

ANNEXE B

PLAN D'ACTION POUR LES SERVICES EN FRANÇAIS 2020-2023

CONTEXTE

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

L'Accord de coopération Canada – Territoires du Nord-Ouest relatif au français et aux langues autochtones aux Territoires du Nord-Ouest (« l'Accord »), signé en 1984, garantit que le Canada assume tous les coûts liés à la prestation de services en français au public et à la mise en œuvre du français à titre de langue officielle des TNO. L'Accord établit également un cadre de coopération entre le Canada et le GTNO concernant la revitalisation, la promotion, la conservation et la mise en valeur des langues autochtones. Depuis, le Canada s'est engagé à financer les langues officielles des TNO par l'entremise d'un certain nombre d'ententes.

La LLO a été modifiée à plusieurs reprises. En 2003, l'Assemblée législative a adopté le projet de loi 31, la Loi modifiant la *Loi sur les langues officielles*, qui comprend des modifications donnant de nouveaux pouvoirs de réglementation et nomme un ministre responsable des langues officielles, auquel la responsabilité de la Loi incombe.

ANNEXE B

COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE AUX TNO

Depuis 1950, le nombre de personnes pouvant parler le français aux TNO a plus que triplé¹. En 2016, lors du dernier recensement effectué, le nombre total de personnes déclarant le français comme langue maternelle était de 1 360 (3,25 % de la population ténoise), ce qui représente une augmentation depuis 2011 où ce chiffre s'élevait à 1 170 (2,8 % de la population ténoise). Quant au nombre de personnes disant parler français à la maison, on en comptait 550 en 2016, comparativement à 440 en 2006. La communauté francophone des TNO est en grande partie concentrée à Yellowknife (où plus de 75 % des francophones résident) ainsi que dans les collectivités plus petites de Hay River, Fort Smith et Inuvik. Au total, en 2016, 4 340 Ténois, soit 10,4 % de la population, déclaraient être capables de parler français, comparativement à 3 770 en 2011 (9,2 % des Ténois).

PLAN STRATÉGIQUE DU GTNO SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS (2013-2018)

En 1999, la Fédération franco-ténoise (FFT) a déposé des plaintes et le GTNO a été traduit en justice en raison de lacunes dans la prestation des services en français. En avril 2006, le tribunal a statué que certaines institutions² devaient fournir des services en français au public. Le 5 mars 2009, la Cour suprême du Canada (CSC) a décidé qu'elle n'instruirait pas l'appel du GTNO au sujet de la décision du tribunal inférieur. Par conséquent, le GTNO a commencé l'application des ordonnances délivrées par la juge M. T. Moreau et modifiées par la Cour d'appel des TNO, ce qui comprenait la rédaction d'un plan de mise en œuvre complet sur les communications et les services au sein de toutes les institutions gouvernementales, en vertu de la LLO.

Le GTNO a élaboré son premier Plan stratégique sur les communications et les services en français pour 2013-2018 (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 précisées dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales*. Le Plan stratégique traçait les grandes lignes des trois cadres de mise en œuvre : le cadre législatif et réglementaire, le cadre opérationnel et le cadre administratif. Le Plan stratégique 2013-2018 a donné naissance au Secrétariat aux affaires francophones, qui relève du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation.

Le fait français dans les Territoires du Nord-Ouest, <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/statistiques/infographiques/presence-francophone-territoires-nord-ouest>.

²D'après le *Règlement sur les institutions gouvernementales*, sont considérées comme des institutions gouvernementales : les ministères du GTNO, le Bureau de l'Assemblée législative, et les administrations, conseils, commissions, sociétés, bureaux et autres organismes mentionnés dans ledit règlement.

ANNEXE B

De plus, en 2013, après avoir consulté la FFT, le GTNO a approuvé ses premières Normes sur les communications et les services en français, qui visaient à aider les organisations désignées dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales* à établir les attentes quant aux exigences minimales et à l'adoption de normes uniformes à l'échelle de la fonction publique.

Les initiatives exposées dans le Plan stratégique 2013-2018 étaient appuyées par le GTNO et le fédéral, et comprenaient une augmentation considérable du financement à partir du 1^{er} avril 2014. Le gouvernement du Canada a continué de couvrir les frais à 100 % pour la prestation de ces services.

ÉVALUATION DU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2018

Le premier Plan stratégique 2013-2018 comprenait des dispositions pour évaluer les résultats et vérifier la conformité. En 2017-2018, un fournisseur indépendant a évalué le Plan stratégique 2013-2018 et vérifié la conformité des communications et des services en français du GTNO. Ces examens visaient à mesurer le degré de réussite et l'utilité du Plan stratégique, ainsi qu'à orienter l'élaboration du prochain plan stratégique quinquennal (2018-2023). Les conclusions du fournisseur indiquaient qu'il y avait eu une nette amélioration de la prestation de communications et services en français au cours des cinq dernières années. Les collectivités à forte demande étaient Yellowknife, Inuvik, Fort Smith et Hay River. Le rapport du fournisseur précisait notamment qu'on avait répondu en français 81 % du temps lors de tests en personne, au téléphone ou par courriel. On a observé qu'en général, il y avait plus de ressources en matière de communications et de services en français depuis la mise en œuvre du Plan stratégique 2013-2018.

Après l'évaluation et la vérification, des recommandations ont été faites pour continuer à améliorer la qualité des communications et services en français. La plupart de ces recommandations ont été acceptées par le GTNO et se sont reflétées dans le Plan stratégique sur les communications et les services en français 2018-2023 (le Plan stratégique 2018-2023), ainsi que dans les normes révisées.

ANNEXE B

Un des principaux constats était que les capacités de suivi, d'établissement de rapports et d'évaluation du GTNO étaient insuffisantes et que le Plan initial de suivi, d'évaluation et de responsabilisation (Plan SER) n'avait pas été intégralement mis en œuvre. Pour remédier au problème, le GTNO a décidé d'investir en créant un poste de conseiller chargé du suivi et de l'évaluation des services en français, qui a été pourvu en avril 2019.

PLAN STRATÉGIQUE DU GTNO SUR LES COMMUNICATIONS ET LES SERVICES EN FRANÇAIS 2018-2023

Le Plan stratégique 2018-2023 s'est inspiré des progrès réalisés grâce au Plan stratégique 2013-2018, et vise à continuer d'influer favorablement sur le quotidien des résidents, des travailleurs et des visiteurs francophones aux Territoires du Nord-Ouest. Le Plan stratégique 2018-2023 s'appuie sur six lignes directrices : Rôles et responsabilités, Services et communications, Ressources humaines, Planification et établissement de rapports, Vérifications et évaluations et Participation de la communauté.

Le Plan stratégique 2018-2023 expose les grandes mesures à prendre pour assurer l'offre active et une prestation efficace par le GTNO des communications et des services en français auprès du public. La philosophie du Plan stratégique 2018-2023 s'appuie sur la conviction du GTNO que ses communications, ses programmes et ses services doivent être accessibles en français sur l'ensemble du territoire³ au moyen de méthodes pratiques et appropriées, adaptées aux circonstances et aux besoins propres à la communauté francophone.

Le Plan stratégique 2018-2023 présente quatre mesures à mettre en œuvre :

1. Doter le poste de conseiller chargé du suivi et de l'évaluation des services en français, au sein du SAF.
2. Concevoir et mettre en œuvre un nouveau cadre de suivi, d'évaluation et de responsabilisation.
3. Créer un processus systématique de recrutement de personnel bilingue (professionnel et autre), notamment dans le domaine de la santé, comme des médecins, des infirmiers, des techniciens et des pharmaciens.

³D'après le *Règlement sur les institutions gouvernementales* et l'article 11 de la *Loi sur les langues officielles*, le Plan stratégique 2018-2023 s'appuie sur les notions de « demande importante » et de « vocation de bureau » pour définir où doivent être offerts les communications et les services en français.

ANNEXE B

4. Concevoir pour les interprètes dans le domaine de la santé un système d'évaluation des compétences en français d'après des normes objectives, y compris une formation obligatoire en terminologie médicale.

Le Plan stratégique 2018-2023 nous donnera l'occasion de nous recentrer sur la responsabilisation (et notamment le suivi et l'évaluation), ainsi que sur la consultation de la communauté francophone pour encore améliorer la prestation des services en français offerts au public.

DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CONSULTATION DE LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE DES TNO

Le GTNO s'engage à offrir et à proposer au public des services et des communications en français de qualité. Pour y arriver, il est essentiel de connaître l'opinion de la communauté francophone.

La communauté francophone a établi des organismes et des institutions lui permettant de traiter des questions de nature linguistique.

Les normes de consultation officielle minimales sont les suivantes :

- Le ministre responsable de la LLO doit rencontrer officiellement au moins une fois par an des représentants de la FFT et d'autres organismes pour discuter de questions importantes pour cette dernière et le gouvernement en relation avec le développement de la communauté francophone et la prestation des services en français par le gouvernement.
- Lorsque la communauté francophone a établi un forum sur un secteur (immigration, santé) ou participe à un tel forum établi par le gouvernement, le ministre responsable du ministère ou de l'organisme ou un mandataire doit rencontrer ce forum au moins une fois l'an pour traiter de questions importantes pour la communauté et pour le ministère ou l'organisme, notamment le plan de fonctionnement du ministère ou de l'organisme sur les communications et les services en français, les progrès réalisés en la matière et la teneur du rapport à ce sujet.

S'il advient que la communauté francophone suggère une approche plus appropriée, ces lignes directrices sur la consultation pourront être annulées ou modifiées d'un commun accord.

En 2019-2020, le Mois de la Francophonie fut l'occasion de lancer le premier sondage annuel sur la satisfaction de la communauté francophone. Cette initiative visait à s'assurer que les membres de la communauté francophone connaissaient les communications et les services en français du GTNO et qu'ils étaient

ANNEXE B

satisfaits de leur offre et de leur prestation aux points de service public en français. Les résultats du premier sondage ont confirmé que la santé et le bien-être était de loin le secteur le plus important – pour 81,4 % des sondés – quand il s’agit d’accéder à des services en français ou d’en recevoir. Le secteur de l’éducation et de la formation arrivait en deuxième place (41,9 %) et celui de la sécurité publique et des services d’urgence en troisième (34,9 %). En quatrième position, on retrouvait les services généraux du gouvernement (27,9 %). La catégorie Droit et services aux victimes venait en cinquième position (20,9 %).

Parmi les points positifs, notons que 72 % des sondés ayant utilisé un service en français au cours des 12 derniers mois ont indiqué être satisfaits, voire très satisfaits, du service reçu; et que 87 % ont déclaré avoir eu directement accès à des services en français. Parmi les aspects négatifs, remarquons que 80 % des sondés qui n’ont pas utilisé de services en français au cours des 12 derniers mois ont indiqué ne pas l’avoir fait parce qu’ils ne savaient pas que le service était disponible, parce que le service n’était pas disponible en français ou parce qu’ils trouvaient qu’il était plus facile de communiquer en anglais. En outre, 90 % des répondants n’ont pas utilisé le processus de rétroaction du GTNO, *Votre avis GTNO*, au cours des 12 derniers mois ou n’en avaient jamais entendu parler.

Les résultats de ce premier sondage de satisfaction de la communauté francophone permettront d’améliorer et d’évaluer régulièrement les communications et les services en français du GTNO.

Trois résultats ont été établis, en partie grâce à l’augmentation conséquente du financement de Patrimoine canadien qui est entrée en vigueur en 2014-15. Ces résultats ont été fixés pour mesurer le succès de la prestation des programmes en français offerts par le GTNO. Ils sont exposés en détail ci-dessous.

ANNEXE B

Résultat 1 : Le GTNO a une meilleure capacité à proposer une offre active de services en français au public, conformément à la <i>Loi sur les langues officielles</i> , à ses règlements, aux politiques et aux normes.			2020-2021	2021-2022	2022-2023
		PCH	4 056 000 \$	4 137 000 \$	4 220 000 \$
		AP	25,5	25,5	25,5
Produits	Activités	Indicateurs de rendement		Valeur de référence 2019-2020	Cible
1. Les institutions du GTNO disposent des moyens pour proposer l'offre active, et donnent les programmes et services en français à tous les points de service publics, y compris à Services TNO.	1.1 Les coordonnateurs des services en français (CSF) aident la haute direction à vérifier que les institutions du GTNO disposent des ressources humaines nécessaires et adéquates pour assurer la prestation de communications et de services en français.	1.1	Nombre de fois où les coordonnateurs de services en français ont aidé la haute direction à vérifier que le GTNO dispose des ressources humaines nécessaires pour assurer la prestation de communications et de services en français.	Nouvel indicateur de rendement – valeur de référence à fixer en 2020-2021 (en raison de la COVID-19)	Toutes institutions du GTNO combinées : entre 25 et 35
	1.2 Les coordonnateurs de services en français (CSF) fournissent les conseils et les formations nécessaires aux employés du GTNO en ce qui concerne leurs obligations quant à la <i>Loi sur les langues officielles</i> et aux lignes directrices.	1.2	Nombre de formations données aux employés du GTNO concernant leurs obligations quant à la <i>Loi sur les langues officielles</i> et aux lignes directrices.	Valeur de référence à fixer en 2020-2021 (en raison de la COVID-19)	3 formations par an et par institution du GTNO
	1.3 Le GTNO offre une prime au bilinguisme aux employés de l'Assemblée législative des TNO ainsi que des organismes judiciaires, quasi judiciaires ou administratifs et des sociétés d'État assujettis à la Loi.	1.3	Nombre et pourcentage d'employés bilingues recevant la prime au bilinguisme et offrant des services et des communications en français.	162 primes au bilinguisme pour le français, soit 3,5 % de tous les employés du GTNO (4 615)	Maintien du seuil minimum de 3,5 % (du total des employés du GTNO)
	1.4 Les institutions du GTNO offrent et fournissent des communications et des services en français à tous les points de service publics, y compris à Services TNO.	1.4.1	Nombre de points de service publics proposant l'offre active et des services en français.	190 points de service publics en français, dont 186 proposant l'offre active.	Examen des points de service publics en français en 2020-2021; 100 % des points de service publics en français proposant l'offre active en 2022-2023
		1.4.2	Nombre de demandes en français traitées par Services TNO.	289 demandes	5 % d'augmentation par an
2. La communauté francophone est satisfaite de la qualité de l'offre active et des services donnés en français aux points de service publics.	2.1 Le Secrétariat aux affaires francophones (SAF) fait un suivi de la satisfaction de la communauté francophone par rapport aux communications et services en français offerts dans les points de service publics, y compris à Services TNO.	2.1	Niveau de satisfaction de la communauté francophone, mesuré au moyen d'un sondage annuel et des réponses qualitatives formulées durant le processus de rétroaction public.	72 % sont satisfaits, voire très satisfaits (données provenant du sondage sur la satisfaction de la communauté francophone)	Maintien du taux
	2.2 Le Secrétariat aux affaires francophones tient compte des rétroactions formulées par les usagers.	2.2	Nombre de formulaires de rétroaction reçus du public.	27 formulaires reçus dont 16 par l'entremise de Votre avis GTNO	31 en 2020-2021 35 en 2021-2022 40 en 2022-2023
3. Les communications à l'intention du public, provenant de l'Assemblée législative et du GTNO, ainsi que des organismes judiciaires, quasi judiciaires ou administratifs	3.1 Le GTNO fournit des services de traduction vers le français aux institutions du GTNO en vertu des normes et de la <i>Loi sur les langues officielles</i> .	3.1.1	Nombre de mots traduits par an.	2 841 051 mots	Respect de la LLO quant aux mots traduits
		3.1.2	Nombre de demandes de traductions vers le français de messages de médias sociaux	2 299 demandes	15 % d'augmentation par an

ANNEXE B

et des sociétés d'État assujettis à la Loi en vertu d'une loi sont traduites conformément aux Normes sur les communications et les services en français du GTNO et à la <i>Loi sur les langues officielles</i> .	3.2 Le Secrétariat aux affaires francophones fait un suivi de la satisfaction des institutions du GTNO quant à la qualité des services de traduction fournis.	3.2 Degré de satisfaction des institutions du GTNO quant aux services de traduction fournis.	93 % sont satisfaits, voire très satisfaits (données provenant du sondage auprès des employés bilingues)	Maintien du taux
--	--	---	--	------------------

Résultat 2 : La communauté francophone est mieux informée des communications et des services en français du GTNO.				2020-2021	2021-2022	2022-2023
		PCH		504 000 \$	514 000 \$	524 000 \$
		AP		0	0	0
Produits	Activités	Indicateurs de rendement		Valeur de référence 2019-2020	Cible	
4. La communauté francophone accède plus facilement aux communications en français du GTNO.	4.1 Le Secrétariat aux affaires francophones fournit des traductions en français des communications publiques du GTNO.	4.1 Nombre de moyens de communication utilisés pour communiquer en français auprès du public.		7 moyens 1. Radio Taïga 2. L'Aiglon 3. Organismes francophones (sites Web et réseaux sociaux) 4. GTNO (sites Web et réseaux sociaux) 5. Moose FM (occasionnellement) 6. News/North (occasionnellement) 7. Up Here (occasionnellement)	Maintenir les 7 moyens	
5. Les institutions du GTNO connaissent mieux les besoins et les priorités de la communauté francophone.	5.1 Les institutions du GTNO consultent régulièrement la communauté francophone concernant la mise en œuvre des communications et des services en français.	5.1 Nombre et type de consultations engagées par le GTNO auprès de la communauté francophone.		Valeur de référence à fixer en 2020-2021 (en raison de la COVID-19)	15 consultations par an	
	5.2 Le GTNO continue à nouer des partenariats avec la communauté francophone.	5.2 Nombre et type de partenariats établis par le GTNO avec la communauté francophone.		Nouvel indicateur de rendement – valeur de référence à fixer en 2020-2021 (en raison de la COVID-19)	5 partenariats par an	
	5.3 Le GTNO mène des activités promotionnelles sur les communications et les services en français.	5.3 Nombre et type d'activités promotionnelles du GTNO auprès de la communauté francophone.		Valeur de référence à fixer en 2020-2021 (en raison de la COVID-19)	3 activités promotionnelles par an	

ANNEXE B

Résultat 3 : Le Secrétariat aux affaires francophones (exception faite du Service français de traduction et de Services TNO) et la Division des ressources humaines du ministère des Finances augmentent le soutien offert aux institutions du GTNO pour la prestation de communications et de services en français.			2020-2021	2021-2022	2022-2023
		PCH	940 000 \$	959 000 \$	1 078 000 \$
		AP	6	6	6
Produits	Activités	Indicateurs de rendement		Valeur de référence 2019-2020	Cible
6. Les employés du GTNO disposent de la formation et de l'assistance nécessaires pour l'offre active et la prestation de communications et de services en français.	6.1 Le Secrétariat aux affaires francophones continue de fournir de l'aide et des formations aux employés du GTNO.	6.1 Nombre de formations offertes sur la prestation des communications et services en français.		13	Entre 8 et 10 par an
	6.2 Le Secrétariat aux affaires francophones fait un suivi de la satisfaction des employés bilingues du GTNO quant à la qualité des formations qu'il offre.	6.2 Niveau de satisfaction relativement à la formation offerte par le Secrétariat aux affaires francophones.		65 % des sondés sont satisfaits, voire très satisfaits (données provenant du sondage auprès des employés bilingues)	75 % d'ici 2022-23
	6.3 Le Secrétariat aux affaires francophones fournit assistance, outils et conseils aux institutions du GTNO pour la mise en œuvre du Plan stratégique 2018-2020.	6.3 Nombres d'initiatives engagées par les employés du Secrétariat aux affaires francophones et du ministère des Finances (auparavant les Ressources humaines) afin de soutenir les institutions du GTNO.		8 initiatives (7 de la part du SAF selon grille de suivi + 1 de la Division des RH aux Finances)*	Maintien du chiffre
7. Les institutions du GTNO ont augmenté leurs moyens pour le suivi et l'établissement de rapports.	7.1 Évaluation du Plan stratégique 2018-2023 et recommandations pour le Plan stratégique 2023-2028.	7.1 Le rapport d'évaluation est terminé et rendu public au printemps 2023.		Pas de valeur de référence	Terminé en 2023
	7.2 Préparation du Plan stratégique 2023-2028 et information du public.	7.2 Le nouveau Plan stratégique 2023-2028 est terminé et rendu public à l'été 2023.		Pas de valeur de référence	Terminé en 2023
	7.3 Mise à jour annuelle des plans de fonctionnement des institutions du GTNO pour les communications et les services en français.	7.3 Nombre et pourcentage de plans de fonctionnement des institutions du GTNO mis à jour, par an.		14 institutions du GTNO – 100 % mis à jour	100 % par an

* Initiatives : Conseils et assistance aux institutions du GTNO, élaboration et mise en œuvre du Plan SER 2020, élaboration de programmes d'orientation pour les CSF, communications avec la communauté francophone, soutien au ministre responsable de la LLO à la CMCF, gestion du volet français de l'Accord de coopération Canada-TNO, autres communications et promotions internes ou externes, recrutement (de francophones) et formations en français (Division des RH aux Finances).

ANNEXE B

Résultats		2020-2021	2021-2022	2022-2023
Résultat 1	Le GTNO a une meilleure capacité à proposer une offre active de services en français au public, conformément à la <i>Loi sur les langues officielles</i> , à ses règlements, aux politiques et aux normes.	4 056 000 \$	4 137 000 \$	4 220 000 \$
Résultat 2	La communauté francophone est mieux informée des communications et des services en français du GTNO.	504 000 \$	514 000 \$	524 000 \$
Résultat 3	Le Secrétariat aux affaires francophones (exception faite du Service français de traduction et de Services TNO) et la Division des ressources humaines du ministère des Finances augmentent le soutien offert aux institutions du GTNO pour la prestation de communications et de services en français.	940 000 \$	959 000 \$	1 078 000 \$
Total		5 500 000 \$	5 610 000 \$	5 822 000 \$