



# Réponse du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest aux recommandations de la

*Vérification de la conformité des communications en français du GTNO dans le secteur de la santé*

## Table des matières

Introduction .....	3
Objectifs .....	3
Taux de conformité général.....	3
Recommandations et réponse du GTNO.....	4
Indicateur A : La qualité et le contenu du site Web sont comparables en français et en anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français) .....	4
Indicateur B : Les documents écrits (formulaires, brochures, etc.) destinés au public sont publiés sur les sites Web français et anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français) .....	6
Indicateur C : La police est la même en français et en anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français) .....	6
Indicateur D : Les communications en français destinées au public sont faciles à trouver (page 5, préambule, Normes sur les communications et les services en français) .....	7
Indicateur E : Toutes les vidéos destinées au public sont disponibles en français et en anglais (section 3.6.3 des Normes sur les communications et les services en français) .....	7
Indicateur F : Le contenu dans les médias sociaux est accessible en français et en anglais (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français) .....	8
Indicateur G : Le contenu dans les médias sociaux est publié en même temps en français et en anglais (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français) .....	8
Indicateur H : La réponse à un commentaire en français doit être donnée en français (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français).....	9
Indicateur I : Les renseignements fournis par un tiers au nom du GTNO doivent être accessibles en français (pratique exemplaire).....	10

## Introduction

Les résultats du premier sondage sur la satisfaction de la communauté francophone, mené en 2019-2020, ont confirmé que la santé et le bien-être étaient des priorités pour ce qui est de l'accès aux communications et aux services en français. On a donc convenu que cette vérification de conformité serait axée sur ce secteur.

Les Communications ministérielles ont été mandatées de produire la réponse du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) aux recommandations de la vérification de la conformité des communications en français du GTNO dans le secteur de la santé.

La vérification de conformité sur laquelle porte le rapport visait trois (3) sites Web et trois (3) comptes Facebook relatifs au secteur de la santé. Ces sites et comptes sont les suivants :

1. Site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) [www.hss.gov.nt.ca/fr](http://www.hss.gov.nt.ca/fr)
2. Site Web de l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest (ASTNO) [www.nthssa.ca/fr](http://www.nthssa.ca/fr)
3. Site Web de réponse du GTNO à la COVID-19 [www.gov.nt.ca/covid-19/fr](http://www.gov.nt.ca/covid-19/fr)
4. Comptes Facebook du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) (gérés par les Communications ministérielles) [www.facebook.com/yourGNWT](https://www.facebook.com/yourGNWT)  
[www.facebook.com/votreGTNO](https://www.facebook.com/votreGTNO)
5. Comptes Facebook de l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest (ASTNO) [www.facebook.com/NTHSSA](https://www.facebook.com/NTHSSA) [www.facebook.com/ASTNO2](https://www.facebook.com/ASTNO2)
6. Compte Facebook de l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River (ASSSSHR) <https://www.facebook.com/Hay-River-Health-and-Social-Services-Authority-1454565548205248/>

Chaque réponse fournie aura un impact sur les engagements à l'échelle du gouvernement. Des engagements envers des processus, outils ou tactiques qui seront déployés dans l'ensemble des ministères et des administrations du GTNO.

## Objectifs

Les vérifications de conformité ont deux objectifs : d'abord, elles servent à déterminer si les Normes sur les communications et les services en français sont respectées, puis leurs résultats orientent et aident les institutions du GTNO à améliorer les communications et services en français qu'elles destinent au public.

## Taux de conformité général

La vérification a révélé à la fois des points forts et des points à améliorer. L'un des principaux constats de la vérification est que le taux de conformité général de l'ASTNO, du Secrétariat pour la COVID-19 et du MSSS est élevé : ces institutions ont obtenu un taux de 80 %, 82 % et 81 % respectivement, ce qui signifie qu'elles respectent les Normes sur les communications et les services en français la plupart du temps. Ces pourcentages ont été calculés en additionnant les notes pour tous les indicateurs évalués, et en tenant compte de leur pondération.

Le GTNO a obtenu un taux de conformité total de 88 % pour ses comptes Facebook. En comparaison, celui de l'ASSSSHR était de 48 %.

## Recommandations et réponse du GTNO

**Indicateur A :** La qualité et le contenu du site Web sont comparables en français et en anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français)

<p><b>Recommandation A.1 :</b></p> <p><i>Nous recommandons aux organismes de collaborer avec l'équipe Web des Services partagés des systèmes d'information (SPSI) pour régler les problèmes de structure de leur site Web. Les organismes peuvent envoyer une demande au centre d'assistance en précisant la liste des sections à vérifier. Les institutions gouvernementales devraient aussi se rappeler que l'équipe Web des SPSI peut se révéler utile si elles ont besoin de soutien technique pour améliorer leurs pages Web.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les Services partagés des systèmes d'information (SPSI) et les Communications ministérielles lanceront un projet pour améliorer l'accessibilité et la qualité du français sur l'ensemble des sites Web du GTNO. Le Comité sur la présence numérique et sur le Web compte des représentants des communications de tous les ministères et aidera à définir le mandat et les prochaines étapes, et à déployer les changements techniques et procéduraux.</p> <p>Ce projet abordera les solutions structurelles et techniques, ainsi que les améliorations des processus des sites Web des ministères.</p>
<p><b>Recommandation A.2</b></p> <p><i>Nous recommandons également aux organismes, par l'entremise de leurs coordonnateurs des services en français par exemple, de coordonner l'examen régulier de leurs sites Web pour surveiller et maintenir la qualité des traductions françaises.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les Communications ministérielles établiront un calendrier de vérification pour tous les sites Web des ministères et des administrations.</p> <p>Les Communications ministérielles travailleront avec les membres du Comité de coordination des services en français pour s'assurer que le nouveau contenu en français sur les sites Web des ministères et des administrations est révisé par l'entremise du système Broca.</p> <p>Les coordonnateurs des services en français travailleront ensuite avec les responsables des communications pour apporter des changements ou des modifications.</p>

<p><b>Recommandation A.3 :</b> <i>Enfin, nous encourageons les organismes à analyser l'utilisation des sites Web et à en faire le suivi.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les rapports de Google Analytics sont utilisés pour obtenir des renseignements sur l'utilisation des sites Web de l'ensemble du GTNO.</p> <p>Le Comité sur la présence numérique et sur le Web déterminera le modèle, le processus et la fréquence des rapports, et transmettra les rapports au Comité de coordination des services en français et au Secrétariat aux affaires francophones.</p>
--	---

**Indicateur B :** Les documents écrits (formulaires, brochures, etc.) destinés au public sont publiés sur les sites Web français et anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français)

**Recommandation B.1**

*Pour que les documents écrits soient plus faciles à trouver et plus accessibles aux francophones, nous recommandons que les titres français soient utilisés pour les nommer sur les sites Web. La bonne pratique serait que lorsqu'il reçoit un document d'un fournisseur, l'agent des communications l'ouvre et l'enregistre sous le nom créé par le traducteur.*

Le GTNO n'approuve pas cette recommandation.

L'objectif de la recommandation visant à rendre les documents écrits plus faciles à trouver et plus accessibles ne sera pas atteint en renommant le document lui-même. La fonction de recherche des sites Web du GTNO repère le titre entré dans Drupal au moment de la publication du fichier.

Afin de rendre les ressources publiées plus faciles à trouver et plus accessibles, les Communications ministérielles s'assureront que les responsables des communications des ministères entrent le titre en français dans Drupal au moment de la publication, en incluant cette mesure dans la formation sur Drupal, en la présentant au groupe de travail sur les communications et en l'incluant dans les lignes directrices sur les sites Web.

Une convention d'appellation cohérente pour les documents en français et en anglais, conforme aux règles fédérales, sera incluse dans les lignes directrices sur la publication de documents.

**Indicateur C :** La police est la même en français et en anglais (section 3.8 des Normes sur les communications et les services en français)

**Recommandation C.1 :** *Les organismes doivent se rappeler que généralement, le texte français est plus long que celui anglais. Cette différence devrait être prise en compte lors de la conception des publications. Si l'espace est insuffisant pour le texte français, la police doit être réduite dans les deux langues pour qu'elle ait la même taille.*

Le GTNO approuve cette recommandation.

Les responsables des communications du GTNO appliquent actuellement cette pratique lors de l'étape de la conception de tous les documents.

Afin d'améliorer cette pratique, les Communications ministérielles :

- ajouteront la conception simultanée en anglais et en français aux lignes directrices sur la publication;
- ajouteront cet élément à la formation des fournisseurs et des responsables des communications.

**Indicateur D :** Les communications en français destinées au public sont faciles à trouver (page 5, préambule, Normes sur les communications et les services en français)

<p><b>Recommandation D.1</b></p> <p><i>Nous recommandons que la fonction de recherche en français reconnaisse les mots-clés français. L'architecture du système ne devrait pas compter sur le fait qu'une personne à la recherche d'information sur un programme ou service connaîtra son équivalent anglais, et encore moins que cette personne aura le réflexe d'inscrire un mot-clé anglais dans le moteur de recherche français.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les Services partagés des systèmes d'information (SPSI) et les Communications ministérielles lanceront un projet pour améliorer l'accessibilité et la qualité du français sur l'ensemble des sites Web du GTNO. Le Comité sur la présence numérique et sur le Web compte des représentants des communications de tous les ministères et aidera à définir le mandat et les prochaines étapes, et à déployer les changements techniques et procéduraux.</p> <p>Ce projet abordera les solutions structurelles et techniques, ainsi que les améliorations des processus des sites Web des ministères.</p>
<p><b>Recommandation D.2</b></p> <p><i>Nous recommandons aux organismes de collaborer avec les SPSI pour envisager d'améliorer la fonction de recherche par des métadonnées pour que le système puisse reconnaître les mots-clés.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les Services partagés des systèmes d'information (SPSI) et les Communications ministérielles lanceront un projet pour améliorer l'accessibilité et la qualité du français sur l'ensemble des sites Web du GTNO. Le Comité sur la présence numérique et sur le Web compte des représentants des communications de tous les ministères et aidera à définir le mandat et les prochaines étapes, et à déployer les changements techniques et procéduraux.</p> <p>Ce projet abordera les solutions structurelles et techniques, ainsi que les améliorations des processus des sites Web des ministères.</p>

**Indicateur E :** Toutes les vidéos destinées au public sont disponibles en français et en anglais (section 3.6.3 des Normes sur les communications et les services en français)

<p><b>Recommandation E.1 :</b></p> <p><i>Lors de la publication de vidéos de tiers, l'idéal est d'ajouter la version française équivalente ou d'essayer de trouver une vidéo similaire en français.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les lignes directrices sur les médias sociaux et les publications feront référence à la section 3.6.3 des Normes sur les communications et les services en français; il faudra essayer de publier un équivalent français aux vidéos en anglais lorsque cela est possible.</p>
---	--

**Indicateur F :** Le contenu dans les médias sociaux est accessible en français et en anglais (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français)

<p><b>Recommandation F.1 :</b>  <i>Nous recommandons que les institutions gouvernementales (surtout l'ASSSSHR) instaurent un processus de traduction pour les publications dans les médias sociaux afin que les Normes soient respectées. La plupart du temps, les publications peuvent être planifiées.</i></p> <p><i>Elles pourraient être envoyées à un service de traduction quelques semaines à l'avance pour assurer leur disponibilité au moment voulu.</i></p> <p><i>Le processus de traduction devrait aussi faire partie du processus de communication, pour que les Normes soient prises en considération dès le départ.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les lignes directrices sur les médias sociaux feront référence à la section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français et comprendront des pratiques exemplaires pour planifier les publications dans les médias sociaux, ainsi que des outils et des modèles pour aider les responsables des communications des ministères lors de la planification.</p> <p>L'ASSSSHR participe maintenant aux réunions du Comité sur la présence numérique et sur le Web afin que l'administration ait accès aux mêmes renseignements, outils et expertise que les autres ministères du GTNO.</p> <p>L'ASSSSHR sera ajoutée au système de gestion des médias sociaux du GTNO, Sprout Social, et une formation sera offerte pour utiliser le système et les processus, notamment les services de traduction.</p>
---	---

**Indicateur G :** Le contenu dans les médias sociaux est publié en même temps en français et en anglais (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français)

<p><b>Recommandation G.1 :</b>  <i>Les institutions devraient veiller à ce que les messages en anglais et en français soient prêts au moment de la publication pour éviter les délais déraisonnables.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les lignes directrices sur les médias sociaux feront référence à la section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français et comprendront des pratiques exemplaires pour planifier les publications dans les médias sociaux, ainsi que des outils et des modèles pour aider les responsables des communications des ministères lors de la planification.</p> <p>« Comms101 for Managers » est un module de formation obligatoire actuellement développé par les Communications ministérielles et</p>
---	---



	<p>comprendra des directives sur la planification des communications afin de permettre la publication simultanée en français et en anglais.</p>
<p><b>Indicateur H :</b> La réponse à un commentaire en français doit être donnée en français (section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français)</p>	
<p><b>Recommandation H.1 :</b></p> <p><i>Le Comité de coordination des services en français et le Secrétariat aux affaires francophones collaboreront avec les communicateurs du GTNO afin d'adopter une approche stratégique et cohérente pour l'utilisation des médias sociaux. L'objectif : faire en sorte que les publications rejoignent la communauté francophone et soient davantage lues.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les lignes directrices sur les médias sociaux feront référence à la section 3.6.1 des Normes sur les communications et les services en français pour que l'on réponde en français à tous les commentaires formulés en français.</p> <p>Le Comité de coordination des services en français et le Secrétariat aux affaires francophones seront invités à participer à un groupe de travail bihebdomadaire sur les communications du GTNO pour une présentation et une séance de questions et réponses sur les Normes sur les communications et les services en français pour les médias sociaux.</p>
<p><b>Recommandation H.2 :</b></p> <p><i>Le Secrétariat aux affaires francophones pourrait adapter quelques questions sur l'utilisation des médias sociaux et les préférences en la matière dans son sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone.</i></p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le Secrétariat aux affaires francophones inclura également les habitudes et les pratiques de recherche des gens afin de nous aider à mieux comprendre comment ils obtiennent l'information ou le service dont ils ont besoin.</p>

**Indicateur I :** Les renseignements fournis par un tiers au nom du GTNO doivent être accessibles en français (pratique exemplaire)

***Recommandation I.1 :***

*Il est recommandé que lorsqu'une institution gouvernementale permet à un tiers d'agir en son nom, la demande de propositions précise que l'offre devra comprendre des ressources en français pour respecter les critères d'évaluation du projet de contrat. De manière similaire, le contrat ou l'accord de contribution officialisant la relation devrait faire mention des exigences linguistiques.*

Le GTNO n'approuve pas cette recommandation de la façon dont elle est formulée.

Le GTNO et les administrations de santé ont mis des services en français en place pour les Ténos au TNO et à l'extérieur du territoire.

Des interprètes en français sont disponibles pour offrir des services de traduction sur place et pour aider les gens à remplir des formulaires. Sur toutes les pages Web et les publications du MSSS, on retrouve un numéro sans frais pour obtenir des services en français.

Pour être certain que les services en français sont intégrés dans les futurs contrats, lorsque le GTNO lance un appel d'offres pour qu'un tiers agisse en son nom, ce dernier devra indiquer la façon dont il offrira les services en français et mettra en place des processus pour travailler avec nos systèmes afin d'offrir les services en français.

Répondant directement aux constatations de cette vérification, le MSSS a collaboré avec Croix-Bleue de l'Alberta pour traduire les formulaires en anglais seulement et a confirmé que Croix-Bleue de l'Alberta est capable de traiter les formulaires en français. Il y a également un numéro sans frais dédié aux demandes de renseignements en français concernant les services de Croix-Bleue de l'Alberta.