



*Évaluation du Plan stratégique
sur les communications
et les services en français*

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. Avec quel degré d'efficacité les cadres, à tous les échelons du GTNO, promeuvent-ils et soutiennent-ils l'ambition du Plan stratégique dans les institutions gouvernementales?

- Bien que les cadres de tous les échelons fassent preuve d'un bon leadership, leur efficacité pourrait être accrue par la consolidation du rôle des CSF et l'amélioration des partenariats avec les fournisseurs de service.

2. Quelle est l'étendue des ressources dont le GTNO dispose pour mettre en œuvre le Plan stratégique?

- On s'entend généralement pour dire que les ressources pour les communications et les services en français ont augmenté depuis la mise en œuvre du Plan stratégique. Les employés sont hautement satisfaits du Secrétariat. Toutefois, l'étendue des ressources est limitée par les facteurs susmentionnés.

3. Quelle est l'utilité du Plan stratégique pour la communauté francophone?

- Les communications et la prestation de services en français se sont grandement améliorées depuis la création du Plan stratégique; toutefois, il reste des écarts de qualité d'un ministère à l'autre, qui seraient mieux comblés par l'allocation stratégique des ressources.

4. Dans quelle mesure la mise en œuvre du Plan de suivi, d'évaluation et de responsabilisation (Plan SER) s'est-elle déroulée comme prévu?

- La capacité de suivi, d'évaluation et de reddition de comptes du GTNO est limitée; par conséquent, le Plan SER n'a été que partiellement mis en œuvre.

Évaluation de la mise en œuvre du Plan stratégique quinquennal sur les communications et les services en français du GTNO

Question n° 1 : Avec quel degré d'efficacité les cadres, à tous les échelons du GTNO, promeuvent-ils et soutiennent-ils l'ambition du Plan stratégique?

Recommandation	Réponse
<p>Le GTNO devrait consolider et respecter la description de poste des coordonnateurs des services en français (CSF) afin que ceux-ci puissent jouer un plus grand rôle dans l'élaboration et la mise en œuvre des communications et des services en français.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation. Notons toutefois que chaque ministère, conseil ou organisme est chargé de créer et de mettre à jour ses descriptions de poste.</p> <p>Les descriptions de poste exposent la portée, les responsabilités et le champ organisationnel de chaque emploi. Elles doivent clarifier le rôle de la personne qui occupe un poste donné dans l'organisation. Il n'y a pas de description de poste standard pour les CSF, car les titulaires peuvent avoir des rôles différents dans chaque ministère, conseil ou organisme. Il existe néanmoins un consensus entre les ministères : les descriptions de poste des CSF doivent comprendre des visites dans les points de service.</p>
<p>Les communications et les services en français devraient être à l'ordre du jour des réunions de la haute direction des ministères au moins une fois par trimestre. Les CSF devraient être invités à ces réunions et y prendre part.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation et convient que les réunions de la haute direction des ministères doivent régulièrement mettre à l'ordre du jour les communications et les services en français. Une des solutions proposées consiste à planifier la présentation des mises à jour à la haute direction de façon à ce qu'elles coïncident avec les réunions trimestrielles du comité des coordonnateurs des services en français.</p>
<p>Le GTNO devrait accroître le nombre de partenariats de travail avec les fournisseurs de services, soit les organisations non gouvernementales et le secteur privé, pour « l'élaboration et la réalisation des programmes » de communications et de services en français, au moyen d'un processus concurrentiel.</p> <p>Il faudrait allouer plus de temps aux coordonnateurs pour qu'ils échangent avec la communauté francophone et l'écoutent, et pour</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation et poursuivra son travail avec la communauté francophone aussi souvent que possible. Le GTNO continuera de respecter les pratiques d'approvisionnement pour tous les contrats.</p> <p>Le GTNO dispose actuellement de plusieurs partenariats avec la communauté francophone, notamment avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le CDÉTNO, • le Réseau TNO Santé en français, • le Collège nordique francophone.

qu'ils visitent les points de service.	
<p>Évaluation de la mise en œuvre du Plan stratégique quinquennal sur les communications et les services en français du GTNO</p>	
<p>Question n° 2 : Quelle est l'étendue des ressources dont le GTNO dispose pour mettre en œuvre le Plan stratégique?</p>	
Recommandation	Réponse
Le SAF devrait passer en revue et réviser toutes les Normes afin de les rendre plus claires.	Le GTNO approuve cette recommandation et a entamé un processus d'examen et de révision global des Normes qui devrait se conclure pendant l'hiver 2018-2019.
Le GTNO devrait offrir une formation de sensibilisation aux employés gouvernementaux sur l'importance des services en français dans l'organisation.	Le GTNO approuve cette recommandation. Le ministère des Finances lancera une formation sur les langues officielles pour les nouveaux employés du GTNO dans le cadre de la formation d'accueil. Ce module en ligne présentera la <i>Loi sur les langues officielles</i> des Territoires du Nord-Ouest et montrera concrètement comment elle s'applique dans leur travail.
Le GTNO devrait clarifier sa politique sur la prime au bilinguisme et en faire part à l'ensemble du personnel.	Le GTNO approuve cette recommandation. Une première version de la politique et des lignes directrices sur les postes désignés bilingues a été rédigée. Leur mise en place est prévue pour l'exercice 2018-2019. La politique vise à aider les administrateurs généraux et les cadres supérieurs à indiquer quels postes doivent être obligatoirement bilingues dans la fonction publique, à évaluer les compétences linguistiques des employés et à décider pour quels postes le bilinguisme doit être considéré comme un atout.

<p>Le GTNO devrait bonifier son programme de prime au bilinguisme, afin qu'y soient admissibles tous les membres bilingues du personnel plutôt que seulement ceux qui travaillent dans un point de service. Cette initiative renforcerait la culture du bilinguisme (français) aux TNO.</p> <p>Au vu des contraintes financières, le GTNO pourrait envisager la possibilité de verser des primes à tous les employés bilingues au titre des futures ententes de financement avec le gouvernement du Canada, qui viseraient à la fois le français et les langues autochtones.</p>	<p>Le GTNO n'approuve pas cette recommandation.</p> <p>La prime au bilinguisme est décernée conformément à l'article 24.12 de la convention collective avec le Syndicat des travailleurs du Nord. L'article 24.12 stipule que « Les employés dans des postes autres que ceux qui ont des fonctions de traduction et d'interprétation dans leur description de poste et dont l'employeur exige l'utilisation de deux ou plusieurs des langues officielles des TNO reçoivent une prime au bilinguisme de 1 200 \$ par année. »</p> <p>Le GTNO reconnaît l'importance de renforcer la présence de la culture francophone et le bilinguisme aux TNO. Toutefois, il faut que l'employé en question fournisse effectivement ou éventuellement des services en français pour recevoir la prime.</p>
<p>Recommandation</p>	<p>Réponse</p>
<p>Le GTNO devrait évaluer les possibilités de bonifier l'offre de cours de français, de sorte qu'ils aient la même durée que dans les autres institutions gouvernementales, comme le gouvernement du Canada.</p>	<p>Le GTNO n'approuve pas cette recommandation.</p> <p>La durée d'une formation linguistique est particulière à chacun. La formation doit répondre aux besoins des employés, dans le respect des exigences opérationnelles de chaque ministère. Le GTNO veillera à ce que les compétences linguistiques de sa main-d'œuvre répondent aux engagements liés aux services et aux communications en français.</p>
<p>Il faudrait ajouter des dispositions sur les annonces dans la version révisée des Normes et consulter la communauté francophone à ce sujet.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation. À cette fin, il a entamé un processus d'examen et de révision des Normes qu'il entend terminer au courant de l'hiver 2018-2019.</p>

Évaluation de la mise en œuvre du Plan stratégique quinquennal sur les communications et les services en français du GTNO

Question n° 3 : Quelle est l'utilité du Plan stratégique pour la communauté francophone?

Recommandation	Réponse
<p>Le GTNO devrait adopter des mesures de suivi continu des statistiques autodéclarées afin de garantir leur véracité et leur exactitude.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Il faut fournir des outils aux ministères pour qu'ils puissent clairement comprendre le travail statistique à effectuer. Ces outils doivent être fournis à l'échelle pangouvernementale en vue d'obtenir des données fiables. Le SAF se verra doter d'un nouvel employé chargé du contrôle et de l'évaluation en 2018-2019. Les exigences de contrôle seront étudiées à cette occasion.</p> <p>Le GTNO effectuera une mise à jour complète de son Plan stratégique sur les communications et les services en français. En outre, le MÉCF planifiera, élaborera, mettra en place et encadrera un cadre complet de gestion des risques et de la qualité concernant les services et communications en français.</p>
<p>Le GTNO devrait s'entendre avec la communauté francophone sur l'allocation des ressources gouvernementales limitées aux secteurs les plus importants pour eux, comme la santé, les transports, la justice et le logement.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation sur le principe. Toutefois, cela va à l'encontre de ce qui est actuellement indiqué dans la <i>Loi sur les langues officielles</i> et les Normes.</p> <p>Le GTNO consultera la communauté francophone sur la définition des éléments prioritaires pour la prestation des services en français.</p>
<p>Le GTNO devrait revoir la description de poste des coordonnateurs des services en français afin de leur confier la responsabilité de visiter les points de service pour observer la disponibilité des services et donner des commentaires à la haute direction.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation. Il convient toutefois de noter que chaque ministère, conseil et organisme est tenu de créer et de mettre à jour ses propres descriptions de poste.</p> <p>Les descriptions de poste exposent la portée, les responsabilités et le champ organisationnel de chaque emploi. Elles doivent clarifier le rôle de la personne qui occupe un poste donné dans l'organisation. Il n'y a pas de description de poste standard pour les CSF, car les titulaires peuvent avoir des rôles différents dans chaque ministère, conseil ou organisme. Il existe néanmoins un consensus entre les ministères : les descriptions de poste</p>

	des CSF doivent comprendre des visites dans les points de service.
Recommandation	Réponse
Le GTNO devrait trouver de nouveaux mécanismes pour obtenir les commentaires des clients.	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Début 2018, l'outil numérique <i>À Votre Avis</i> a été lancé pour recueillir des commentaires sur la qualité et la disponibilité des services en français offerts par le GTNO. Le SAF pourrait collaborer avec la communauté, le Comité de coordination des services en français (CCSF) et la Division des communications ministérielles pour trouver d'autres moyens et outils afin de promouvoir l'existence, la portée et l'importance de ce processus de consultation.</p> <p>Le MSSS propose un sondage et un questionnaire sur la satisfaction de la clientèle en anglais et en français. Le MSSS et l'ASTNO cherchent activement des moyens d'améliorer les mécanismes pour recueillir les commentaires des usagers de leurs services.</p>
Le GTNO devrait demander à ce que soit organisée chaque année une séance d'information avec la commissaire aux langues officielles afin de collaborer avec elle à l'amélioration des communications et des services en français.	<p>La commissaire aux langues officielles est titulaire d'une charge publique indépendante et doit rendre compte à l'Assemblée législative.</p> <p>Le GTNO et le SAF souhaitent entretenir de solides relations de travail avec la commissaire aux langues officielles, au besoin.</p>

Évaluation de la mise en œuvre du Plan stratégique quinquennal sur les communications et les services en français du GTNO

Question n° 4 : Dans quelle mesure le Plan de suivi, d'évaluation et de responsabilisation (le Plan SER) a-t-il été mis en œuvre comme prévu?

Recommandation	Réponse
<p>Avant d'élaborer le nouveau Plan SER, le GTNO devrait réaliser un examen stratégique pour trouver des façons d'améliorer l'efficacité du processus de SER, tout en tenant compte de la capacité limitée du GTNO en la matière. Devraient aussi être étudiées dans le cadre de l'examen : la fréquence des rapports, les possibilités d'amélioration des outils existants, comme les formulaires de suivi, et les mesures visant à inciter les ministères à déposer des rapports rigoureux.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le poste de spécialiste SER visera notamment à réviser le processus afin de décider des prochaines étapes pour le suivi et l'évaluation des services et communications en français.</p>
<p>Tandis qu'il accroît sa capacité générale de suivi et d'évaluation, le GTNO devrait intégrer les communications et les services en français à ses processus opérationnels.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p>
<p>Le GTNO devrait clarifier le rôle des CSF dans la collecte de données ainsi que les comptes rendus et les rapports sur les programmes. Il devrait aussi pourvoir le poste de spécialiste SER.</p>	<p>Le GTNO approuve cette recommandation.</p> <p>Le SAF travaille actuellement à la rédaction de la description de poste du spécialiste SER et prévoit de le doter au cours de l'exercice 2018-2019. Le titulaire du poste se consacrera à aider les CSF à recueillir des données.</p>