



RÉPONSE DU GTNO AUX RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE RAPPORT SUR L'AUDIT DE CONFORMITÉ RÉALISÉ PAR UN TIERS

Audit de conformité – Services de soins primaires en français
entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2024

An English version of this document is available.

AVRIL 2026

Gouvernement des
Territoires du Nord-Ouest

GTNO : Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux

ASTNO : Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord Ouest

ASSSSHR : Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River

Administrations : Administrations des services de santé et des services sociaux (ASTNO et ASSSSHR)

SSSS : Système de santé et des services sociaux (MSSS, ASTNO et ASSSSHR)

Recommandations		Réponses du GTNO
1	Réviser les organigrammes des administrations et les ententes de financement avec le ministère de la Santé et des Services sociaux afin d’instaurer une meilleure flexibilité, de faire des investissements supplémentaires dans le personnel francophone et de veiller à la répartition optimale de ce personnel.	<p>Le GTNO est partiellement d’accord avec cette recommandation.</p> <p>Les administrations collaborent avec le MSSS afin d’évaluer les organigrammes et de s’assurer qu’ils répondent à la demande de services.</p> <p>Les conclusions de ces examens serviront à orienter la gestion des ressources humaines et l’allocation future des fonds provenant de l’Entente Canada-TNO sur les services en français.</p>
1.1	Accroître le recrutement de professionnels francophones, tout en optimisant les processus en place pour reconnaître les qualifications acquises à l’étranger ou à l’extérieur du territoire.	<p>Le GTNO est partiellement d’accord avec cette recommandation.</p> <p>Le SSSS reste déterminé à accroître le recrutement de professionnels francophones, sachant que le recrutement dans les professions de la santé et des services sociaux est un défi qui touche toutes les provinces et tous les territoires du Canada.</p> <p>Le MSSS participe au débat national visant à améliorer la mobilité de la main-d’œuvre dans le secteur de la santé et s’engage à soutenir l’harmonisation des processus d’octroi de permis d’exercice pour les professions qu’il réglemente, dans les limites de la législation actuelle.</p>

2	Clarifier l'offre active et les processus de prestation des services.	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le MSSS et les administrations s'engagent à veiller à ce que le personnel soit correctement formé et soutenu afin de proposer activement les services en français et d'en faciliter l'accès, et mettront en œuvre des améliorations visant à combler les lacunes.</p>
2.1	Améliorer la communication avec la population sur les différents types d'offre active et de prestations de services, en respectant les Normes et le Plan stratégique, afin de mieux encadrer les attentes des gens et les services accessibles.	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les administrations, le MSSS et le Réseau Santé TNO collaboreront afin de communiquer et de clarifier les processus d'offre active et de prestation de services conformément au Plan stratégique du GTNO sur les communications et les services en français 2023-2028 et aux Normes du GTNO sur les communications et les services en français.</p> <p>En collaboration avec le SSSS, le Secrétariat aux affaires francophones dirigera une campagne de communication visant à promouvoir différentes formes d'offre active et de prestation de services, en mettant l'accent sur la santé.</p> <p>Le Secrétariat aux affaires francophones continuera de communiquer et de clarifier les processus d'offre active (signalisation, accueil individuel et messages) et de prestation de services (directe, par aiguillage et par interprétation ou soutien linguistique) auprès des organismes communautaires francophones.</p>

2.2	<p>Accroître la sensibilisation du public et du personnel sur les outils et ressources d'interprétation, comme CanTalk.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les administrations mettront à nouveau l'accent sur la disponibilité et l'utilisation appropriée des outils et des ressources d'interprétation au moyen de séances d'orientation du personnel, de formations de mise à niveau et de communications internes.</p> <p>Comme indiqué à la réponse 2.1, et dans le cadre d'efforts plus larges visant à clarifier les processus de prestation de services, le Secrétariat aux affaires francophones s'efforcera de sensibiliser davantage le public aux ressources d'interprétation disponibles (c.-à-d. : interprète médical en français, CanTalk).</p>
3	<p>Continuer d'évaluer l'expérience des clients en recueillant leur avis. Mesurer la satisfaction des clients de manière régulière et ciblée précisément pour la prestation des services en français, y compris leur opinion sur l'offre active.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les administrations continueront de mener régulièrement des contrôles ciblés de la satisfaction des clients quant aux services en français au moyen de sondages et de codes QR afin de recueillir des commentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ASTNO continuera à mettre à profit les résultats des audits et les commentaires sur l'offre active pour améliorer ses services en français et sa reddition de comptes en permanence; • L'ASSSSHR continuera à examiner les conclusions à travers le cadre de gestion de la qualité et des risques afin de cerner les tendances, les lacunes et les domaines à améliorer. <p>Le Secrétariat aux affaires francophones continuera d'évaluer la sensibilisation et la satisfaction des clients au moyen du Sondage sur la satisfaction de la communauté francophone, mené tous les deux ans. Ce sondage comprend une section spécifique à la santé. Le Secrétariat aux affaires francophones continuera également d'évaluer l'expérience des clients du SSSS au moyen du processus de rétroaction publique Votre avis GTNO. Les commentaires reçus continueront d'être communiqués à l'établissement de santé concerné et feront l'objet d'un suivi approprié.</p>

3.1	<p>Améliorer la collecte formelle des commentaires des patients afin de faire un meilleur suivi des plaintes et des difficultés signalées en clarifiant et en optimisant les processus et l’affichage pour la collecte de commentaires. Améliorer les mécanismes, par exemple grâce à un sondage accessible par code QR après les rendez-vous pour savoir si on a tenu compte des préférences linguistiques.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Les administrations et le MSSS s’efforceront de rendre les processus de rétroaction plus accessibles, notamment en envisageant les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à l’essai l’utilisation d’outils tels que les sondages accessibles par code QR; • Améliorer l’affichage et la visibilité des possibilités de rétroaction aux points de service; • Utiliser les données recueillies pour améliorer les services et la formation du personnel.
4	<p>Revoir les protocoles aux points de service et améliorer la formation du personnel de première ligne sur la façon de gérer différents scénarios où les patients souhaitent un service en français (par exemple, mettre l’accent sur la liste d’étapes à suivre, la liste des coordonnées d’employés à appeler, les questions-éclair avec réponses en français, etc.).</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le SSSS s’engage à veiller à ce que son personnel soit correctement formé et encouragé à proposer l’offre active et à faciliter l’accès aux services en français, et mettra en œuvre des améliorations pour combler les lacunes.</p> <p>Conformément au Plan stratégique du GTNO sur les communications et les services en français 2023-2028, les coordonnateurs des services en français continueront de se rendre aux points de service au public pour passer en revue différents scénarios avec le personnel et offrir une formation et des ressources supplémentaires au besoin.</p>
4.1	<p>Concevoir des méthodes pour documenter et suivre les actions prises aux points de service afin de savoir comment les inquiétudes sont soulevées à ces endroits.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le MSSS et les administrations exploreront des méthodes permettant de documenter les interactions au point de service et de suivre les actions prises afin de savoir comment les inquiétudes sont soulevées à ces endroits et d’assurer la reddition de comptes.</p>