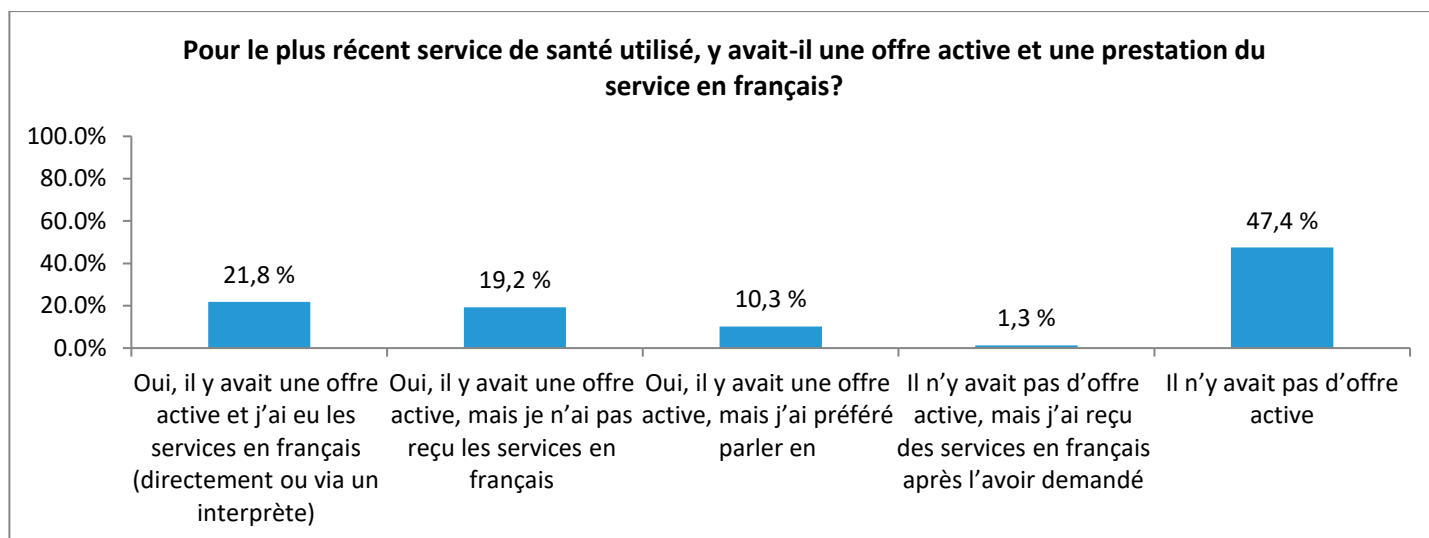
Question 17

La question 17, qui servait de suivi à la question 16, visait à déterminer le dernier service de santé utilisé par les répondants depuis le 1^{er} avril 2021. La plupart des 78 réponses obtenues peuvent être classées dans les catégories suivantes :

- Services reliés à la COVID-19 (c.-à-d. vaccination, Protégeons les TNO)
- Rendez-vous médical
- Services d'urgence

Question 18

La question 18 servait de suivi de la question 17. On a demandé aux répondants d'indiquer s'il y avait eu une offre et une prestation active de services en français pour le dernier service de santé indiqué à la question 17.

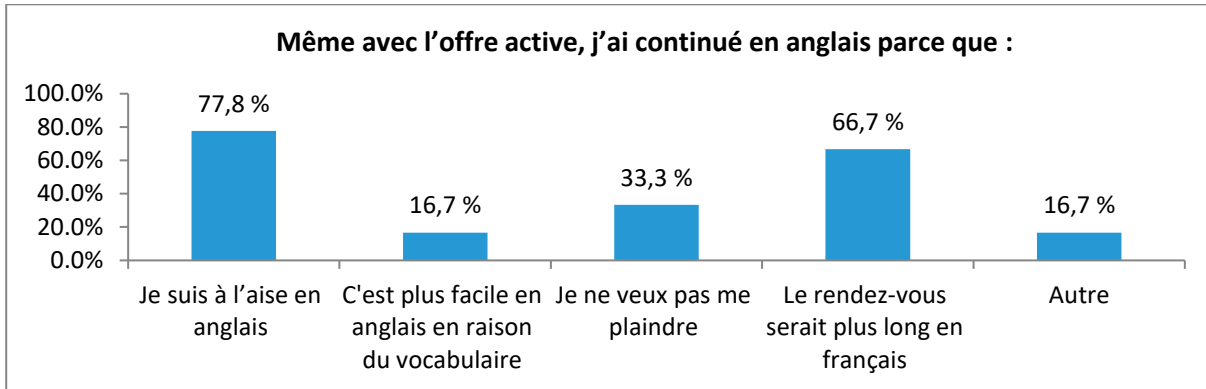


Le graphique ci-dessus montre que dans 51,3 % des cas, il y avait une offre active. Les réponses se déclinent ainsi : 21,8 % du temps, le service a été offert en français après l'offre active; 19,2 % du temps, le service n'a pas été offert en français après l'offre active; et 10,3 % du temps, le répondant a décidé de continuer en anglais après l'offre active.

Le graphique souligne également que presque la moitié du temps (48,7 %) aucune offre active n'a été faite. Toutefois, 1,3 % des répondants a indiqué avoir reçu un service en français après avoir exprimé une préférence pour le français même si aucune offre n'avait été faite.

Question 19

La question 19, un ajout à l'édition 2021-2022, servait de question de suivi à la question 18 pour les personnes qui ont décidé de continuer en anglais même si une offre active en français avait été faite. Les répondants étaient invités à fournir d'autres informations sur les raisons motivant leur décision. Six personnes ont répondu à la question, et un total de 10 réponses ont été données.



* **À l'aise en anglais :** Je suis assez à l'aise en anglais.

Plus facile en anglais en raison du vocabulaire : Il était plus facile de communiquer en anglais, car l'employé ne connaissait pas le vocabulaire nécessaire en français.

Ne pas se plaindre : Je ne voulais pas être perçu(e) comme une personne qui se plaint.

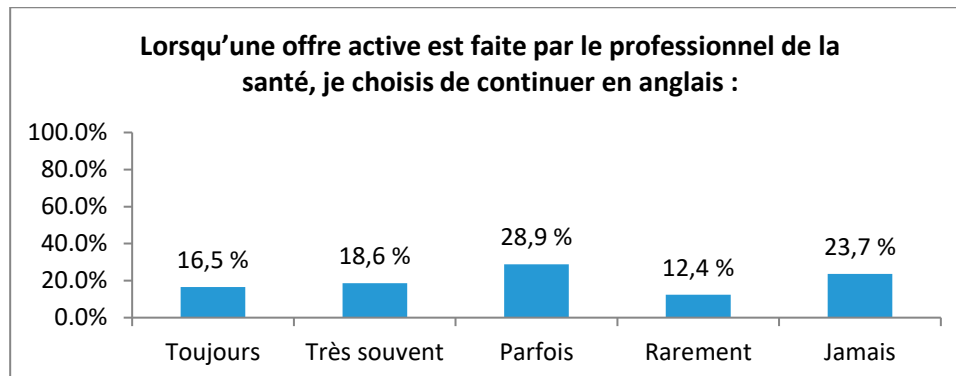
Rendez-vous plus long en français : Poursuivre en français aurait pu allonger le rendez-vous.

Autre : Autre – veuillez spécifier.

Le graphique montre qu'une majorité des répondants (77,8 %) ont décidé de continuer en anglais parce qu'ils se sentaient assez à l'aise en anglais, 66,7 %, parce qu'ils avaient l'impression que continuer en français aurait rallongé le rendez-vous, et 33,3 % parce qu'ils voulaient éviter d'être perçus comme une personne qui se plaint en utilisant le service en français. Par ailleurs, 16,7 % des répondants ont indiqué qu'il était plus facile de communiquer en anglais parce que l'employé ne connaissait pas le vocabulaire nécessaire en français, et 16,7 % n'ont pas continué en français pour d'autres raisons.

Question 20

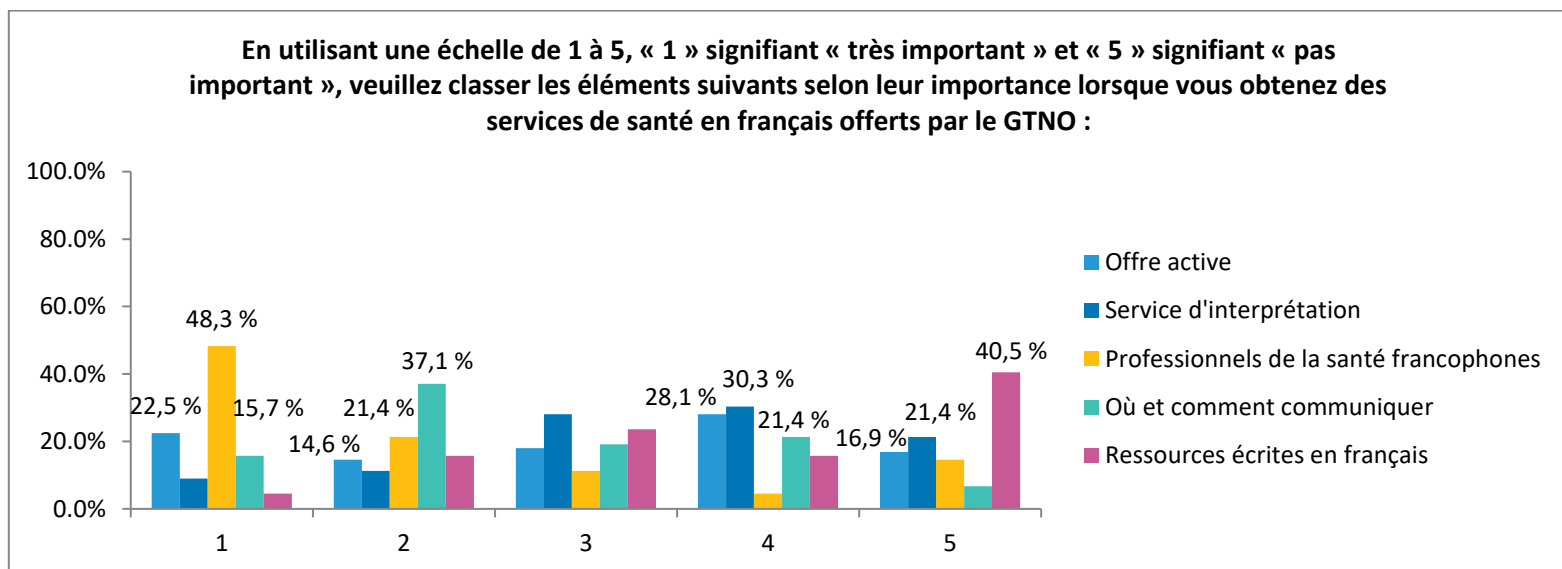
La question 20 était un ajout par rapport à l'édition 2021-2022. On a demandé aux répondants la fréquence à laquelle ils continuaient en anglais même après qu'une offre active en français a été faite. En tout, 68 personnes ont répondu à cette question.



Le graphique ci-dessus montre que 35,1 % des répondants continueront toujours ou très souvent en anglais même après une offre active de continuer en français, par rapport à 36,1 % qui continueront rarement, voire jamais en anglais une fois qu'on leur propose de continuer en français. Les autres, soit 28,9 % des répondants, ont dit qu'ils continuent quand même parfois en anglais après une offre active.

Question 21

Concernant la santé et le bien-être seulement, la question 21 a donné l'occasion aux participants de classer les catégories en ordre d'importance, 1 étant le plus important, et 5 étant le moins important. En tout, 89 personnes ont répondu à cette question.



* **Offre active** : Les professionnels de la santé font une offre active.

Service d'interprétation : Avoir accès à un service d'interprétation si les professionnels de la santé ne parlent pas français.

Professionnels de la santé francophones : Avoir des professionnels de la santé francophones.

Où et comment communiquer : Savoir où se trouvent les professionnels de la santé francophones et comment entrer en relation avec eux.

Ressources écrites en français : Avoir accès à des ressources écrites en français.

Le graphique ci-dessus montre que la priorité au moment d'obtenir des soins de santé en français par le GTNO est d'**avoir des professionnels de la santé francophones** (48,3 % des répondants).

En cumulant les résultats des priorités 1 et 2, la catégorie **Avoir des professionnels de la santé francophones** obtient un total de 69,7 %, et **Savoir où se trouvent les professionnels de la santé francophones et comment entrer en relation avec eux**, un total de 52,8 %. La catégorie **Les professionnels de la santé font une offre active** arrive en troisième position avec un total de 37,1 %.

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

Question 22

La question 22 était une question ouverte permettant aux répondants d'indiquer ce qui les encouragerait à utiliser les services en français du GTNO plus souvent. Les 59 réponses obtenues peuvent être classées dans des catégories générales :

- Qualité du service en français – perception selon laquelle les services en anglais sont meilleurs
- Disponibilité – les services ne sont pas toujours disponibles sur demande, manque de personnel bilingue
- Accessibilité – délais pour recevoir des services en français
- Offre active – soit l'offre active n'a pas été faite, soit il n'y a pas eu prestation de services après l'offre active

Il a été suggéré d'augmenter la sensibilisation autour des communications et des services en français du GTNO, par exemple, d'envoyer de l'information sur les services disponibles par courriel, d'avoir une page Web consacrée au français, ou de rendre disponible une liste de ce qui est offert au public en français.

À noter que les réponses à la question 14, où les répondants pouvaient indiquer pourquoi ils suivaient les réseaux sociaux du GTNO en anglais plutôt qu'en français, sont similaires. En effet, les réponses pointaient vers la qualité, la disponibilité et l'accessibilité.

Question 23

Dernière question ouverte du sondage, la question 23 permettait aux répondants d'exprimer leurs attentes concernant l'avenir des communications et des services en français du GTNO. Les réponses obtenues peuvent être classées dans les catégories suivantes :

- Davantage de services en français – disponibilité, accessibilité et visibilité
- Égalité – même qualité des services en français et en anglais
- Offre active – offre présente, suivie par un service en français
- Amélioration en général

Plus précisément, certains répondants ont exprimé le souhait de voir des améliorations dans le secteur de la santé en général.

Des commentaires positifs ont également été émis. Par exemple, on a souligné l'amélioration des communications et des services en français du GTNO au cours de la dernière année.

Renseignements généraux sur les répondants

Pour cette troisième édition du sondage sur la satisfaction de la communauté francophone, la plupart des répondants provenaient de Yellowknife (82,0 %), puis de Hay River (7,9 %). Le groupe d'âge majoritaire était les 35 à 44 ans (41,6 %), suivi des 45 à 54 ans (23,6 %), et des 25 à 34 ans (20,2 %). Plus de la moitié des répondants vivaient aux TNO depuis plus de 5 ans (56,2 %), 21,4 % depuis 2 à 5 ans, et 22,5 % depuis moins d'un an.

Enfin, 76,4 % ont indiqué avoir le français comme seule langue maternelle, et 11,2 %, l'anglais seulement. 5,6 % ont dit avoir le français et l'anglais comme langues maternelles, et 6,7 %, une langue maternelle autre.

PARTIE II : CONCLUSIONS DU SONDAGE

L'opinion des membres de la communauté est une source de renseignements utiles. Elle nous aide à connaître nos forces et offre de l'information précieuse qui nous permet de détecter ou de confirmer nos défis. En outre, les commentaires de la communauté nous donnent des pistes à explorer et nous orientent dans l'amélioration de nos approches pour offrir et fournir des communications et des services en français de qualité au public. Cette section présente un aperçu des données et des commentaires qui sont ressortis du troisième Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone (2021-2022).

Observations

La *Partie I : Les résultats du sondage* a permis de faire les observations suivantes :

Général

- 66,7 % des répondants ont utilisé au moins un service en français du GTNO durant la période visée par le rapport. Parmi ceux-ci :
 - o 65,2 % ont eu accès à un service direct. Cependant, la prestation de services directs en français a diminué de presque 20,0 % par rapport à 2020-2021;
 - o 75,2 % ont utilisé un service de santé et bien-être (qui comprend les services liés à la COVID-19);
 - o 39,6 % ont utilisé un service lié aux licences, permis et inscriptions (qui comprend la conduite et les transports);
 - o 76,8 % ont été satisfaits ou très satisfaits de la qualité du service reçu.
- 54,0 % des répondants ont indiqué n'avoir aucune préférence concernant la langue de service, du moment qu'ils recevaient le service.
- Selon la communauté francophone, les trois catégories les plus importantes pour recevoir des communications et services en français sont :
 - o Santé et bien-être (ce qui comprend les services liés à la COVID-19) – 75,8 %;
 - o Justice et droit (ce qui comprend les services aux victimes) – 55,0 %;
 - o Sécurité publique (qui comprend les services et les mesures d'urgence) – 47,5 %.
- 49,5 % des répondants n'avaient jamais entendu parler de *Votre avis GTNO*.
- 58,2 % des répondants ont indiqué privilégier *L'Aquilon* ou Radio Taïga pour accéder à l'information locale en français. Les sites Web du GTNO se sont classés en deuxième position avec 43,9 % et les médias sociaux d'organisations francophones sont arrivés troisièmes, avec 43,3 %. Même si le choix *L'Aquilon* ou Radio Taïga occupe encore la première position en 2021-2022, on note une baisse de 12,5 % par rapport à l'année précédente (2020-2021).
- 55,1 % des répondants ont indiqué suivre au moins un compte du GTNO sur Facebook, Twitter ou Instagram. Parmi ceux-ci :
 - o 66,0 % ont dit en suivre certains en français, certains en anglais;
 - o 22,6 % ont dit les suivre en français seulement;
 - o 11,3 % ont dit les suivre en anglais seulement.

Santé et bien-être

- 80,4 % des répondants, ou un membre de leur famille proche, ont utilisé au moins un service de santé entre le 1^{er} avril 2021 et le 28 février 2022 (en français ou en anglais). Parmi ceux-ci :
 - o 51,3 % ont indiqué que l'offre active a été faite (selon le plus récent service utilisé) :
 - 21,8 % ont indiqué que le service a été offert en français après l'offre active
 - 19,2 % ont indiqué que le service n'a pas été offert en français après l'offre active
 - 10,3 % ont indiqué avoir continué en anglais même après que l'offre active ait été faite;
 - o 48,7 % ont indiqué que l'offre active n'a pas été faite (selon le plus récent service utilisé) :
 - 1,3 % ont indiqué avoir reçu un service en français après avoir exprimé une préférence pour le français
 - 47,4 % ont indiqué que l'offre active n'a pas été faite (et qu'il n'y a pas eu prestation de service en français);
 - o 35,1 % des répondants continueront toujours ou très souvent en anglais même après une offre active faite par le professionnel de la santé;
 - o Les services de santé les plus utilisés ont été les services liés à la COVID-19, les rendez-vous médicaux et les services d'urgence.

- Les deux priorités de la communauté francophone au moment d'obtenir des soins de santé en français sont les suivantes :
 - o Avoir des professionnels de la santé francophones (69,7 %);
 - o Savoir où se trouvent les professionnels de la santé francophones et comment entrer en contact avec eux (52,8 %).

Informations supplémentaires

Aux questions ouvertes, on a demandé aux répondants d'expliquer pour quelles raisons ils choisissaient de communiquer ou d'utiliser les services du GTNO en anglais lorsque le français était disponible, et d'indiquer ce qui, selon eux, les inciterait à utiliser les communications et les services en français du GTNO plus souvent.

En ce qui a trait à l'utilisation de l'anglais même lorsque le service en français est disponible, cela s'explique d'abord par le fait que les répondants se sentent assez à l'aise pour continuer en anglais, puis par la perception que la qualité, la disponibilité et l'accessibilité des services en français du GTNO sont moindres.

Les suggestions pour accroître la demande des communications et des services en français du GTNO vont dans le même sens : meilleures qualité, disponibilité et accessibilité des services en français, et amélioration de l'offre active. Même si certaines des réponses semblaient provenir d'un problème de perception, des mesures peuvent certainement être prises pour améliorer la situation.

PARTIE III : RECOMMANDATIONS

La présente section contient des recommandations sur les moyens permettant au GTNO d'améliorer et d'augmenter l'offre et la prestation de ses communications et services en français ainsi que l'accessibilité du public à ces services. À la lumière des renseignements présentés dans la *Partie II : Conclusions du sondage*, le Secrétariat aux affaires francophones et les institutions du GTNO auraient avantage à coopérer pour augmenter l'usage des services en français du GTNO disponibles, augmenter l'usage du processus de rétroaction en place, et insister sur la santé et le bien-être.

Augmenter l'usage des services en français du GTNO disponibles

Selon la *Partie I : Les résultats du sondage*, les deux tiers des répondants ont indiqué avoir utilisé au moins un service en français du GTNO en 2021-2022. Parmi le tiers restant des répondants qui ont indiqué n'avoir pas utilisé de service en français, 32,4 % ont dit qu'il était plus facile de communiquer en anglais, 23,5 % ont dit qu'ils n'étaient pas au courant que des services en français étaient disponibles (l'offre active n'a pas été faite), et 35,5 % ont donné une autre raison : ils se sentaient capables de communiquer aussi bien en anglais, ou ils imaginaient que la demande de service en français entraînerait des délais.

Quand on demandait aux participants au sondage ce qui leur importait le plus dans la réception de services du GTNO, 54,0 % d'entre eux ont indiqué n'avoir aucune préférence concernant la langue (anglais ou français) du service, du moment qu'ils recevaient le service, et 35,0 % ont dit préférer être servis en français.

Champs à explorer

1. Améliorer l'offre active (suivie de la prestation du service)

Améliorer l'offre active pourrait augmenter l'usage des services en français du GTNO disponibles. Conformément au *Plan stratégique du GTNO sur les communications et les services en français 2018 à 2023*, « [...] la prestation efficace de services en français implique souvent l'offre active. Une offre active est une salutation qui informe le public qu'il peut communiquer en français ou en anglais lorsqu'il reçoit un service du GTNO⁴ ». Selon certains résultats du sondage, il semble que l'offre active n'est pas toujours faite, ou, le cas échéant, qu'elle n'est pas suivie par la prestation de services en français lorsque les citoyens se montrent intéressés.

Pour améliorer l'offre active, les institutions du GTNO pourraient augmenter leur soutien au personnel de première ligne et aux employés bilingues. Les coordonnateurs des services en français (CSF) s'occupent de promouvoir et de coordonner la prestation de communications et de services en français de qualité au sein de l'institution du GTNO dont ils relèvent⁵. Ils doivent par conséquent s'assurer que les employés sont orientés et formés selon les obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*, en se concentrant particulièrement sur le personnel

⁴ *Plan stratégique du GTNO sur les communications et les services en français 2018 à 2023*, p. 12.

⁵ *Ibid.*, p. 9.

de première ligne. Augmenter le nombre de séances de formation sur l'offre active et les programmer régulièrement (au début de chaque trimestre financier, par exemple) sensibiliserait davantage d'employés sur leurs obligations et sur les processus et méthodes adéquats pour exécuter cette offre et fournir les services en français avec efficacité⁶. Le personnel de première ligne et les employés bilingues pourraient également se sentir mieux soutenus s'ils savent quelles ressources sont à leur disposition ou à qui s'adresser lorsqu'une demande en français est formulée. En outre, les institutions du GTNO devraient évaluer la possibilité que la formation du personnel de première ligne et des employés bilingues à ce sujet soit obligatoirement suivie, ou rafraîchie, une fois par année.

Après la levée des restrictions entourant la COVID-19, les CSF ont pu reprendre leurs visites annuelles aux points de service public en français. Ils ont alors pu s'assurer que des affiches étaient en place, et offrir formation et conseils au personnel de première ligne, bilingue, et du service des communications au besoin. Les points de service public par téléphone et en ligne devraient aussi être vérifiés régulièrement pour garantir qu'ils se conforment au Plan stratégique et aux Normes. Les visites annuelles aux points de service public en français sont une belle occasion de distribuer de nouveau le *Guide de référence* aux employés de première ligne. Ce guide fournit des précisions sur l'offre active, le rôle du personnel de première ligne dans cette offre, ainsi que les étapes et ressources à considérer pour que le personnel puisse offrir le service en français.

2. Continuer à collaborer avec les organisations francophones

En collaborant avec les organisations concernées, le GTNO pourrait encourager la communauté francophone à davantage utiliser les services en français du gouvernement et à promouvoir l'approche de ce dernier en matière d'offre et de prestation de services en français.

En effet, bien que l'offre active ait pour but d'informer le public qu'il peut communiquer en français lorsqu'il demande un service du GTNO, les résultats montrent que certaines personnes pensent que l'offre active est plutôt la première étape d'un service direct complet en français. Le Plan stratégique prévoit cependant différentes options pour offrir un service en français conforme à la *Loi sur les langues officielles* et aux Normes. Le Secrétariat pourrait continuer à travailler avec les organisations francophones pour informer le public de ces options (service direct, service d'aiguillage et service d'interprétation) et pour dissiper certaines fausses idées voulant que le service en français ne soit pas disponible ou qu'il soit inefficace s'il n'est pas offert directement. Le fait d'améliorer la compréhension qu'a la communauté francophone de l'offre active pourrait augmenter l'usage des services en français du GTNO, tout en atténuant la déception des citoyens concernés lorsqu'un service en français est offert par aiguillage ou interprétation.

⁶*Ibid.* p. 10.

Augmenter l'usage du processus de rétroaction en place

La rétroaction permet d'identifier les lacunes tout en renseignant sur les points forts; un processus qui peut aider à façonner nos approches dans différentes situations. Selon les résultats du sondage, presque la moitié des répondants (49,5 %) ont indiqué ne pas connaître le processus de rétroaction *Votre avis GTNO*, et 42,3 % ont dit ne pas l'avoir utilisé durant la dernière période visée.

Champs à explorer

1. Réaliser une campagne de promotion

Pendant deux ans, on pourrait publier une annonce mensuelle pendant les six premiers mois, puis chaque trimestre. D'après les résultats du sondage, *L'Aquilon* et Radio Taïga ainsi que les outils de communication du GTNO et des organisations francophones (bulletins d'information, Web et médias sociaux) sont les meilleurs canaux de communication pour atteindre la communauté francophone. Il faudrait insister sur l'importance pour le GTNO de recevoir les commentaires de la communauté, et que le gouvernement les utilise pour améliorer l'offre et la prestation de services et s'adapter aux besoins.

2. Accroître la visibilité et faciliter l'accès

En collaboration avec les institutions du GTNO, le Secrétariat aux affaires francophones pourrait explorer des façons d'améliorer la visibilité et l'accessibilité de *Votre avis GTNO* dans les points de service public en français. En visitant ces points de service, les CSF pourraient vérifier que le matériel promotionnel relatif à *Votre avis GTNO* est adéquat et bien visible. Une formation sur *Votre avis GTNO* pourrait aussi être intégrée à la formation sur l'offre active.

Un code QR permettant aux gens d'accéder à *Votre avis GTNO* sur leur propre appareil lorsqu'ils attendent un service ou viennent de le recevoir pourrait être un autre moyen d'améliorer l'accessibilité à ce processus public de rétroaction. Cette méthode n'usant pas d'un écran tactile partagé, elle constituerait un moyen sûr et rapide d'inviter le public à donner son avis.

3. Continuer à collaborer avec les organisations francophones

En partenariat avec les organisations francophones, le Secrétariat pourrait mieux faire connaître le processus public de rétroaction *Votre avis GTNO* et sensibiliser à l'importance de soumettre des commentaires au gouvernement ténétois; plus le GTNO reçoit de commentaires, mieux il peut envisager des changements et les mettre en œuvre selon les besoins.

Insister sur la santé et le bien-être

Encore une fois en 2021-2022, **la santé et le bien-être** ont été retenus par la communauté francophone comme la catégorie de services la plus utilisée, mais aussi la plus importante dans les communications et les services en français. Il a été rapporté que les enjeux en lien avec l'offre active semblaient plus nombreux pour le secteur de la santé.

Champs à explorer

1. Améliorer l'offre active (suivie de la prestation du service)

Les stratégies pour améliorer l'offre active (garantir que l'offre est faite et qu'on donne ensuite le service en français si la personne concernée le souhaite) ont été étudiées dans la section précédente, à la page 21.

2. Réaliser un projet pilote

Un projet pilote de deux semaines pourrait avoir lieu dans l'un des centres de santé ou pendant une séance de vaccination à Yellowknife, où le CSF (ou un employé occupant un poste désigné bilingue) recueillerait des données sur l'offre active et la prestation des services en français, tout en faisant connaître Votre avis GTNO, si cela est approprié. Par exemple, le CSF (ou l'employé bilingue) pourrait, de façon aléatoire, demander à des personnes qui ressortent du centre ou de la séance si une offre active a été faite et ce qui s'est passé après, le cas échéant. En même temps, cela représenterait une belle occasion d'inviter les francophones à remplir le formulaire Votre avis GTNO portant sur leur dernière expérience, sur leur propre appareil ou sur une tablette⁷.

La tablette en libre-service serait désinfectée par le CSF entre chaque utilisation. Recueillir plus de données au sujet du secteur de la santé et du bien-être permettrait aussi aux responsables du Secrétariat aux affaires francophones et du système de santé et des services sociaux⁸ de cibler les questions nécessitant une plus grande attention et de planifier des actions appropriées pour remédier aux problèmes. Tout échange devrait être revu et structuré afin d'assurer la protection des renseignements personnels sur la santé des participants.

3. Continuer à collaborer avec les organisations francophones

En collaborant avec les organisations francophones, le GTNO améliore sa compréhension des besoins et des priorités de la communauté. Il peut alors ajuster ses approches ainsi que son offre et sa prestation de services où et quand cela s'impose. Certains partenariats sont déjà en place entre le système de santé et des services sociaux (GTNO) et le Réseau TNO Santé (Fédération franco-ténoise). Ces partenariats permettront de garantir que des procédures efficaces demeurent en place pour répondre aux besoins en santé et en bien-être de la communauté francophone.

⁷La tablette en libre-service serait désinfectée par le CSF entre chaque utilisation.

⁸Système de santé et des services sociaux : ministère de la Santé et des Services sociaux et administrations de santé