



*Vérification de conformité  
des communications  
et des services en français du GTNO*

**Réponse du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest**

Gouvernement des  
Territoires du Nord-Ouest

## INTRODUCTION

En 1984, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) a adopté la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Cette loi définit les droits linguistiques aux Territoires du Nord-Ouest (TNO) et confère le statut de langue officielle à l'anglais, au français et à neuf langues autochtones des TNO.

Des plaintes déposées par la Fédération franco-ténoise (FFT) en octobre 2005 ont donné lieu à un procès devant la Cour suprême des TNO relativement aux services en français. S'exprimant pour cette cour, la juge M.T. Moreau a rendu la décision en avril 2006. La Cour a conclu que la LLO exigeait que la plupart des institutions du GTNO fournissent des services en français au public. La juge M.T. Moreau a aussi rendu plusieurs ordonnances, auxquelles le GTNO et l'Assemblée législative sont tenus de se conformer.

Plus tard en 2006, le GTNO a interjeté appel du jugement de la Cour suprême territoriale. La Cour d'appel des TNO a tranché en 2008, puis, la même année, le GTNO et la FFT ont déposé des requêtes en autorisation d'appel auprès de la Cour suprême du Canada (CSC), requêtes que la CSC a rejetées le 5 mars 2009.

Par conséquent, le GTNO a commencé à se conformer aux ordonnances délivrées par la juge M.T. Moreau, dans leur version modifiée par la Cour d'appel des TNO. Ces ordonnances exigent notamment la rédaction d'un plan de mise en œuvre global sur

les communications et les services en français conformément à la LLO dans toutes les institutions gouvernementales.

En 2010, le GTNO et la FFT ont établi le Comité de consultation et de coopération sur le plan global (le Comité). Le Comité a pour mandat de faciliter la consultation de la communauté sur la rédaction, la mise en œuvre, la gestion et la promotion d'un plan stratégique. Les deux parties ont signé ce cadre de référence.

Le GTNO a élaboré son *Plan stratégique sur les communications et les services en français* (le Plan stratégique) afin d'améliorer la prestation des communications et des services en français au public dans l'ensemble du gouvernement, notamment au sein de toutes les institutions du GTNO identifiées dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales*. Le Plan stratégique trace les grandes lignes des trois cadres de mise en œuvre, en l'occurrence le cadre législatif et réglementaire, le cadre opérationnel et le cadre administratif. Il a été approuvé par le Conseil exécutif en 2012. Depuis, les réunions du Comité portent essentiellement sur sa mise en œuvre.

Le cadre opérationnel nécessite la conception de plans annuels et pluriannuels ainsi que de processus d'élaboration, d'approbation, de mise en œuvre et de suivi des plans. Le cadre législatif et réglementaire a été mis en place en vertu de l'actuelle LLO. Des règlements portant sur la « demande importante » et la « vocation du bureau » ont été rédigés et approuvés par le GTNO

en 2013. De plus, en 2013, après avoir consulté la FFT, le GTNO a approuvé les *Normes sur les communications en français* (les Normes), qui aideront les ministères et les autres organisations désignées dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales* à répondre aux attentes minimales en offrant un service uniformisé dans l'ensemble de la fonction publique.

Le Plan stratégique énonçait des exigences sur la qualité et la pertinence des politiques, plans et mesures du gouvernement en ce qui concerne les communications et les services en français. Il prévoyait en outre l'évaluation des progrès réalisés dans l'atteinte des buts et des objectifs prévus au cours de son dernier exercice d'application, soit en 2017-2018. Les résultats de cette évaluation doivent être rendus publics. Le Plan stratégique prévoyait aussi des vérifications systématiques des communications et services en français.

En 2015, le Secrétariat aux affaires francophones a mis sur pied un plan de suivi, d'évaluation et de responsabilisation (le Plan SER) aux fins du Plan stratégique, dans le but d'encadrer la collecte, l'analyse et l'interprétation des données. Le Plan SER visait deux objectifs. Premièrement, il établissait un solide cadre de responsabilisation des organismes de financement à l'égard

des bénéficiaires et vice-versa; le GTNO s'est acquitté de ses obligations à ce chapitre en suivant les directives du Plan SER concernant la collecte de données et la production de rapports. Deuxièmement, ce plan constituait un outil avec lequel le GTNO pouvait constater et mettre en valeur les réussites en matière de communications et de services en français. Enfin, le Plan SER a contribué à l'amélioration continue des services en français aux TNO.

En 2016, le GTNO a retenu les services d'un cabinet pour effectuer une évaluation des intervenants auprès de représentants de la communauté francophone, afin de repérer et de hiérarchiser les occasions d'améliorer les programmes et services en français. Le rapport, intitulé ***GNWT French Stakeholder Assessment - March 7, 2016*** (Évaluation des intervenants pour les communications et les services en français au GTNO – 7 mars 2016), a été achevé en mars 2016.

En date de l'exercice 2017-2018, tous les ministères, conseils et organismes du GTNO (y compris les conseils scolaires et le Collège Aurora) ainsi que l'Assemblée législative avaient élaboré leur plan pluriannuel (quinquennal) pour la mise en œuvre du Plan stratégique.

## RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX CONSTATS

### 1 : Prestation des services (incidence moyenne)

- En tout et partout, un service en français a été offert en personne, par téléphone et par courriel dans 81 % (38 sur 47) des points de service public.
- Le temps d'attente pour obtenir un service a dépassé le délai prévu de 2 minutes 16 fois sur 25.

### 2 : Offre active (incidence moyenne)

- Le taux de conformité avec les exigences d'offre active était de 71 % pour les services en personne.
- Toutefois, ce taux était plus bas pour l'accueil téléphonique (47 %), la messagerie vocale (62 %) et les signatures de courriel (56 %).

### 3 : Signalisation (incidence faible)

- La vérification a révélé que 92 % des tableaux répertoires des immeubles gouvernementaux respectent cette exigence, tout comme la plupart des panneaux des établissements de Yellowknife.
- Cependant, les taux de conformité pour les panneaux indicateurs et les panneaux extérieurs étaient de 43 % et de 50 %, respectivement.

### 4 : Documents d'information destinés au public (incidence faible)

- La vérification a révélé que 73 % (11 sur 15) des points de service public avaient fait traduire la majeure partie de leur contenu Web en français.
- Par contre, les vérificateurs ont constaté que sur l'ensemble des médias sociaux étudiés, aucune page n'avait été traduite en français.

## Vérification de conformité des communications et des services en français du GTNO à certains points de service dans les quatre collectivités visées par une demande importante

Recommandation	Réponse
<p>Si le coordonnateur francophone est occupé, le personnel de première ligne devrait miser sur les outils, les modèles et la formation disponibles, par exemple les cours sur les communications et les services en français destinés aux administrateurs, pour améliorer l'efficacité de ses services en français.</p>	<p>Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) approuve cette recommandation.</p> <p>Même si les employés utilisent régulièrement les outils et les modèles, il convient de noter que les ministères doivent faire le nécessaire pour les mettre à jour. Le Secrétariat aux affaires francophones (SAF) peut prêter assistance aux coordonnateurs des services en français (CSF) dans cette démarche.</p> <p>L'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest (ASTNO) pour la région de Yellowknife a commencé à mettre en place son propre programme de renforcement des capacités qui consiste notamment à aider financièrement les employés souhaitant suivre des cours pour améliorer leur français et à organiser des séances de conversation en français pendant la pause du midi pour les employés désirant entretenir leurs capacités linguistiques et apprendre du vocabulaire propre au domaine de la santé et des services sociaux.</p>
<p>Le GTNO devrait réaffirmer l'importance de diffuser les messages d'alerte en français à la radio et sur les médias sociaux. Il pourrait, par exemple, mentionner cette exigence dans les contrats ou offrir des encouragements pour promouvoir les services en français dans la collectivité.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le ministère des Affaires municipales et communautaires (MAMC) publie toutes ses alertes concernant la sécurité publique en anglais et en français, ainsi que toutes les mises à jour en la matière sur son site Web. Au cours du processus de vérification, un problème est survenu avec les diffuseurs et une alerte n'a pas pu être publiée en français. Le MAMC est en train de travailler avec les diffuseurs et a bon espoir que le problème ne surviendra plus à l'avenir.</p> <p>En outre, les gazouillis qui sont des avis de santé publique publiés par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ou des avis de fermetures de route publiés par le ministère de l'Infrastructure sont aussi mis en ligne en français.</p>

## Vérification de conformité des communications et des services en français du GTNO à certains points de service dans les quatre collectivités visées par une demande importante

Recommandation	Réponse
<p>Les points de service public devraient miser sur les services, les outils et les modèles offerts par le SAF pour mieux se conformer aux exigences d'offre active, notamment en ce qui concerne l'accueil téléphonique, la messagerie vocale et les signatures de courriel.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le SAF continuera de jouer un rôle pour former les CSF des institutions gouvernementales qui, à leur tour, devront former le personnel des points de service dans les collectivités où il y a une forte demande en français.</p> <p>Le GTNO s'engage à mieux se conformer aux exigences d'offre active, notamment en ce qui concerne l'accueil téléphonique, la messagerie vocale et les signatures de courriel, en offrant des formations de rappel sur la nécessité de proposer l'offre active, et en fournissant des traductions (par l'intermédiaire du SAF) pour les messageries et les signatures de courriel au besoin.</p>
<p>Les administrateurs des points de service devraient collaborer avec les exploitants des installations afin de respecter les exigences sur la langue française. Ils pourraient, par exemple, ajouter ces exigences aux contrats de location conclus avec les propriétaires.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le ministère de l'Infrastructure doit veiller à ce que tous les affichages figurant dans les bâtiments ou bureaux du GTNO respectent les exigences liées au français. Beaucoup de ministères et d'organismes font de leur mieux pour s'y conformer. La Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs (CSTIT) s'assure elle aussi de rendre sa signalétique externe et interne conforme à ces exigences.</p> <p>Les CSF doivent collaborer avec les administrateurs des points de service pour évaluer les besoins et les possibilités de fournir un affichage en français et en discuter avec les exploitants des installations.</p> <p>Un des défis à relever reste qu'il faudrait, dans de nombreux cas, aussi fournir un affichage en langues autochtones. Les ministères et les organismes du GTNO peuvent rencontrer des difficultés pour faire effectuer des traductions en temps opportun dans ces langues, ce qui retarde les projets de signalétique.</p>

## Vérification de conformité des communications et des services en français du GTNO à certains points de service dans les quatre collectivités visées par une demande importante

Recommandation	Réponse
<p>Les administrateurs des points de service public devraient miser sur les services de traduction offerts par le SAF pour que tous les documents demandés par le public et publiés pour celui-ci soient disponibles en français. Cette exigence devrait notamment s'appliquer aux établissements stratégiques, comme les hôpitaux, puisque les renseignements qui y sont présentés peuvent avoir une grande incidence sur le public.</p> <p>Selon le Plan d'action pour les services en français, « des ressources supplémentaires [en traduction] seront fournies en fonction de la demande » associée à la popularité croissante des médias sociaux. Lorsque ces ressources supplémentaires seront en place, les administrateurs des points de service devraient voir à ce que tous les messages et toutes les annonces diffusés sur les médias sociaux respectent les Normes, en les publiant simultanément dans les deux langues.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Vu l'intérêt croissant du public, les réseaux sociaux deviendront notre moyen de prédilection pour communiquer. La Division des communications ministérielles est en train de mettre au point des lignes directrices pangouvernementales sur l'utilisation des réseaux sociaux. En outre, le SAF a entamé un travail de révision des normes du GTNO sur les communications et les services en français et y intégrera des éléments concernant les médias sociaux.</p> <p>Le SAF explore des pistes pour apporter une assistance supplémentaire aux ministères quant à la traduction des publications sur les médias sociaux.</p>