



SONDAGE 2023-2024 SUR LA SATISFACTION DE LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE SUR LES COMMUNICATIONS ET SERVICES EN FRANÇAIS DU GTNO

Décembre 2024

Table des matières

- Introduction 1**
- Partie I : Résultats du sondage 2**
 - Section 1 : Communications 3
 - Section 2 : Services 8
 - Section 3 : Santé 14
 - Section 4 : Renseignements généraux 21
- Partie II : Conclusions du sondage 22**
- Partie III : Recommandations 24**

Introduction

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) s'engage à offrir et à fournir 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.

Afin d'évaluer la sensibilisation et la satisfaction à l'égard de ses communications et services en français, le GTNO a mené, du 22 mai au 9 juin 2024, le Sondage 2023-2024 sur la satisfaction de la communauté francophone, et a reçu 46 réponses. Le sondage 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 d'information interne Bear Net. Il a également été diffusé au moyen des sites Web, des pages Facebook, des bulletins d'information et des listes de distribution de divers organismes francophones. Le lien pour accéder au sondage a également été publié dans *L'Aquilon* et *News/North*, et annoncé sur les ondes de Radio Taïga et de Cabin Radio.

Les données recueillies couvrent la période allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 et sont classées en trois catégories : communications, services, et communications et services du domaine de la santé. Veuillez noter que ce sondage n'aborde pas les questions liées à l'éducation (écoles). Les résultats présentés 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 2023-2028](#) (Plan stratégique) à la fin de son cycle.

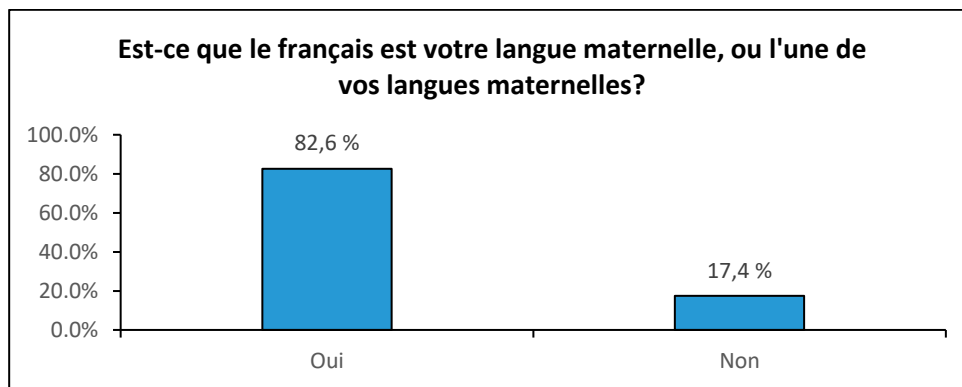
Le sondage a été créé par le Secrétariat aux affaires francophones, avec la participation du Réseau TNO Santé pour la section sur la santé.

Partie I : Résultats du sondage

Cette section présente les résultats bruts du Sondage 2023-2024 sur la satisfaction de la communauté francophone sur les communications et les services en français du GTNO. Au total, 35 réponses ont été reçues par l'entremise de la version française du sondage, et 11 par l'entremise de la version anglaise. Les chiffres des graphiques ont été arrondis pour rendre le document plus clair.

Question 1

Le graphique ci-dessous indique si le français est la langue maternelle ou l'une des langues maternelles des personnes ayant répondu au sondage.



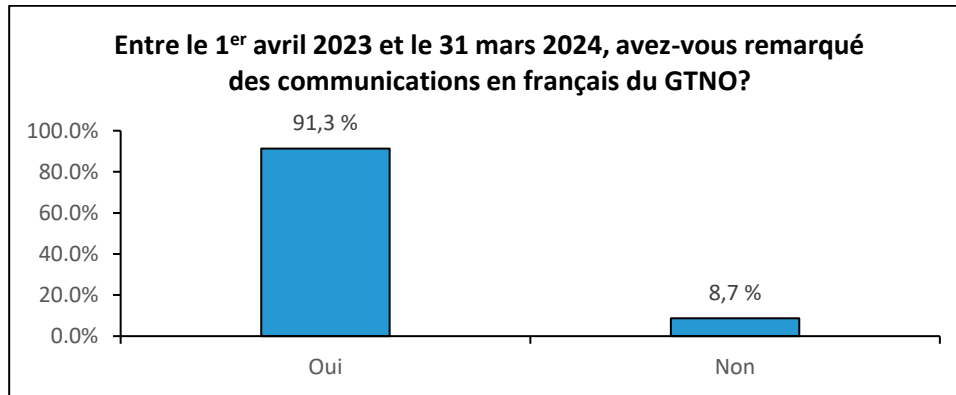
Le graphique indique que le français est la langue maternelle ou l'une des langues maternelles de la majorité des personnes ayant répondu au sondage. Sur les 46 personnes interrogées, 82,6 % ont indiqué que le français était leur langue maternelle, et 17,4 % ont répondu que le français n'était pas leur langue maternelle.

Section 1 : Communications

Les questions 2 à 8 visaient à recueillir de l'information uniquement sur les communications en français du GTNO.

Question 2

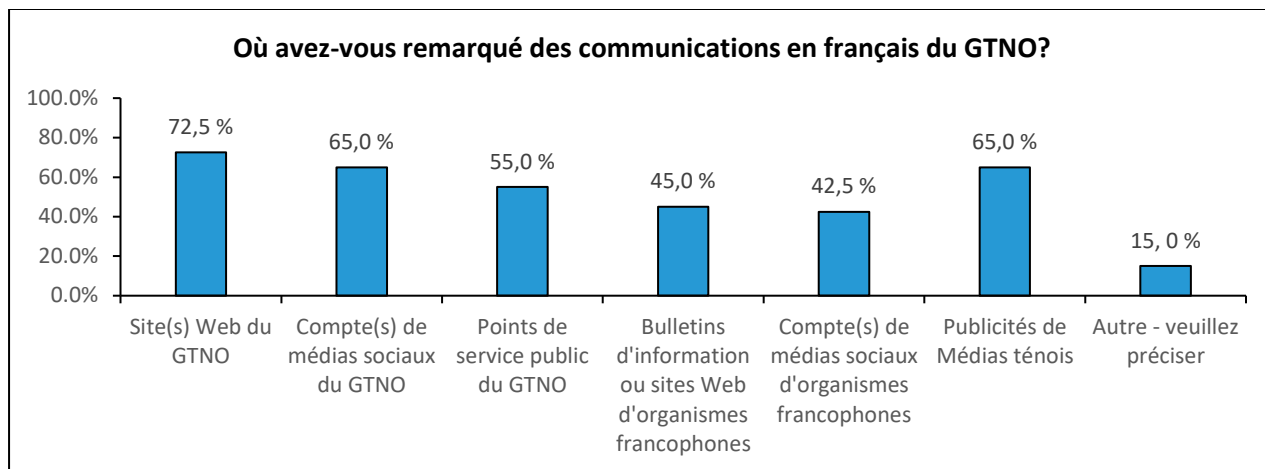
La figure ci-dessous indique si les personnes ayant répondu au sondage ont remarqué des communications du GTNO en français entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024.



D'après le graphique, la grande majorité des personnes interrogées ont indiqué avoir remarqué au moins une communication du GTNO en français pendant la période visée. Sur un total de 46 réponses, 91,3 % des personnes ont remarqué au moins une communication du GTNO en français, tandis que 8,7 % n'en ont remarqué aucune. Les personnes ayant indiqué n'avoir remarqué aucune communication en français sont passées directement à la question 4.

Question 3

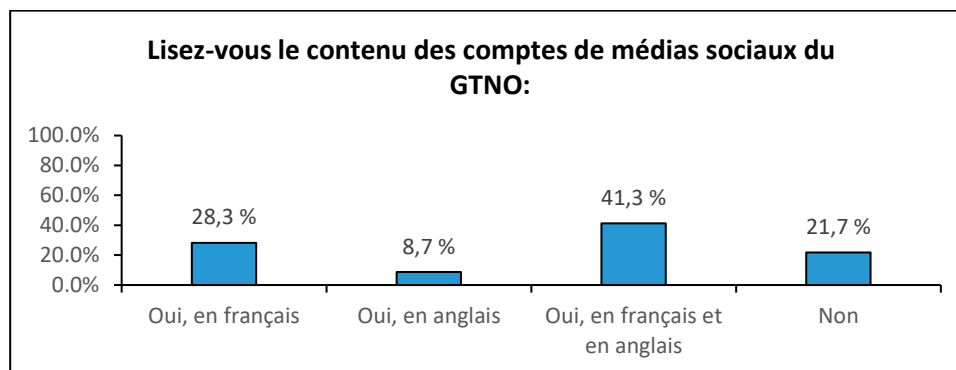
La question 3 était une question de suivi de la question 2, à laquelle ne devaient répondre que les personnes ayant remarqué au moins une communication du GTNO en français entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024. Les personnes interrogées ont été invitées à indiquer où elles avaient remarqué une communication du GTNO en français. Elles pouvaient sélectionner plus d'une réponse au besoin.



Les 40 personnes qui ont répondu à cette question ont donné un total de 144 réponses. Selon le graphique, plus de la moitié des personnes interrogées ont indiqué avoir remarqué des communications en français du GTNO sur **le(s) site(s) Web du GTNO** (72,5 %), sur **le(s) compte(s) de médias sociaux du GTNO** (65 %), dans les **publicités de Médias ténois** (65 %) et dans les **points de service public du GTNO** (55 %). De plus, 45 % des personnes ont indiqué avoir vu des communications en français du GTNO sur les **sites Web ou bulletins d'information d'organismes francophones**, et 42,5 % dans les **comptes de médias sociaux d'organismes francophones**. Parmi les autres réponses figuraient les publicités au cinéma et sur YouTube.

Question 4

Toutes les personnes interrogées ont répondu à la question 4, qui portait sur les habitudes linguistiques lors de la consultation de comptes de médias sociaux du GTNO.

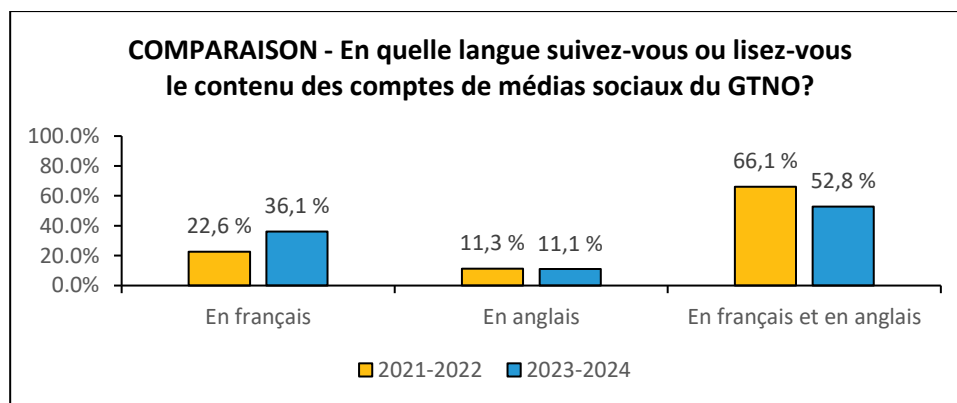


La figure ci-dessus indique si les personnes interrogées consultent les comptes de médias sociaux du GTNO en français, en anglais, en français et en anglais, ou si elles ne les consultent pas du tout. Sur les 46 réponses reçues, 41,3 % des personnes ont indiqué consulter les comptes de médias sociaux du GTNO à la fois en **français et en anglais**, 28,3 % en **français seulement** et 8,7 % en **anglais seulement**. Plus d'un cinquième des personnes interrogées (21,7 %) ont déclaré qu'elles **ne consultaient pas** les comptes de médias sociaux du GTNO. Il est à noter qu'aucune des personnes

ayant répondu au sondage en français n'a indiqué consulter de comptes de médias sociaux du GTNO en anglais uniquement. Inversement, une seule des personnes ayant répondu au sondage en anglais a indiqué consulter les médias sociaux du GTNO en français uniquement.

Des questions similaires ont été posées en 2021-2022. Sur les 98 réponses données à la première question, 54 personnes (55 %) avaient indiqué suivre au moins un compte de médias sociaux du GTNO (Facebook, Twitter ou Instagram). Sur les 53 personnes ayant répondu à la question de suivi, 22,6 % avaient indiqué suivre les comptes de médias sociaux du GTNO uniquement en français, 11,3 % uniquement en anglais, et 66,1 % avaient indiqué suivre les comptes de médias sociaux du GTNO à la fois en français et en anglais.

Avant de comparer les données entre 2021-2022 et 2023-2024, quelques modifications sont à souligner. Le verbe « suivre » employé dans les questions de l'édition 2021-2022 du sondage a été remplacé par le verbe « lire » dans l'édition 2023-2024. De plus, les personnes qui ont indiqué ne pas suivre les comptes de médias sociaux du GTNO ont été retirées des données de 2023-2024 pour cette question. Dans le graphique ci-dessous, les pourcentages de 2021-2022 sont basés sur 53 réponses, et les pourcentages de 2023-2024 sont basés sur 36 réponses, et non sur les 46 réponses initiales.



Le graphique ci-dessus montre que davantage de personnes en 2023-2024 (36,1 %) qu'en 2021-2022 (22,6 %) ont indiqué qu'elles lisaient les comptes de médias sociaux du GTNO en français uniquement. En revanche, moins de personnes ont indiqué avoir lu les comptes de médias sociaux du GTNO en français et en anglais en 2023-2024 (52,8 %) qu'en 2021-2022 (66,1 %).

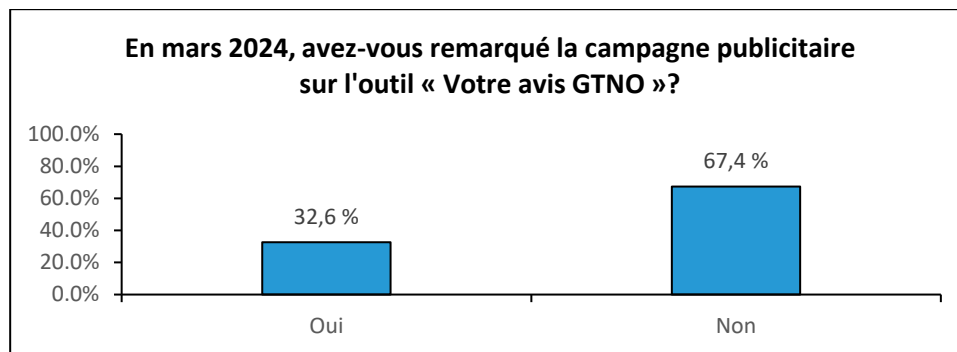
Question 5

La question 5 était une question ouverte destinée aux personnes ayant déclaré qu'elles lisaient les comptes de médias sociaux du GTNO en anglais (« en anglais » ou « en français et en anglais »). Au total, 20 réponses ont été données à la question « Pourquoi lisez-vous le contenu des comptes de médias sociaux du GTNO en anglais? ». Parmi les principales réponses reçues, mentionnons : les personnes interrogées se considèrent comme bilingues, les algorithmes des fils d'actualité de leurs comptes de médias sociaux présentent des informations en anglais, ou elles ont l'impression que le contenu des comptes de médias sociaux du GTNO publié en anglais est plus complet.

Une question similaire a été posée en 2021-2022, avec le verbe « suivre » au lieu du verbe « lire ». Les raisons données pour suivre les comptes de médias sociaux du GTNO en anglais plutôt qu'en français comprenaient la qualité (impression que l'information en français est plus longue ou qu'elle comprend des incohérences), la disponibilité (impression que l'anglais est disponible en premier), l'accessibilité (plus facile de trouver des comptes en anglais) et le fait qu'il y ait davantage d'échanges avec le public sur les publications en anglais.

Question 6

La question 6 fait référence au processus de rétroaction du GTNO « Votre avis GTNO ». À la suite de la révision et de la simplification du questionnaire pour « Votre avis GTNO – Option 1 » en février 2024, une campagne publicitaire a été lancée en mars 2024 afin d'augmenter la rétroaction. La question 6 visait à déterminer si les personnes interrogées avaient remarqué ou non la campagne « Votre avis GTNO » au cours du mois de mars 2024.

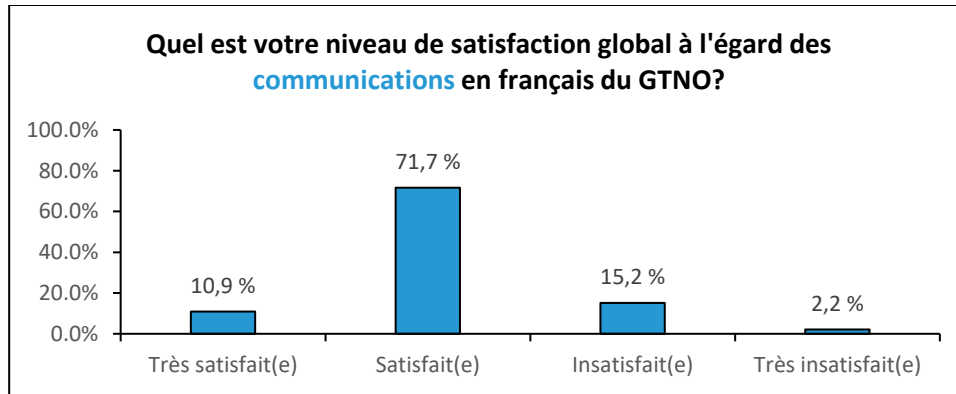


La question 6 a obtenu 46 réponses. Selon le graphique ci-dessus, environ un tiers (32,6 %) des personnes interrogées ont remarqué la campagne « Votre avis GTNO » en mars 2024, tandis que 67,4 % ne l'ont pas remarquée.

En 2021-2022, le sondage comportait une question sur l'utilisation de « Votre avis GTNO ». Sur les 97 réponses données, 42,3 % des personnes avaient indiqué ne pas utiliser le processus de rétroaction du public, tandis que 8,3 % avaient indiqué l'avoir utilisé. Les 49,5 % restants avaient indiqué ne pas connaître « Votre avis GTNO ».

Question 7

La question 7 visait à déterminer le niveau global de satisfaction des personnes interrogées à l'égard des communications du GTNO en français pour la période de référence allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. C'était la première fois que la question portait uniquement sur les communications. Au total, 46 personnes ont répondu à cette question.



Le graphique indique qu'une grande majorité des personnes ayant répondu au sondage étaient soit **très satisfaites** (10,9 %), soit **satisfaites** (71,7 %) des communications du GTNO en français. Par ailleurs, 15,2 % des personnes ayant répondu au sondage ont indiqué être **insatisfaites**, et 2,2 % **très insatisfaites**.

Question 8

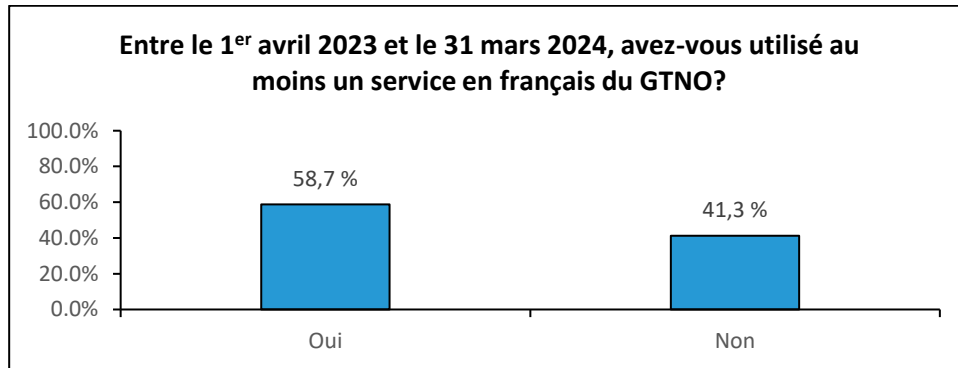
La question 8 était une question ouverte permettant aux participants de faire part de leurs réflexions sur les communications du GTNO en français. Au total, 23 réponses ont été reçues. Le commentaire le plus fréquent soulignait la présence et l'augmentation des communications du GTNO en français. D'autres personnes ayant répondu au sondage ont suggéré de continuer à augmenter les communications en français, par exemple en veillant à ce que les sites Web du GTNO soient entièrement bilingues, y compris les sous-sections.

Section 2 : Services

Les questions 9 à 14 visaient à recueillir de l'information uniquement sur les services en français du GTNO.

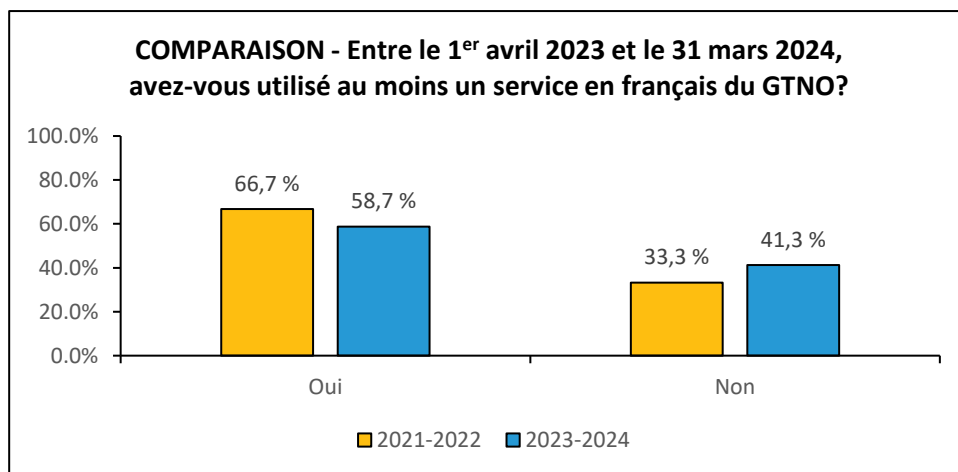
Question 9

Cette première question portant sur les services en français du GTNO visait à déterminer si les personnes ayant répondu au sondage avaient utilisé au moins un service du GTNO en français entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024.



Le graphique ci-dessus montre que pour la période de référence, plus de la moitié des personnes ayant répondu au sondage (58,7 %) ont utilisé au moins un service en français offert par le GTNO, tandis que 41,3 % n'en ont utilisé aucun. Les personnes ayant indiqué n'avoir utilisé aucun service en français sont passées directement à la question 12.

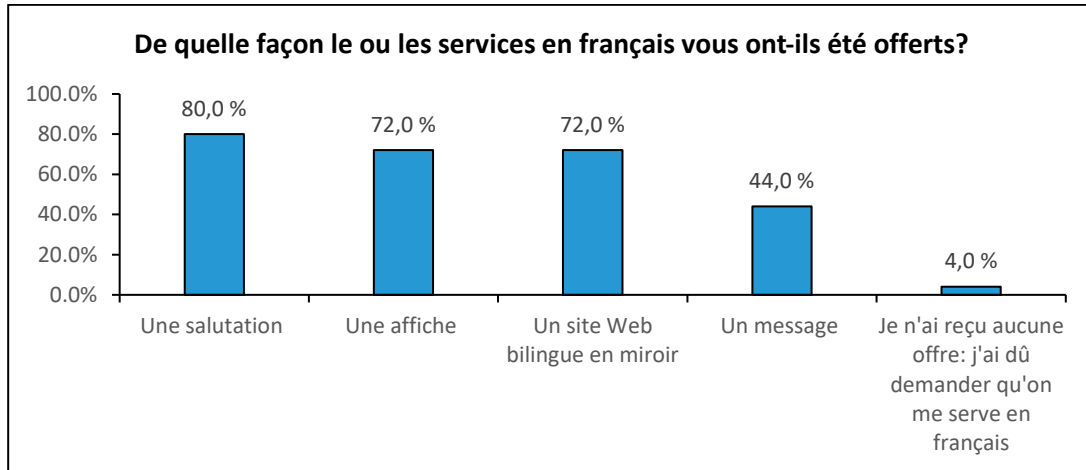
Par rapport aux données de 2021-2022, le nombre de personnes ayant utilisé un service du GTNO en français pour la période de référence a diminué de 8 %.



Comme le montre le graphique ci-dessus, 66,7 % des personnes ont indiqué avoir utilisé un service en français du GTNO en 2021-2022, contre 58,7 % en 2023-2024.

Question 10

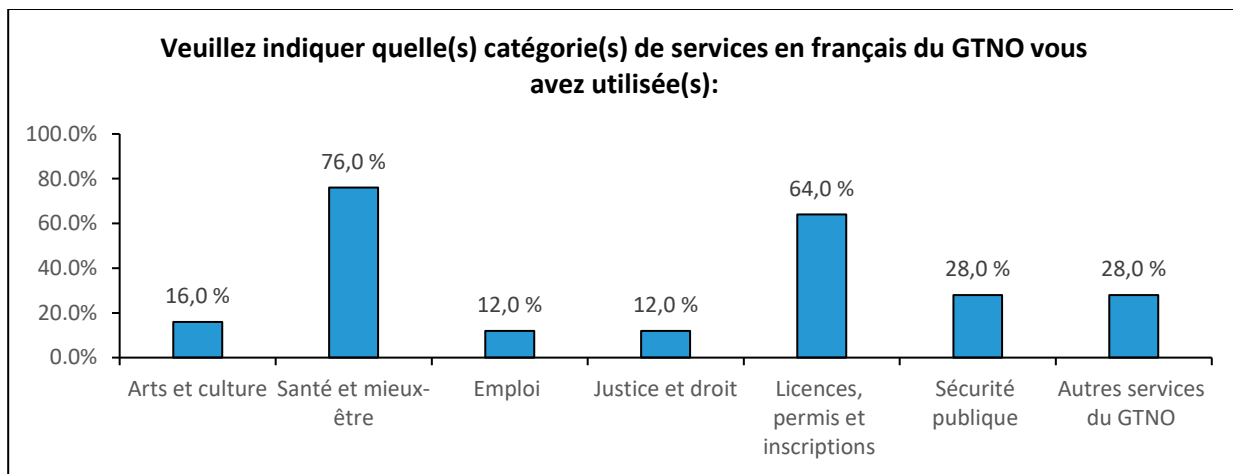
La question 10 était une question de suivi de la question 9, à laquelle ne devaient répondre que les personnes ayant utilisé au moins un service en français du GTNO entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024. Les personnes ayant répondu au sondage ont été interrogées sur la façon dont le ou les services leur ont été offerts; elles pouvaient choisir plus d'une réponse, car elles pouvaient avoir utilisé plus d'un service.



Les 25 personnes qui ont répondu à cette question ont donné un total de 68 réponses. Les formules de salutation, comme « hello/bonjour », sont la forme la plus courante d'offre active : 80 % des personnes ont choisi cette réponse. Viennent ensuite les affiches (comme les chevalets) et les sites Web bilingues en miroir, toutes deux rassemblant 72 % des réponses. Après quoi, 44 % des personnes ayant répondu au sondage ont indiqué que le service en français était offert au moyen d'un message, comme un courriel ou un message vocal. Enfin, 4 % ont déclaré qu'aucune offre active n'avait été faite et qu'elles avaient dû demander un service en français.

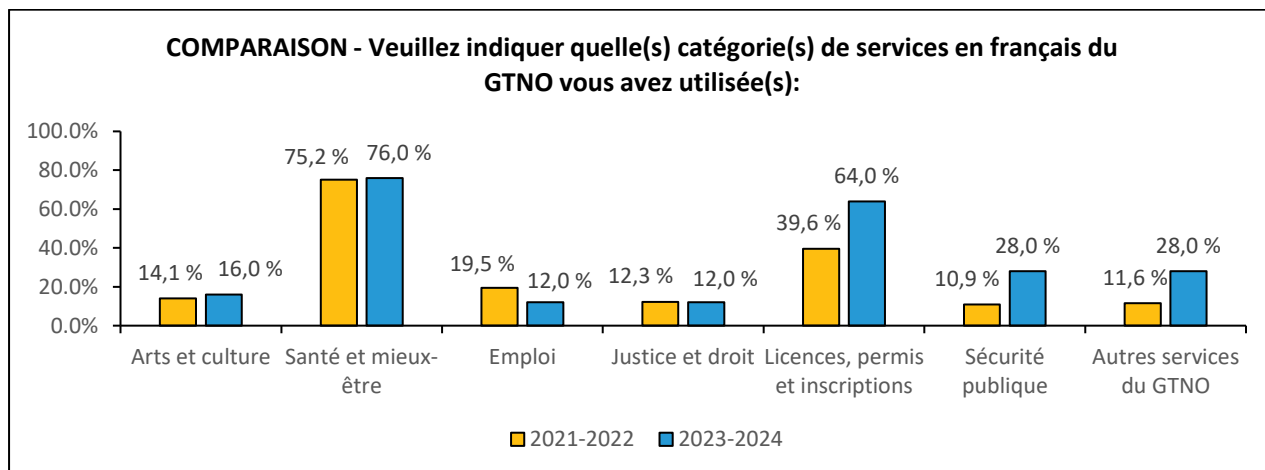
Question 11

La question 11 était également une question de suivi de la question 9, à laquelle ne devaient répondre que les personnes ayant utilisé au moins un service en français du GTNO entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024. Les personnes interrogées ont été invitées à indiquer la catégorie de services en français du GTNO qu'elles avaient utilisée, et pouvaient choisir plus d'une réponse. Les 25 personnes qui ont répondu à cette question ont donné un total de 59 réponses.



Le graphique ci-dessus montre que **Santé et mieux-être** est la catégorie de service la plus utilisée en 2023-2024, puisque 76 % des personnes interrogées l'ont sélectionnée comme réponse. La catégorie **Licences, permis et inscriptions** (y compris le camping, la conduite et le transport) arrive en deuxième position avec 64 % des réponses. La catégorie **Sécurité publique** (y compris les services d'urgence et les mesures d'urgence, comme les fermetures de routes et les avis d'ébullition de l'eau) et la catégorie **Autres services du GTNO** (y compris les entreprises et l'économie, l'environnement et l'énergie, les impôts et les prestations, et les voyages et le tourisme) arrivent en troisième position avec 28 % des réponses. Viennent ensuite la catégorie **Arts et la culture** avec 16 % des réponses, et, enfin, les catégories **Emplois** (y compris l'apprentissage et les métiers) et **Justice et droit**, qui représentent 12 % des réponses.

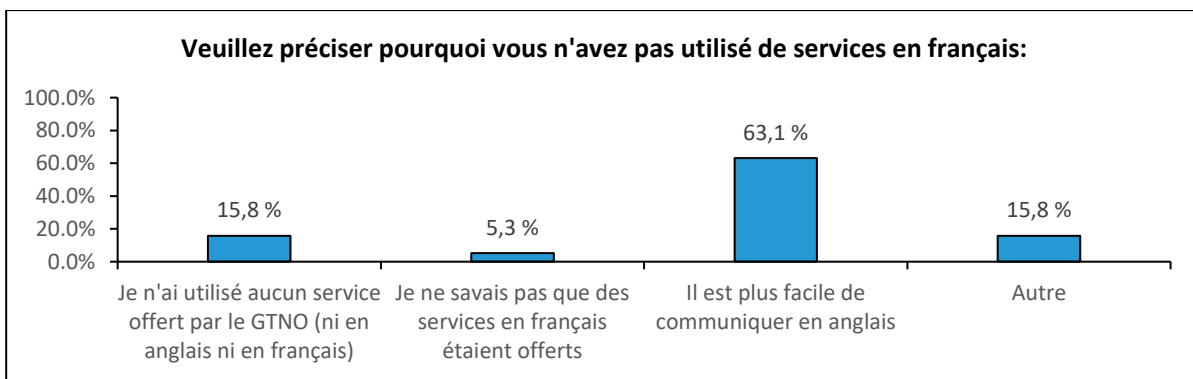
La même question a été posée dans le Sondage 2021-2022 sur la satisfaction de la communauté francophone. Le graphique ci-dessous compare les données de 2021-2022 et celles de 2023-2024. Il est à noter que pour l'édition 2021-2022 du sondage, 69 personnes ont répondu à cette question, et un total de 122 réponses a été reçu, soit plus du double du nombre de réponses reçues en 2023-2024.



En général, les réponses semblent similaires. Pour les deux périodes de sondage, **Santé et mieux-être** et **Licences, permis et inscriptions** sont les deux catégories de services les plus citées par les personnes ayant indiqué avoir eu recours à un service en français. Cependant, on observe une augmentation importante pour les catégories **Licences, permis et inscriptions** (+24,4 %), **Sécurité publique** (+17,1 %), et **Autres services du GTNO** (+16,4 %).

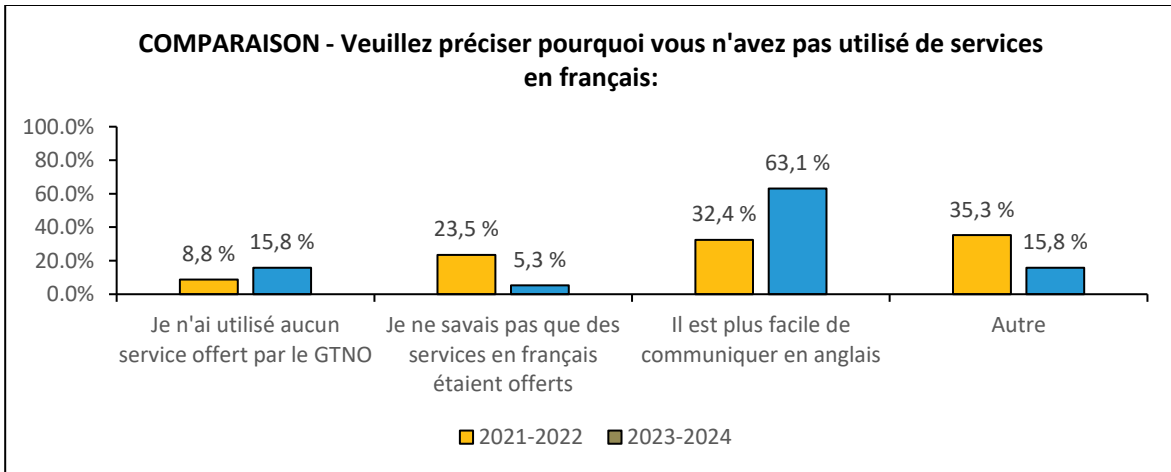
Question 12

La question 12 était une question de suivi de la question 9, à laquelle devaient répondre les personnes n'ayant pas utilisé au moins un service en français du GTNO entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024 (41,3 % des personnes interrogées). Ces dernières ont été invitées à préciser pourquoi elles n'avaient utilisé aucun service en français au cours de la période de référence.



Selon le graphique, la principale raison invoquée pour ne pas avoir utilisé de service en français du GTNO est qu'**il était plus facile de communiquer en anglais**. Sur les 21 personnes qui ont répondu à cette question, 63,1 % ont choisi ce motif. Par ailleurs, 15,8 % des personnes interrogées ont indiqué **n'avoir utilisé aucun service du GTNO**, et 5,3 % ont mentionné **ne pas savoir que des services en français étaient offerts**. Les 15,8 % restants ont choisi « Autre » comme réponse. Parmi les précisions apportées à cette réponse, il a été mentionné qu'il n'y avait pas de personnel bilingue, ou que le niveau de français des employés était considéré comme insuffisant pour offrir le service.

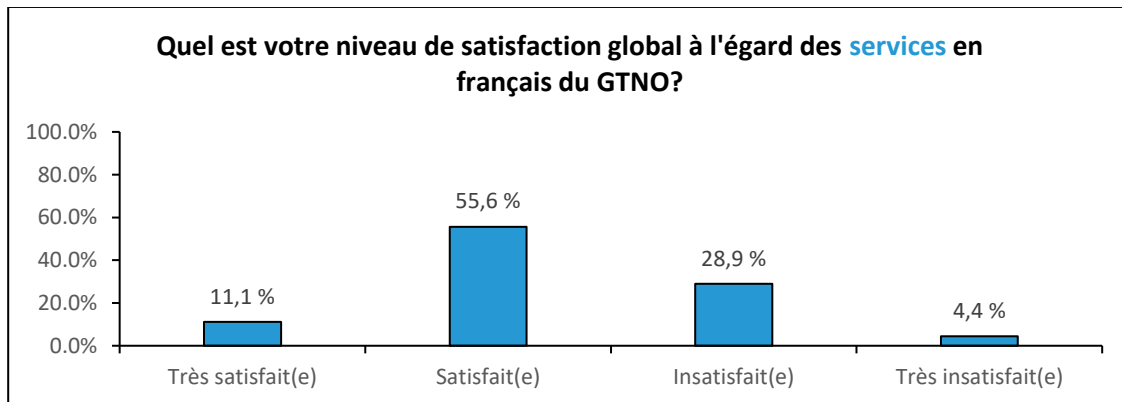
La même question a été posée dans le Sondage 2021-2022 sur la satisfaction de la communauté francophone. Le graphique ci-dessous compare les données de 2021-2022 et de 2023-2024. Pour 2021-2022, les pourcentages sont calculés sur la base de 34 personnes interrogées, contre 21 personnes pour le sondage de 2023-2024.



Il y a une augmentation importante de plus de 30 % entre 2021-2022 et 2023-2024 pour la catégorie **Il est plus facile de communiquer en anglais**. À l'inverse, des baisses d'environ 20 % peuvent être notées pour les catégories **Autres** et **Je ne savais pas que des services en français étaient offerts**.

Question 13

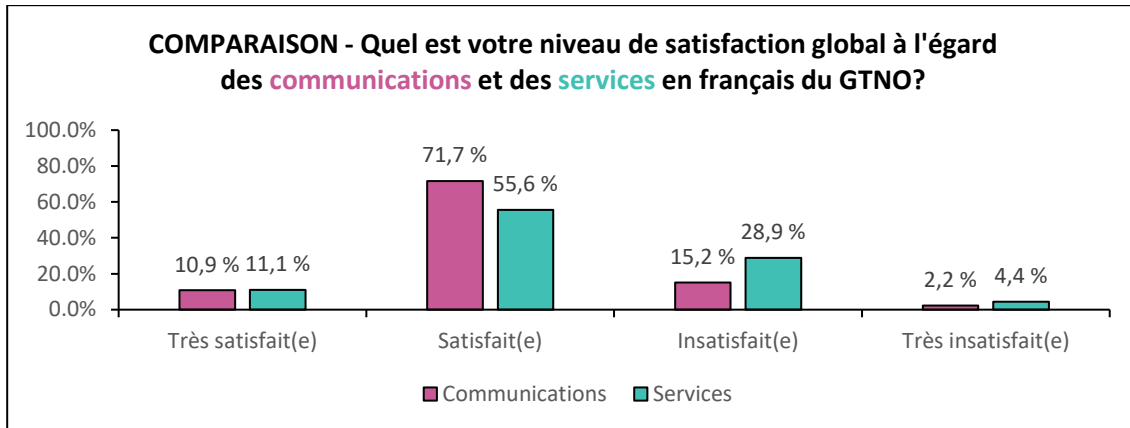
La question 13 visait à déterminer le niveau global de satisfaction des personnes interrogées à l'égard des services en français du GTNO. C'était la première fois que la question portait uniquement sur les services. Au total, 45 personnes ont répondu à cette question.



Le graphique indique qu'une grande majorité des personnes ayant répondu au sondage étaient soit **très satisfaites** (11,1 %), soit **satisfaites** (55,6 %) des services en français du GTNO. Par ailleurs, 28,9 % des personnes ayant répondu au sondage ont indiqué être **insatisfaites**, et 4,4 % **très insatisfaites**.

Comme indiqué précédemment, c'est la première fois qu'un sondage sur le niveau de satisfaction comportait des questions distinctes pour les communications et pour les services en français. L'objectif était de pouvoir cerner les domaines d'amélioration sur lesquels davantage concentrer les efforts,

selon la communauté francophone. Le graphique ci-dessous compare le niveau global de satisfaction à l'égard des communications et des services du GTNO en français, de manière distincte, pour 2023-2024.



En comparaison, la communauté francophone a exprimé un niveau de satisfaction plus élevé à l'égard des communications en français du GTNO. Dans l'ensemble, les personnes interrogées étaient environ 15 % plus satisfaites des communications en français que des services en français du GTNO.

Question 14

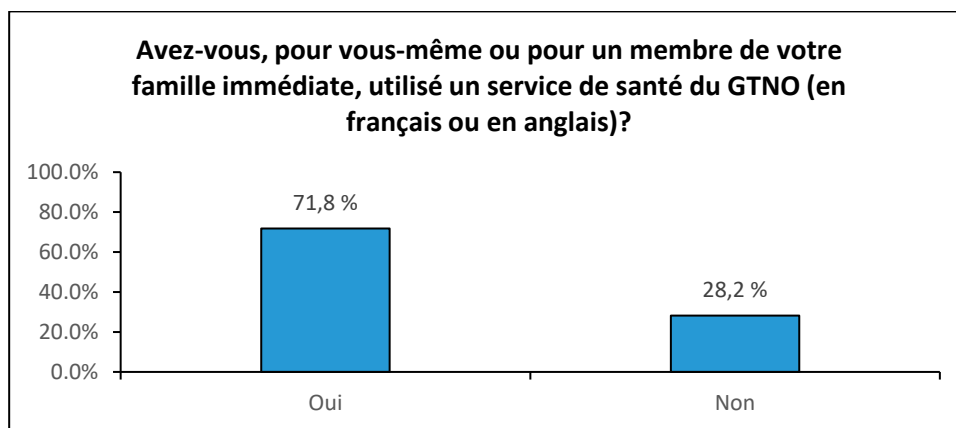
La question 14 était une question ouverte permettant aux participants de faire part de leurs réflexions sur les services en français du GTNO. Au total, 19 réponses ont été données. Le commentaire principal était que, dans les faits, la prestation du service en français ne suit pas l'offre active. D'autres personnes ayant répondu au sondage ont également soulevé des problèmes liés aux communications téléphoniques, soulignant qu'il était presque impossible de parler à quelqu'un en français lorsqu'on demandait un service en français : soit il n'y avait pas de réponse, soit l'appel était redirigé vers un membre du personnel anglophone ou envoyé sur une boîte vocale.

Section 3 : Santé

Les questions 15 à 22 visaient à recueillir uniquement de l'information sur les communications et les services dans le domaine de la santé.

Question 15

La première question de la section Santé visait à déterminer si les personnes interrogées avaient utilisé, pour elles-mêmes ou pour un membre de leur famille immédiate (c.-à-d. un enfant), un service de santé du GTNO en français ou en anglais entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024. Au total, 46 personnes ont répondu à la question. Les 13 personnes ayant indiqué ne pas avoir eu recours à un service de santé pour la période de référence sont passées automatiquement à la question 19.



Selon le graphique ci-dessus, une grande majorité des personnes interrogées (71,8 %) ont utilisé au moins un service de santé entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, pour elles-mêmes ou un membre de leur famille immédiate, contre 28,2 % qui n'en ont utilisé aucun.

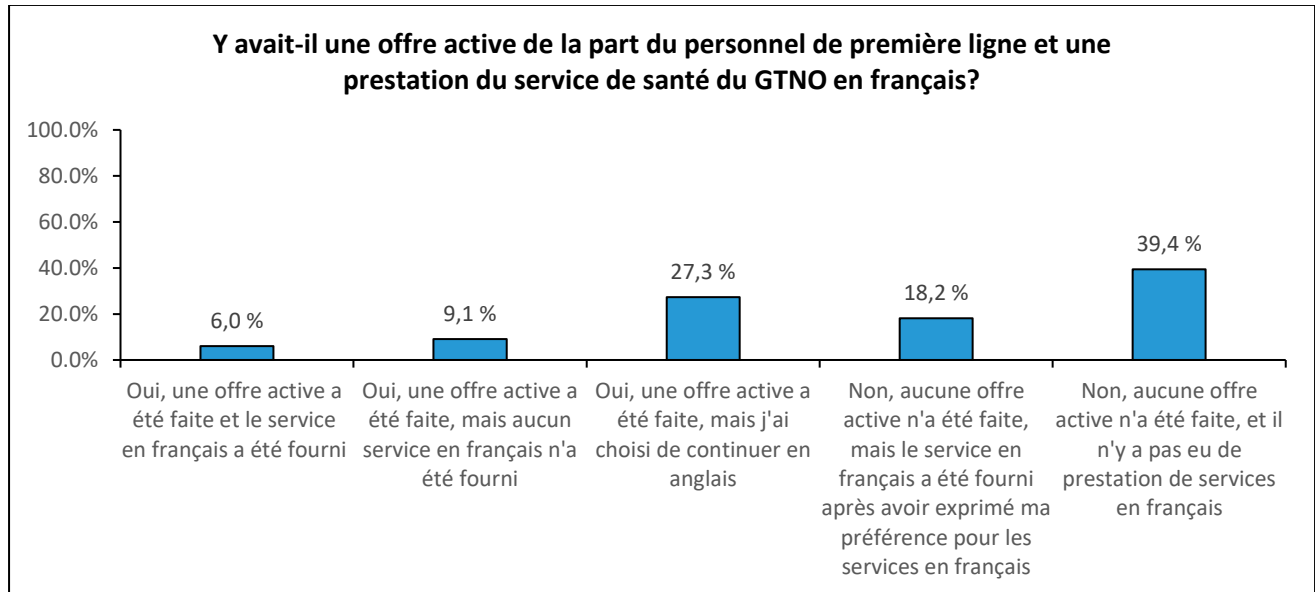
Question 16

La question 16 était une question de suivi de la question 15 et s'adressait aux personnes ayant déclaré avoir utilisé un service de santé du GTNO (en français ou en anglais) au cours de la période de référence. Dans cette question ouverte, les personnes interrogées ont été invitées à préciser le dernier service de santé auquel elles ont eu accès. Les réponses les plus fréquentes concernaient les services offerts à l'Hôpital Stanton et aux cliniques de santé (Centre de soins primaires de Yellowknife et Clinique de santé communautaire Frame Lake), de nombreuses personnes citant les consultations auprès d'un médecin de famille ou la prise d'un rendez-vous. Quelques personnes ont également mentionné avoir consulté un optométriste ou avoir eu recours aux services d'urgence.

En 2021-2022, les principaux services de santé que les personnes interrogées ont indiqué avoir utilisés en dernier étaient les services reliés à la COVID-19 (c.-à-d. vaccination, Protégeons les TNO), les rendez-vous médicaux et les services d'urgence.

Question 17

La question 17 était une question de suivi de la question 16. Les personnes interrogées ont été invitées à indiquer s'il y avait eu une offre active de la part du personnel de première ligne, suivie d'une prestation de services de santé en français. Les personnes ont donné une réponse en lien avec le service de santé qu'elles ont indiqué avoir utilisé en dernier à la question 16. Au total, 33 réponses ont été reçues.



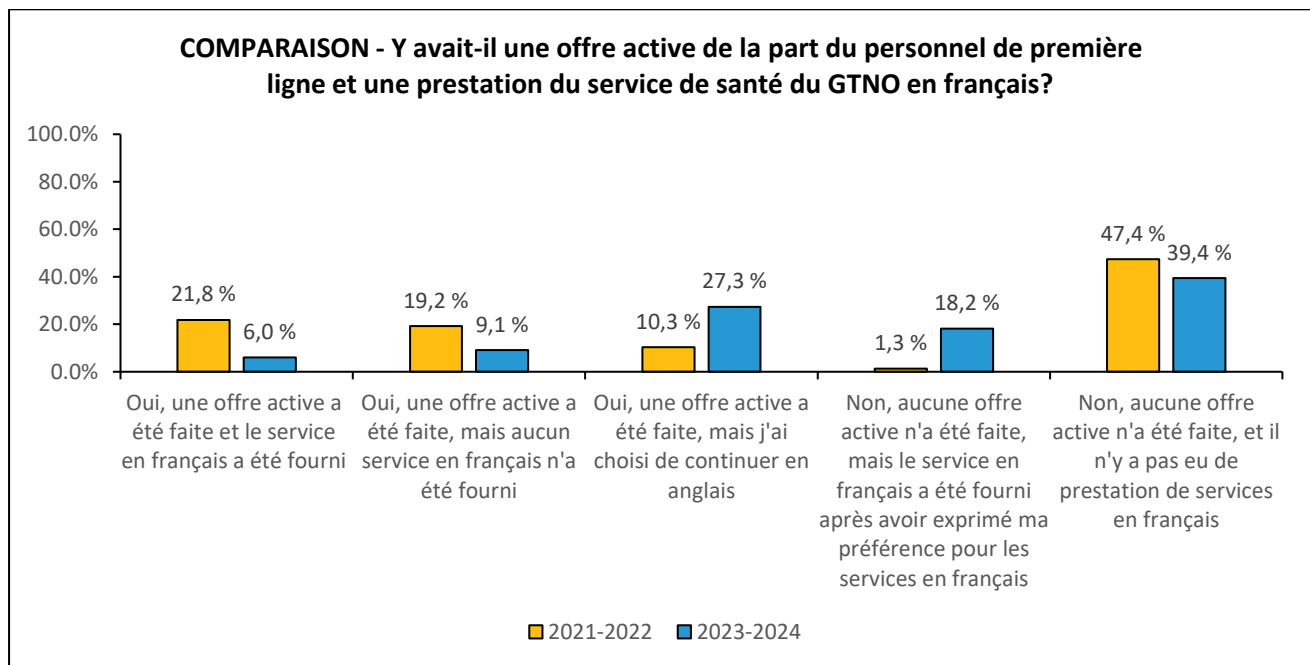
Selon le graphique, il y a eu une offre active du personnel de première ligne dans 42,4 % des cas, ce qui signifie qu'il n'y en a pas eu dans les 57,6 % restants. Il est à noter que la formule de salutation orale (hello/bonjour) du personnel de première ligne n'est pas la seule forme d'offre active. Un panneau (p. ex., un chevalet) ou un message (p. ex., un message vocal) constituent également une offre active.

Parmi toutes les réponses fournies, 6 % des personnes ont indiqué que l'offre active avait bien été suivie d'une prestation du service de santé en français, 9,1 % ont déclaré que l'offre active n'avait pas été suivie d'une prestation de service en français, et 27,3 % ont mentionné avoir décidé de poursuivre en anglais même si le personnel de première ligne leur avait présenté une offre active. Par ailleurs, 18,2 % des personnes ont indiqué qu'aucune offre active n'avait été faite, mais qu'un service en français avait été fourni après avoir exprimé une préférence pour le français, et 39,4 % ont déclaré qu'il n'y avait pas eu d'offre active et qu'aucun service en français n'avait été fourni lors du dernier service de santé qu'elles ont utilisé.

Au total, près d'un quart des personnes ayant répondu au sondage (24,2 %) ont reçu un service de santé en français, qu'il s'agisse d'une offre active ou non, et 27,3 % auraient également pu potentiellement accéder à la prestation d'un service de santé en français si elles avaient poursuivi en français.

La même question a été posée dans le Sondage 2021-2022 sur la satisfaction de la communauté francophone. Le graphique ci-dessous compare les données de 2021-2022 et de 2023-2024. Pour

2021-2022, les pourcentages sont calculés sur la base de 78 personnes interrogées, contre 33 personnes pour le sondage de 2023-2024.



La figure ci-dessus montre qu'en 2021-2022, dans 51,3 % des cas, le personnel de première ligne avait présenté une offre active, contre 42,4 % en 2023-2024. Cependant, pour l'édition 2023-2024 du sondage, la question était plus détaillée et les mots « par le personnel de première ligne » et « service de santé du GTNO » ont été ajoutés¹.

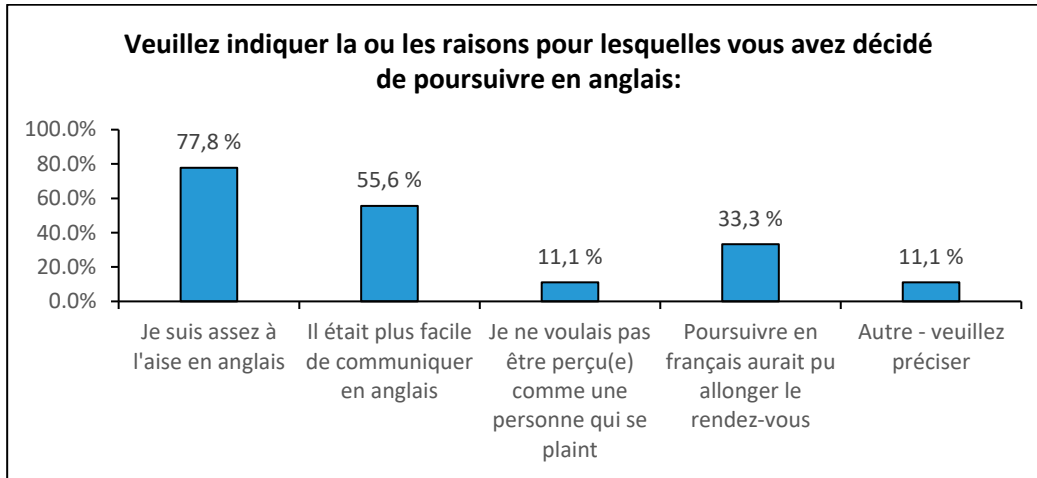
Par ailleurs, les réponses entre 2021-2022 et 2023-2024 sont légèrement différentes. Plus de personnes avaient indiqué avoir réellement reçu une offre active et une prestation de service en français en 2021-2022 (21,8 %) qu'en 2023-2024 (6 %), et moins de personnes avaient décidé de poursuivre en anglais après avoir reçu une offre active en 2021-2022 (10,3 %) qu'en 2023-2024 (27,3 %). Cependant, le graphique souligne également que davantage de personnes ont accédé à un service en français après avoir exprimé une préférence pour ce service en 2023-2024 (18,2 %) qu'en 2021-2022 (1,3 %).

¹ **Question de 2021-2022** : Pour le plus récent service de santé que vous avez utilisé, y avait-il une offre active et une prestation du service en français?

Question de 2023-2024 : Pour le plus récent service de santé que vous avez utilisé, y avait-il une offre active de la part du personnel de première ligne et une prestation du service de santé du GTNO en français?

Question 18

La question 18 était une question de suivi de la question 17, pour les personnes ayant indiqué avoir poursuivi en anglais malgré l'offre active de service en français du personnel de première ligne. Neuf personnes ont répondu à la question, et un total de 17 réponses ont été reçues.

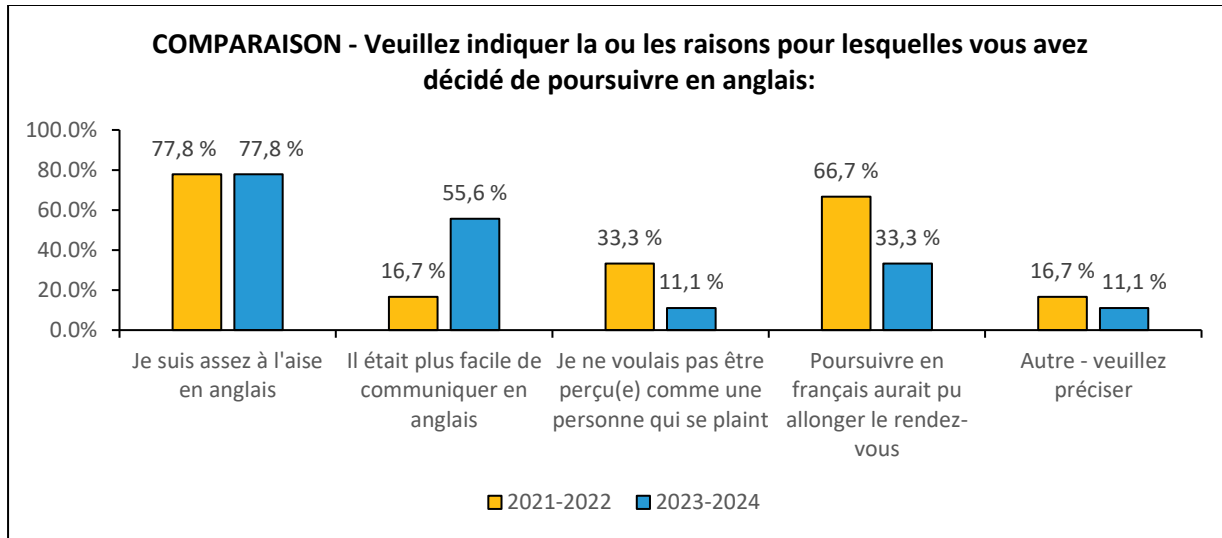


Selon le graphique ci-dessus, la plupart des personnes interrogées (77,8 %) ont décidé de poursuivre en anglais parce qu'elles se sentaient suffisamment à l'aise dans cette langue, 55,6 % parce qu'il était plus facile de communiquer en anglais, et 33,3 % parce qu'elles pensaient que poursuivre en français aurait pu allonger le rendez-vous. Par ailleurs, 11,1 % ont indiqué avoir poursuivi en anglais pour éviter d'être perçues comme des personnes qui se plaignent.

Une question similaire a été posée dans le Sondage 2021-2022 sur la satisfaction de la communauté francophone. Le seul changement apporté au sondage de 2023-2024 est que la portion de phrase « car l'employé ne connaissait pas le vocabulaire nécessaire en français » a été supprimée du deuxième choix de réponse². Le graphique ci-dessous compare les données de 2021-2022 et celles de 2023-2024. Pour 2021-2022, les pourcentages sont calculés sur la base de 8 personnes interrogées (14 réponses), contre 9 personnes (17 réponses) pour le sondage de 2023-2024.

² **Choix de réponse en 2021-2022** : Il était plus facile de communiquer en anglais, [car l'employé ne connaissait pas le vocabulaire nécessaire en français](#).

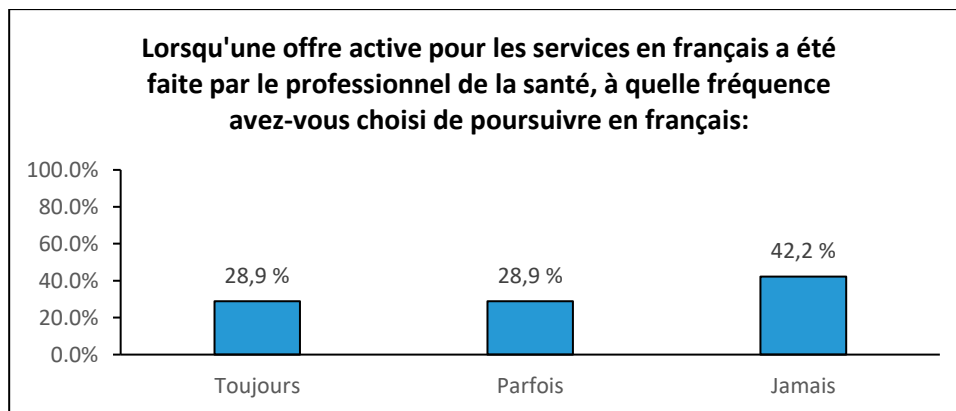
Choix de réponse en 2023-2024 : Il était plus facile de communiquer en anglais.



Comme on peut le voir sur le graphique ci-dessus, il y a des différences importantes entre 2021-2022 et 2023-2024. Dans la dernière édition du sondage, 16,7 % des personnes interrogées ont affirmé poursuivre en anglais même après une offre active de service en français, contre 55,6 % en 2021-2022. Cette variation de 38,9 % pourrait être attribuée à la modification de la formulation du choix de réponse, comme expliqué précédemment. On observe une diminution de 33,4 % pour le motif « poursuivre en français aurait pu allonger le rendez-vous », et une réduction de 22,2 % pour le motif « Je ne voulais pas être perçu(e) comme une personne qui se plaint ».

Question 19

La question 19 était un ajout par rapport à l'édition 2023-2024. L'objectif était de déterminer si une personne était plus encline à poursuivre en français lorsque l'offre active provenait directement du professionnel de la santé plutôt que du personnel de première ligne. Au total, 45 personnes ont répondu à cette question.

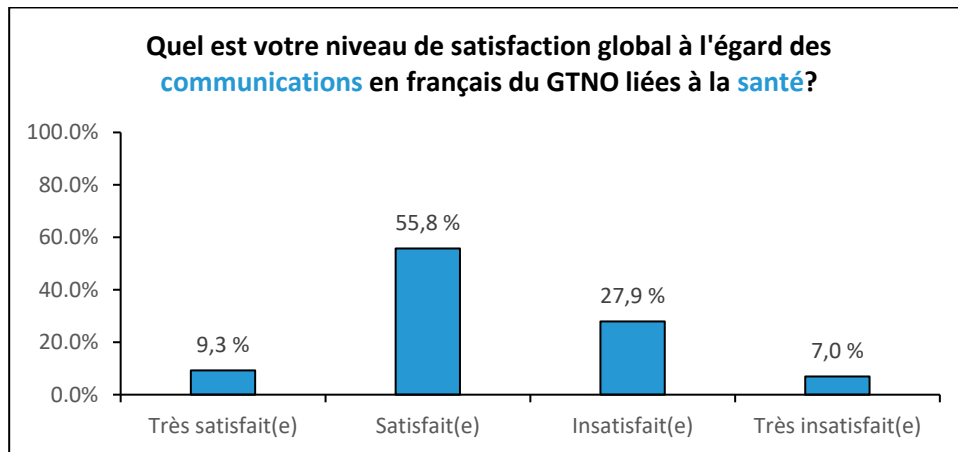


Selon le graphique ci-dessus, les personnes souhaitant recevoir des services de santé en français poursuivent en français **toujours** dans 28,9 % des cas et **parfois** dans 28,9 % des cas si un

professionnel de la santé leur présente une offre active. Les 42,4 % restants ont indiqué **ne jamais** poursuivre en français même si un professionnel de la santé leur présente une offre active.

Question 20

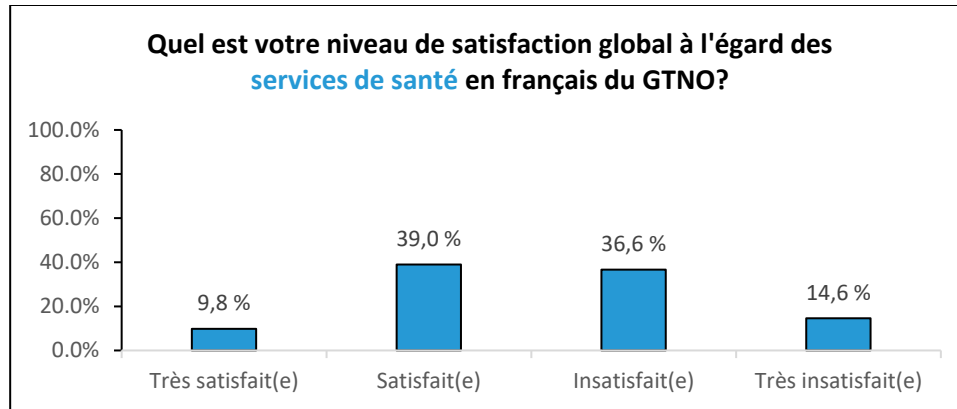
La question 20 visait à déterminer le niveau global de satisfaction des personnes interrogées à l'égard des communications en français du GTNO liées à la santé pour la période de référence allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. C'était la première fois que la question portait uniquement sur les communications. Au total, 43 personnes ont répondu à cette question.



Le graphique ci-dessus indique qu'une grande majorité des personnes ayant répondu au sondage étaient soit **très satisfaites** (9,3 %), soit **satisfaites** (55,8 %) des communications en français du GTNO liées à la santé. Par ailleurs, 27,9 % des personnes ayant répondu au sondage ont indiqué être **insatisfaites**, et 7,0 % **très insatisfaites**.

Question 21

La question 21 visait à déterminer le niveau global de satisfaction des personnes interrogées à l'égard des services de santé en français du GTNO pour la période de référence allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. C'était la première fois que la question portait uniquement sur les services de santé. Au total, 41 personnes ont répondu à cette question.



Le graphique ci-dessus montre que près de la moitié des personnes interrogées étaient satisfaites des services de santé en français du GTNO, et que l'autre moitié ne l'était pas. En effet, 48,8 % des personnes interrogées ont indiqué être soit **très satisfaites** (9,8 %) ou **satisfaites** (39,0 %) des services de santé du GTNO en français et inversement, 36,6 % des personnes interrogées ont indiqué être **insatisfaites**, et 14,6 % **très insatisfaites**, soit 51,2 % au total.

Question 22

La question 22 était une question ouverte permettant aux participants de faire part de leurs réflexions sur les communications et les services en français du GTNO liés à la santé. Au total, 16 réponses ont été reçues. Comme à la question 14³, les personnes interrogées ont mentionné que l'offre active était rarement suivie d'une prestation de services réellement en français, qu'il était difficile d'obtenir des services de santé en français par téléphone et qu'on tombait sur une boîte vocale ou qu'on était redirigé vers les services en anglais, et que le fait de demander un service en français semblait prolonger l'attente.

³ **Question 14** : Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez souligner au sujet des services en français du GTNO?

Section 4 : Renseignements généraux

Pour l'édition 2023-2024 du Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone, la plupart des personnes interrogées provenaient de Yellowknife (86,7 %), puis de Hay River (6,7 %). La tranche d'âge la plus représentée était celle des 35-44 ans (40,9 %), suivie de celle des 25-34 ans (20,5 %) et de celle des 45-54 ans (18,2 %). Enfin, plus de la moitié des personnes ayant répondu au sondage vivent aux Territoires du Nord-Ouest depuis plus de cinq ans (52,2 %), 19,6 % depuis deux à cinq ans, et 28,2 % depuis moins de deux ans.

Partie II : Conclusions du sondage

La rétroaction de la communauté constitue une source précieuse d'information nous aidant à prendre connaissance de nos points forts et nous donnant des indications qui peuvent nous permettre de voir les défis à relever. De plus, la rétroaction de la communauté peut donner des idées d'amélioration et guider le GTNO dans l'amélioration des communications et des services en français au public. Cette section présente un aperçu des données et commentaires qui sont ressortis du Sondage 2023-2024 sur la satisfaction de la communauté francophone.

La *Partie I : Résultats du sondage* a permis de faire les observations suivantes pour 2023-2024 :

Communications en français du GTNO

- 91,3 % des personnes interrogées ont remarqué des communications en français du GTNO.
- Les communications en français du GTNO ont principalement été remarquées sur les sites Web du GTNO (72,5 %), les comptes de médias sociaux du GTNO (65 %) et les publicités de Médias ténéos (65 %).
- 41,3 % des personnes interrogées consultent les comptes de médias sociaux du GTNO en français et en anglais, et 28,3 % les consultent en français seulement.
- 67,4 % des personnes interrogées n'ont pas remarqué la campagne publicitaire « Votre avis GTNO » en mars 2024.
- 82,6 % des personnes interrogées ont indiqué être satisfaites ou très satisfaites des communications en français du GTNO.
- La plupart des personnes ayant répondu au sondage ont reconnu que non seulement il y avait des communications en français du GTNO, mais aussi qu'il y en avait davantage.

Services en français du GTNO

- 58,7 % des personnes interrogées ont utilisé au moins un service en français du GTNO.
- Selon le public, les salutations (80 %), les panneaux (72 %) et les sites Web bilingues en miroir (72 %) sont les trois formes les plus courantes d'offre active.
- Santé et mieux-être (76 %) et Licences, permis et inscriptions (64 %) sont les deux catégories de service en français les plus utilisées.
- 63,1 % des personnes n'ayant utilisé aucun service en français du GTNO ont expliqué leur choix par le fait qu'il était plus facile de communiquer en anglais.
- 66,7 % des personnes interrogées ont indiqué être satisfaites ou très satisfaites des services en français du GTNO.
- Le commentaire principal était que dans les faits, la prestation de service en français ne suit pas l'offre active.

Communications et services en français du GTNO dans le domaine de la santé

- 71,8 % des personnes interrogées ont utilisé un service de santé du GTNO (en français ou en anglais) pour elles-mêmes ou un membre de leur famille immédiate.
 - Dans 57,6 % des cas, le personnel de première ligne n'a fait aucune offre active.
 - Dans 39,4 % des cas, le personnel de première ligne n'a fait aucune offre active, et aucun service en français n'a été fourni.
 - Dans 27,3 % des cas, le personnel de première ligne a fait une offre active, mais les personnes ont tout de même décidé de poursuivre en anglais.
 - Parmi les personnes ayant décidé de poursuivre en anglais malgré l'offre active du personnel de première ligne, 77,8 % ont indiqué qu'elles l'avaient fait parce qu'elles se sentaient à l'aise en anglais, et 55,6 % parce qu'il était plus facile de communiquer en anglais.
- Les 42,2 % restants ont indiqué ne jamais poursuivre en français même si un professionnel de la santé leur présente une offre active.
- 51,2 % des personnes interrogées ont indiqué être insatisfaites ou très insatisfaites des services en français du GTNO dans le domaine de la santé.

Partie III : Recommandations

La présente section contient des recommandations sur les moyens permettant au GTNO d'assurer une prestation efficace des communications et des services en français pour le public. En s'appuyant sur les indications de la *Partie II : Résultats du sondage*, le Secrétariat aux affaires francophones et les institutions du GTNO devraient collaborer pour atteindre les objectifs suivants : continuer à accroître la visibilité du processus de rétroaction du public « Votre avis GTNO », amener le public à utiliser davantage les services en français du GTNO, et travailler plus particulièrement sur les communications et les services dans le domaine de la santé.

Continuer à améliorer la visibilité du processus de rétroaction du public « Votre avis GTNO »

La rétroaction sur les communications et les services en français est cruciale pour permettre au GTNO d'affiner son offre et sa prestation de communications et de services en français. Selon le Plan stratégique sur les communications et les services en français 2023-2028 (Plan stratégique), le processus de rétroaction publique du GTNO a été peu utilisé au cours du cycle de vie du plan stratégique précédent. En réponse à ce constat, le GTNO a lancé une campagne publicitaire sur « Votre avis GTNO » en mars 2024, à la fin de la période de référence du sondage. La campagne comprenait des encadrés sur les sites Web du GTNO et des publications sur Bear Net, ainsi que des publicités imprimées, radiophoniques et numériques, et du contenu pour les réseaux sociaux.

Malgré la large diffusion de cette campagne publicitaire, les résultats du sondage révèlent que plus de deux tiers des personnes interrogées (67,4 %) ne l'ont pas remarquée au cours du mois de mars 2024.

Champs à explorer

[Poursuivre la campagne publicitaire](#)

Le sondage n'a évalué la visibilité de la campagne qu'au cours du mois de mars 2024. Toutefois, la campagne devait être menée de mars à décembre 2024. En allongeant sa durée, on augmente les chances d'atteindre le public visé.

[Poursuivre la collaboration avec les organismes de la communauté francophone](#)

En collaboration avec les organismes de la communauté francophone, le Secrétariat aux affaires francophones devrait continuer à faire connaître le processus de rétroaction publique « Votre avis GTNO », et l'importance de soumettre une rétroaction au GTNO. Plus le GTNO reçoit de commentaires, plus il est en mesure de prévoir et d'apporter les changements nécessaires en adéquation avec les besoins de la communauté.

Augmenter l'usage des services en français du GTNO disponibles

Selon la *Partie I : Résultats du sondage*, plus de la moitié des personnes interrogées (58,7 %) ont utilisé au moins un service en français du GTNO au cours de la période 2023-2024. Parmi les 41,3 % qui n'ont pas utilisé de service en français, 63,1 % ont déclaré qu'il était plus facile de communiquer en anglais. De plus, certaines données de la section sur le domaine de la santé renforcent ce constat : dans 27,3 % des cas où le personnel de première ligne a activement offert des services en français, les personnes ont tout de même choisi de communiquer en anglais, principalement parce qu'elles se sentaient plus à l'aise dans cette langue ou parce qu'elles trouvaient cela plus facile.

Champs à explorer

[Poursuivre la collaboration avec les organismes de la communauté francophone](#)

En s'associant aux organismes de la communauté francophone, le GTNO pourrait promouvoir davantage l'utilisation de ses services en français au sein de cette communauté et mieux faire connaître son approche pour offrir ces services. L'amélioration des services est une importante priorité du Plan stratégique 2023-2028. La promotion de l'utilisation des services en français par le public et l'atténuation des facteurs qui l'entravent sont deux domaines d'action essentiels sur lesquels se concentrer pour atteindre cet objectif.

Accent sur la santé

En 2023-2024, la catégorie Santé et mieux-être est ressortie comme la principale catégorie de services en français recherchée par la communauté francophone. De plus, dans la partie du sondage sur la santé, 71,8 % des personnes interrogées ont déclaré avoir eu recours à un service de santé du GTNO (en français ou en anglais), que ce soit pour elles-mêmes ou pour un membre de leur famille. Bien que 51,2 % des personnes interrogées aient indiqué un certain niveau d'insatisfaction à l'égard des services de santé offerts en français par le GTNO, leurs commentaires lui donnent l'occasion d'améliorer la situation.

Champs à explorer

[Améliorer l'offre active verbale](#)

Les données recueillies ont permis au Secrétariat aux affaires francophones de constater que dans 57,6 % des cas, le personnel de première ligne du secteur de la santé ne faisait aucune offre active verbale. Il est important de noter qu'une offre active est une formule d'accueil qui indique au public qu'il peut communiquer en français dans ses demandes de service au GTNO. L'offre active peut prendre différentes formes, notamment grâce à la signalisation ou à une messagerie vocale. La salutation orale du personnel de première ligne n'est qu'une des nombreuses méthodes acceptables.

Pour améliorer l'offre active, les coordonnateurs des services en français devraient continuer à fournir une orientation et une formation appropriées sur les obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, du Plan stratégique 2023-2028 et des Normes du GTNO sur les communications et les services en français. Les visites annuelles des coordonnateurs des services en français dans les points de service publics sont l'occasion de faire le point avec les prestataires de services bilingues et le

personnel de première ligne non bilingue, ainsi que de distribuer le *Guide de référence*⁴, au besoin. Le guide contient des renseignements précieux sur l'offre active, le rôle du personnel de première ligne dans la présentation de l'offre active, ainsi que les étapes et les ressources nécessaires pour permettre au personnel de fournir des services en français.

[Continuer à collaborer avec les organismes francophones](#)

Les résultats du sondage ont également révélé que certaines personnes francophones choisissent de poursuivre en anglais, malgré l'offre active du personnel de première ligne (27,3 %) ou du professionnel de la santé lui-même (42,2 %). Les principales raisons évoquées par ces personnes sont qu'elles se sentent suffisamment à l'aise de poursuivre en anglais ou qu'elles trouvent qu'il est plus facile de communiquer dans cette langue.

Pour appuyer la recommandation précédente, le GTNO, en collaboration avec les organismes de la communauté francophone, pourrait souligner davantage l'importance d'utiliser les services disponibles en français, notamment dans le secteur des soins de santé. Sensibiliser davantage la communauté francophone à cet égard permettra au GTNO d'améliorer et d'étendre ses services en français.

Ce projet pourrait être mené par le Comité de travail sur le système de santé et de services sociaux⁵.

⁴ [Offre active de services en français – Guide de référence pour le personnel de première ligne](#)

⁵ Ce comité est constitué de membres du système de santé et des services sociaux du GTNO et de la Fédération franco-ténoise (Réseau TNO Santé).