



Normes du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest sur les communications et les services en français

Édition 4.0

Août 2024

Contrôle et exactitude des versions

L'information contenue dans ces normes peut être révisée au besoin.

La version publiée sur le site Web du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MECF) est celle qui est le plus à jour.

Les [coordonnateurs des services en français](#) et le personnel des communications du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) sont encouragés à suggérer des révisions ou à demander un exemplaire du présent document en communiquant avec le Secrétariat aux affaires francophones à l'adresse francophone@gov.nt.ca.

Les versions passées et archivées des normes demeurent accessibles aux fins de référence. Vous pouvez communiquer avec le Secrétariat aux affaires francophones pour en savoir plus.

Résumé des mises à jour

Édition	Date	Mises à jour
Édition 4.0	Août 2024	<ul style="list-style-type: none">• Élargissement de la définition d'offre active et ajout d'exemples• Amélioration des renvois aux lignes directrices complémentaires• Distinction plus évidente entre les pratiques obligatoires et les mises en contexte et nuances• Réorganisation des formats de publication bilingue et des exemples• Mise à jour des références aux nouvelles tactiques de communication

Table des matières

Contrôle et exactitude des versions	i
Résumé des mises à jour.....	i
À propos des Normes.....	1
Traduction.....	2
1.0 Responsabilités	3
2.0 Offre active.....	4
2.1 Signalisation de l’offre active	4
2.2. Offre active pour les publications imprimées	5
3.0 Communications	7
3.1 Correspondance	7
3.2 Communications numériques	9
3.3 Documents destinés à l’usage interne	10
3.4 Documents d’information destinés au public	11
3.5 Formats bilingues pour les communications destinées au public.....	11
3.6 Tactiques de communication	14
4.0 Prestation de services	19
4.1 Service en personne	20
4.2 Service virtuel.....	20
5.0 Événements publics	24
5.1 Échanges avec le public.....	24
6.0 Approvisionnement	28
7.0 Commentaires du public concernant les communications et les services en français.....	30
Annexe A – Glossaire	31

À propos des Normes

Les mesures requises sont indiquées par **le surlignement turquoise**. Le contexte est aussi décrit.

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) publie deux documents pour orienter les communications et les services en français : le [Plan stratégique sur les communications et les services en français 2023 à 2028](#) (le Plan stratégique) et les Normes du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest sur les communications et les services en français (les Normes).

Alors que le Plan stratégique présente les lignes directrices, les Normes contiennent des directives précises sur les communications en français et la prestation de services en français.

Le Plan stratégique a été approuvé par le Conseil exécutif.

Les communications, les programmes et les services du GTNO devraient être accessibles en français de façon appropriée et pratique. Le GTNO vise l'offre et la prestation efficace de services en français et la publication simultanée en français et en anglais de ses communications destinées au public.

Pour trouver les ressources permettant d'appliquer les normes, les coordonnateurs des services en français peuvent se référer au plan de fonctionnement sur les communications et les services en français de leur ministère ou organisme et au budget connexe.

« Là où les critères sont remplis... »

Les présentes Normes s'appliquent aux communications et aux services fournis par les ministères du GTNO, le Bureau de l'Assemblée législative, ainsi que par toute agence, commission, société, ou à tout bureau, conseil ou autre organisme désigné dans le [Règlement sur les institutions gouvernementales](#) de la [Loi sur les langues officielles](#) qui remplit les critères sur la demande importante et sur la vocation du bureau et du siège ou le fait d'être un siège ou une administration centrale.

On note une **demande importante** pour des communications et des services destinés au public autant en français qu'en anglais dans les bureaux des [institutions gouvernementales](#) situés à Fort Smith, à Hay River, à Inuvik et à Yellowknife.

Autres normes et lignes directrices

Les présentes Normes fonctionnent de pair et en complément avec les [Lignes directrices sur le programme d'identité visuelle](#) du GTNO et les [lignes directrices connexes](#) qui relèvent des directives sur les communications du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest.

Dans la mise en œuvre des communications et des services en français, nous collaborons avec le Secrétariat des langues autochtones pour appliquer les Normes sur les services en langues autochtones et les [Lignes directrices sur les communications en langues autochtones](#), en particulier dans l'offre active et la signalisation connexe.

Traduction

Passer par le Service français de traduction pour faire traduire les textes et corriger les épreuves garantit que le contenu français sera de la meilleure qualité. Le [Guide stylistique du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest](#) (Government of the Northwest Territories Style Guide) fournit de l'orientation sur la rédaction, la révision et la correction du contenu imprimé et Web en anglais. De la même façon, le personnel du Service français de traduction s'occupe d'appliquer les conventions du français sur la grammaire, la ponctuation et la mise en page.

Veillez consulter le Manuel sur les services de traduction en français. Pour en obtenir un exemplaire, écrivez à l'adresse francophone@gov.nt.ca.

Mon personnel bilingue peut-il traduire?

Les documents du GTNO destinés au public doivent être traduits par le Service français de traduction. En passant par ce service, on s'assure que la terminologie utilisée demeure exacte et uniforme et que les épreuves des versions finales seront corrigées avant publication.

Les personnes qui occupent un poste où le bilinguisme est obligatoire ou les personnes se prévalant du statut où le bilinguisme est un atout et qui reçoivent la prime au bilinguisme sont encouragées à servir le public et à correspondre avec lui en français. Par exemple, si une personne francophone vous écrit, appelle votre bureau, ou s'y présente et qu'elle vous questionne sur un programme que vous offrez, le personnel bilingue pourra échanger avec elle et répondre à ses courriels en français. Cependant, si le ministère fait la promotion du programme, il doit faire traduire les documents connexes par le Service français de traduction.

1.0 Responsabilités

Même si les Normes sont destinées à être principalement utilisées par les [coordonnateurs des services en français](#) et par le personnel des communications, le personnel à tous les niveaux de gouvernement doit s'y conformer et rendre des comptes à ce sujet. Voici une liste non exhaustive de responsabilités; vous trouverez la description élaborée de ces responsabilités dans la ligne directrice 1 du [Plan stratégique](#).

- Les ministres sont tenus de fournir les communications et les services en français dans les [institutions gouvernementales](#) qui leur sont assignées.
- Les sous-ministres sont tenus de donner des directives claires sur les communications et les services en français dans leurs sphères de compétence.
- Dans tous les cas, il convient de solliciter le conseil avisé des coordonnateurs des services en français avant de demander des clarifications au Secrétariat aux affaires francophones. Les coordonnateurs doivent assister et aviser le personnel de leur institution gouvernementale dans l'élaboration et la prestation de communications et de services en français de qualité, tout en se conformant au plan de fonctionnement de ladite institution dans ce domaine.
- En se fondant sur les lignes directrices du Plan stratégique, sur les Normes et sur les directives sur les politiques et les communications, le personnel des communications doit assister et aviser le personnel du GTNO dans l'élaboration et la mise en œuvre de communications de qualité en français.
- Les fournisseurs de services bilingues et le personnel de première ligne non bilingue sont tenus de :
 - collaborer avec le coordonnateur des services en français de leur institution du GTNO pour comprendre leur rôle dans l'offre et la prestation de services en français à la communauté francophone;
 - bien connaître leurs obligations, les lignes directrices du Plan stratégique, ainsi que les processus et méthodes applicables à l'offre active et à la prestation efficace des services en français;
 - reconnaître l'importance de leur rôle dans la mise en œuvre de la [Loi sur les langues officielles](#), des politiques connexes et du Plan stratégique, et comprendre le rôle de l'évaluation et des commentaires fournis par le public.

2.0 Offre active

L'offre active est normalement la première étape dans la prestation efficace de communications et de services en français.

Une offre active est une salutation qui informe le public qu'il peut communiquer en français ou en anglais lorsqu'il reçoit une communication ou un service d'une [institution gouvernementale](#).

En voici quelques exemples :

- Signalisation, comme un chevalet ou un autocollant dans la fenêtre annonçant « [À votre service en français](#) »¹;
- [Salutations lorsqu'on sert le public](#)², comme « bonjour, hello », en personne ou au [téléphone](#)³;
- [Message d'accueil de messagerie vocale](#)⁴ et [signature de courriel ou réponse automatique](#)⁵ pour le personnel qui sert le public;
- [Épinglette](#)⁶ portée par les membres du personnel bilingues qui servent le public;
- Lien vers la version dans l'autre langue d'un [site Web bilingue mis en miroir](#)⁷;
- Formulation de l'offre active dans les [publications](#)⁸ qui annonce que l'information est disponible en d'autres langues;
- Référence à l'[inclusion d'un sommaire en français placée sur la page couverture bilingue des gros documents](#)⁹.

2.1 Signalisation de l'offre active

[Là où les critères sont remplis](#)¹⁰, une institution gouvernementale (ou, au nom de cette dernière, une tierce partie) doit afficher la documentation de l'offre active aux points de service au public, c.-à-d. sur la porte extérieure, dans les fenêtres et le vestibule d'entrée, et sur le comptoir de service. Les documents doivent être visibles pour tous les citoyens qui ont besoin de services.

¹2.1 Signalisation de l'offre active

²4.0 Prestation de services

³4.2.1 Téléphone

⁴4.2.2 Messagerie vocale

⁵3.1.3 Signature de courriel

⁶3.1 Service en personne

⁷3.2.3 Site Web

⁸2.2 Offre active pour les publications imprimées

⁹ 3.5 Formats bilingues pour les communications destinées au public

¹⁰ Là où les critères sont remplis

Tous les membres du personnel qui **sont en contact avec le public** et qui occupent des postes désignés bilingues ou qui bénéficient d'un statut où le bilinguisme (anglais-français) est un atout doivent arborer l'épinglette magnétique de l'offre active pour s'identifier.

On déconseille le port de ces épinglettes aux autres employés; cela peut irriter les clients francophones qui pensent avoir affaire à des personnes capables de communiquer en français.

Les [coordonnateurs des services en français](#) connaissent les ressources traitant de l'offre active et donnent de la formation sur la façon de les utiliser. On peut trouver davantage d'information à ce sujet dans les documents *Offre active de services en français : guide de référence pour le personnel de première ligne* (*Active offer of French language service: A quick reference guide for front-line staff*) et *Travailler ensemble pour assurer l'offre active de services* (*Working together to make the active offer: A guide to creating a consistent service experience for the French-speaking public*), publiés dans les pages Web du Secrétariat aux affaires francophones sur le site du MECF.

Les membres du personnel qui sont en contact avec le public devraient avoir reçu l'orientation nécessaire pour répondre aux demandes de services en français avant qu'ils puissent afficher la signalisation de l'offre active.

2.2. Offre active pour les publications imprimées

2.2.1 Français

Lorsqu'on a créé des documents publics **séparément en anglais et en français¹¹**, on doit inclure l'offre active dans chacune des versions.

Le format se présente ainsi :

An English version of this document is available.

[à ajouter à la version française]

Une version française de ce document est disponible.

[à ajouter à la version anglaise]

Il n'est pas approprié de faire en sorte que l'offre active constitue un obstacle, par exemple en utilisant la formulation « version française disponible sur demande raisonnable ».

Lorsque vous téléversez un document dans le site Web d'une institution gouvernementale, examinez-en le format :

- Document bilingue : lorsque vous téléversez un document qui contient du français et de l'anglais, sélectionnez l'option « langage neutre » (language neutral).

¹¹ 3.5 Formats bilingues pour les communications destinées au public

- Les documents ayant une version française et une version anglaise peuvent être téléversés sur les pages Web de leur langue respective.

Une institution gouvernementale (ou une tierce partie agissant en son nom) doit s'assurer que les ressources destinées au public sont publiées dans la bonne langue et sur la bonne page (anglaise ou française) de son site Web. Les documents bilingues devront être affichés sur les deux côtés (anglais et français) du site.

2.2.2 Langues autochtones officielles

Les responsables du Secrétariat des langues autochtones et du Service des communications ministérielles gèrent l'offre active concernant les neuf langues autochtones officielles ajoutée aux publications. Les ressources concernées sont disponibles sur [Bear Net](#).

2.3 Signalisation « Votre avis GTNO » sollicitant la rétroaction du public

L'offre active de communications et de services en français se complète par l'invitation au public à commenter la qualité des communications et des services en français. Cette invitation se présente ainsi : [« Nous voulons votre avis » \(“We want your feedback”\)](#)¹².

Une institution gouvernementale (ou une tierce partie agissant en son nom) doit afficher la signalisation invitant la rétroaction du public (Votre avis GTNO) à tous les points de service physiques et dans les versions françaises des portails de services en ligne.

Les coordonnateurs des services en français donnent régulièrement de la formation sur « Votre avis GTNO » et sur l'offre active.

¹² 7.0 Rétroaction du public sur la réception de communications et de services en français

3.0 Communications

3.1 Correspondance

Envoi par le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Là où les critères sont remplis¹³, **la correspondance de départ, expédiée en copie papier par la poste ou jointe numériquement à un courriel, envoyée par une institution gouvernementale à une audience générique externe, devrait être en anglais et en français**¹⁴.

La correspondance de départ, **expédiée en copie papier par la poste ou jointe numériquement à un courriel, envoyée par une institution gouvernementale à une audience ciblée externe, devrait être en français lorsqu'on sait que les personnes ou les organisations destinataires préfèrent le français, ou par respect pour leur mandat et leur mission.**

La correspondance en français (**expédiée en copie papier par la poste ou jointe numériquement à un courriel**) adressée à des personnes ou à des organisations francophones doit être expédiée en même temps que la correspondance destinée à leurs contreparties anglophones. Il n'est pas approprié d'envoyer la version anglaise d'abord, puis la version française plus tard.

Remarque : La Commission scolaire francophone des Territoires du Nord-Ouest (CSFTNO) est une institution gouvernementale, pas une organisation non gouvernementale; néanmoins, le français est sa langue de communication préférée dans certains cas. Veuillez consulter le coordonnateur des services en français du MECF pour des conseils à ce sujet.

Pièces jointes

Les pièces jointes à la correspondance de départ française ou anglaise, **expédiée en copie papier par la poste ou jointe numériquement à un courriel, envoyées par une institution gouvernementale à une audience externe ou ciblée, doivent être examinées pour qu'on détermine s'il faut aussi les traduire. À ce sujet, consultez votre coordonnateur des services en français.**

Réponse du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Lorsque les institutions gouvernementales reçoivent une demande de renseignements en français dans leur correspondance, elles doivent y répondre en français.

****Mes employés bilingues peuvent-ils traduire?***¹⁵

Les employés qui ne parlent pas couramment en français doivent demander conseil à un collègue bilingue ou au coordonnateur des services en français de leur institution, qui pourra déterminer si un

¹³ Là où les critères sont remplis

¹⁴ 3.1.1 En-tête

¹⁵ Mes employés bilingues peuvent-ils traduire?

courrier entrant nécessite une traduction officielle par le Service français de traduction, ou si une paraphrase informelle rédigée par un employé bilingue suffira à définir la réponse.

Il n'est pas nécessaire d'envoyer la copie anglaise d'un document aux organisations ou aux membres du public francophones. On doit s'assurer que la version anglaise de la correspondance parvient aux employés non bilingues inscrits comme destinataires ou aux gestionnaires concernés.

3.1.1 En-tête

La langue de l'en-tête sera celle de la correspondance concernée. L'en-tête existe en versions bilingue, française et anglaise.

La correspondance, **expédiée en copie papier par la poste ou jointe numériquement à un courriel**, envoyée par une institution gouvernementale à une *audience générique externe* devrait être en anglais et en français sous en-tête bilingue, ou sous en-têtes anglaise et française distinctes dans le cas d'institutions du gouvernement qui n'ont pas d'en-tête bilingue pour leurs documents.

La correspondance *ciblée* devrait se faire sous l'en-tête de la langue des personnes ou organisations destinataires.

Le format de l'adresse varie selon la langue, donc incluez l'adresse des destinataires dans votre demande de traduction pour garantir que la correspondance en français présente le bon format.

3.1.2 Convention d'appellation pour les adresses courriel

Lorsqu'elles songent à une adresse courriel générique pour le public, les institutions du GTNO devraient penser à créer des adresses bilingues distinctes.

Exemple : youth@gov.nt.ca et jeunesse@gov.nt.ca.

3.1.3 Signature de courriel

Là où les critères sont remplis¹⁶, les employés qui reçoivent la prime au bilinguisme pour le français et ceux qui gèrent des comptes courriel annoncés comme points de service au public doivent utiliser un bloc signature et une réponse automatique bilingues.

Le GTNO a conçu un modèle de signature de courriel que tous les fonctionnaires doivent employer. On trouve ce modèle sur [Bear Net](#).

Consultez les [Lignes directrices sur le Programme d'identité visuelle](#) du GTNO ou communiquez avec le coordonnateur des services en français de votre institution pour obtenir plus d'informations sur le sujet.

¹⁶ Là où les critères sont remplis

Les personnes souhaitant inclure la description des pronoms appropriés dans une signature de courriel sont encouragées à communiquer avec leur coordonnateur des services en français pour explorer les possibilités en français.

3.2 Communications numériques

3.2.1 Médias sociaux

Les institutions gouvernementales sont tenues de publier sur les médias sociaux du contenu bilingue conforme aux Lignes directrices sur les médias sociaux du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest.

Chaque compte de médias sociaux doit contenir un lien vers sa version dans l'autre langue.

Les questions et commentaires formulés en français nécessitent une réponse ou un suivi en français.

Dans la version française d'un compte de médias sociaux, si vous ajoutez un lien vers le site Web d'une tierce partie, vous devez inclure le lien en français, s'il y a lieu. Si ce site n'existe qu'en anglais, on peut soit proposer un site Web présentant du contenu équivalent en français, soit ajouter la mention « en anglais seulement » à côté de l'hyperlien. La publication devrait comprendre un résumé de ce qu'on trouve sur le site Web du tiers.

Pour de plus amples directives, veuillez consulter les Lignes directrices sur les médias sociaux du GTNO.

X (Twitter)

Sur X (Twitter), la limite de caractères fait en sorte qu'il est préférable de publier des gazouillis séparés en anglais et en français plutôt qu'un message bilingue. À noter que les gazouillis traduits vers le français contiennent souvent plus de caractères que leur version originale anglaise. Les gazouillis portant sur le portefeuille d'un ministre doivent être traduits, mais pas forcément ceux concernant son rôle comme député ou comme élu de circonscription, qui peuvent être publiés dans la langue choisie.

Instagram

Si du texte est superposé dans un graphique ou une image, il faut s'assurer de l'inclure dans la demande de traduction.

3.2.2 Plateformes de vidéoconférence

En utilisant des plateformes de vidéoconférence pour communiquer avec le public et lui fournir des services, les institutions gouvernementales doivent veiller à offrir un service équitable en français¹⁷ et à en faciliter l'accès^{18,19} Elles peuvent, entre autres, s'assurer qu'un employé bilingue est présent lors de l'appel pour répondre aux questions en français, et que tous les documents pertinents destinés au public sont fournis dans le format approprié en français.

¹⁷ 2.0 Offre active

¹⁸ 4.0 Prestation de services

¹⁹ 5.1 Échanges avec le public

3.2.3 Site Web

Les institutions gouvernementales doivent s'assurer que le contenu des sites Web, les menus, la navigation, le texte de remplacement, les interfaces, les formulaires Web et tout autre élément consulté par le public sont traduits et accessibles en français et en anglais.

Cela s'applique aux sites Web des ministères ou à ceux utilisés pour les campagnes ou le marketing, aux entités indépendantes qui offrent des services publics et aux applications de tierces parties qui permettent de fournir des services en ligne au nom des institutions du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest.

Lors de la conception graphique des versions françaises des sites Web, il faudra tenir compte du fait que la traduction en français produit souvent des expressions ou des phrases plus longues que celles de l'original anglais. Cela s'applique au contenu, à la navigation, aux interfaces, au texte de remplacement, aux légendes d'images, aux choix de menus et à la mise en page générale des pages des sites Web.

Chaque personne devrait pouvoir naviguer entre le français et l'anglais, dans des pages en format miroir, dès qu'elle accède à un site.

Les institutions doivent mettre en place et suivre une procédure qui garantit que :

- le contenu Web actuel soit traduit en français;
- le nouveau contenu Web public soit traduit en français et publié dans les deux langues simultanément.

Pour connaître les pratiques exemplaires en conception Web, les coordonnateurs des services en français devraient consulter le personnel des communications de leur institution au sujet des normes d'[expérience uniforme pour l'utilisateur](#) ainsi que la personne représentant leur institution au sein du Comité sur la présence numérique et sur le Web (Web and Digital Presence Committee) du GTNO ou d'un autre groupe connexe. Ils peuvent également solliciter l'aide du Secrétariat aux affaires francophones ou d'un conseiller en communications numériques du gouvernement, au besoin.

3.3 Documents destinés à l'usage interne

Dans le cas où un document de communication concerne des directives d'exploitation ou des procédures internes de l'institution gouvernementale, il ne nécessitera pas de traduction.

Les institutions gouvernementales rédigent des documents destinés à l'usage interne. C'est la fonction publique elle-même qui crée et utilise les manuels d'exploitation et de procédure, les offres d'emploi internes, les instructions et directives au personnel, les rapports internes, etc.

Ces documents peuvent être mis à la disposition du grand public pour des raisons politiques ou de transparence, mais n'ont pas été produits à titre de communications délibérées, intentionnelles et officielles à son intention.

Certains documents peuvent se situer en zone grise et doivent être évalués en concertation avec le Secrétariat aux affaires francophones.

3.4 Documents d'information destinés au public

Les documents d'information pour le public doivent être accessibles simultanément en anglais et en français. Cela inclut toute technologie nouvelle ou existante visant à communiquer avec le public. La même importance doit également être accordée au français et à l'anglais. Pour la mise en forme, consultez la norme [3.9 Formats bilingues pour les communications destinées au public](#).

Les frais de traduction des documents d'information destinés au public sont pris en charge par le Secrétariat aux affaires francophones. Les documents mis à la disposition du public mais qui ne lui étaient pas destinés n'ont pas à être traduits. Toute question à ce sujet peut être posée au Secrétariat aux affaires francophones.

Matériel pédagogique

Il arrive que des institutions gouvernementales créent du matériel pédagogique à utiliser dans les écoles. Lorsque ce matériel s'intègre au programme scolaire, des ressources humaines et financières sont mises à la disposition des institutions pour assurer sa disponibilité en français.

Le Secrétariat aux affaires francophones conseille les institutions gouvernementales pour bien adapter, traduire et publier le matériel pédagogique.

3.5 Formats bilingues pour les communications destinées au public

Vidéo

Toutes les vidéos destinées au public doivent être offertes en français et en anglais.

Selon la nature du message et le public visé, les institutions opteront pour des vidéos distinctes en anglais et en français, ou pour des versions doublées ou sous-titrées.

Il est plus efficace (en termes de temps et de coûts) de [prévoir dès le départ les versions française et anglaise que d'adapter après coup une vidéo tournée en anglais](#)²⁰.

Bien que le doublage soit techniquement plus complexe que le sous-titrage, il rend plus efficace la communication. Les vidéos narrées ne comportant aucune scène où des acteurs s'adressent à la caméra se prêtent mieux au doublage qu'au sous-titrage.

L'institution gouvernementale qui s'interroge sur les exigences linguistiques à respecter lors de la planification d'une vidéo peut consulter [le coordonnateur des services en français, lequel fournira des](#)

²⁰ 6.0 Approvisionnement

[conseils sur tous les aspects de la réalisation d'une vidéo bilingue, de la rédaction de la demande de propositions à la postproduction](#)²¹.

Formats

Les [communications destinées au public](#)²² doivent être préparées en format bilingue et publiées simultanément en s'assurant que le contenu en français et en anglais soit de la même taille.

Voici des types de format bilingue :

- Des versions française et anglaise réunies dans le même produit (bilingue en miroir);
- Des versions française et anglaise distinctes, [chaque version comportant une offre active](#)²³;
- Un résumé en français.

Format bilingue en miroir

Tous les produits de communication en anglais et en français décrits dans cette catégorie et destinés au public doivent être imprimés côte à côte ou l'un à la suite de l'autre. Voici des options de conception :

- Deux colonnes parallèles (une pour chaque langue);
- Format mixte (p. ex. ville/city; nom/name);
- Recto verso (un côté pour chaque langue);
- Présentation inversée (une version placée à l'envers par rapport à l'autre).

Format des versions distinctes en français et en anglais

Les produits de communication en anglais et en français décrits dans cette catégorie et destinés au public doivent être imprimés séparément en français et en anglais, [chaque version comportant une offre active](#)²⁴.

Les versions distinctes d'**annonces** en français et en anglais n'ont pas besoin d'offre active.

Format d'un résumé en français

[Documents volumineux comportant plus de 20 pages standard](#)²⁵.

Les institutions gouvernementales peuvent, au lieu d'une traduction intégrale, faire traduire uniquement le résumé d'un document public comptant plus de vingt pages standard de texte.

²¹ 1.0 Responsabilités

²² 3.6 Tactiques de communication

²³ 2.2.1 Français

²⁴ 2.2.1 Français

²⁵ Annexe A – Glossaire

Le résumé ou sommaire en français²⁶ doit être intégré à la publication juste après le sommaire anglais ou, s'il n'y en a pas, après le mot d'ouverture. Les documents doivent aussi comporter une page titre bilingue et une mention de la traduction du résumé dans la table des matières.

Cette phrase doit apparaître sur toutes les pages couvertures :

« Le présent document contient la traduction française du sommaire et du message du ministre²⁷. »

Dans certains cas, le Secrétariat aux affaires francophones peut recommander la traduction d'un document dans sa totalité.

²⁶ Un résumé en français peut inclure un sommaire. Si une publication ne se prête pas à l'inclusion d'un sommaire, on peut aussi traduire une description de la publication et de son objectif, ainsi que le message du ministre ou d'un autre haut fonctionnaire.

²⁷ *ou autre haut fonctionnaire.

3.6 Tactiques de communication

Les exemples fournis à titre d'illustration ne sont pas exhaustifs. Veuillez vous référer aux [directives des communications du Conseil exécutif et des communications ministérielles](#).

Tactiques pour les annonces

Produit	Description	Format
Annonces dans des revues ou des publications autres que des journaux	<ul style="list-style-type: none"> • Appliqué dans tous les cas répondant aux critères de la demande importante, de la vocation du bureau ou du fait d'être un siège social ou une administration centrale • Pour annoncer dans les publications ténoises autres que les journaux, les institutions gouvernementales sont invitées à rédiger des textes bilingues. 	Versions distinctes
Annonces de recrutement de personnel (descriptions des postes bilingues seulement)	Le ministère des Finances (Section des ressources humaines) coordonnera les traductions pour tous les ministères avant qu'elles ne soient publiées sur e-Recruit.	Versions distinctes
Annonces sur le Web		Versions distinctes
Avis, annonces ou encarts achetés dans un journal, un autre périodique, à la radio ou à la télévision (appels d'offres et demandes de propositions, annonces d'emploi, proclamations, avis d'audiences ou de réunions, annonces de programmes et de services, encarts promotionnels, messages de sensibilisation du public et messages publicitaires, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • Là où les critères sont remplis (demande importante, vocation du bureau, ou le fait d'être un siège social ou une administration centrale), toutes les annonces paraissant en anglais dans un journal doivent être publiées en français dans un journal de langue française, dans le respect des délais d'édition. • Si l'annonce en anglais paraît en couleur, celle en français doit aussi paraître en couleur. 	Versions distinctes

	<ul style="list-style-type: none"> Le contenu de l’annonce peut être adapté pour mieux convenir au public français (comme pour les semaines thématiques spéciales telles que la Semaine des petites entreprises, où une institution gouvernementale peut choisir de traduire son annonce au complet de l’anglais vers le français, ou de n’annoncer que les événements qui se déroulent en français). 	
--	--	--

Tactiques pour les documents de communication

Produit	Format
<ul style="list-style-type: none"> Affiches Chevalets 	<ul style="list-style-type: none"> Bilingue en miroir (Les textes anglais et français sont imprimés du même côté du document, ou disposés de façon mixte, côte à côte ou l’un à la suite de l’autre.) Le texte doit figurer en anglais et en français sur le devant des chevalets.
<ul style="list-style-type: none"> Avis Santé publique et mesures d’urgence 	Versions distinctes
<ul style="list-style-type: none"> Avis aux médias Déclarations aux médias Communiqués de presse Avis sur les activités ministérielles (y compris toutes les pièces jointes comme les documents explicatifs) 	Versions distinctes
<ul style="list-style-type: none"> Brochures Documents destinés à informer, à sensibiliser ou à instruire le public 	Versions distinctes avec offre active sur chaque version du document (Voir la norme 2.2.1 Français.)
Cartes	Versions distinctes <ul style="list-style-type: none"> Bien que la plupart des noms géographiques n’aient qu’une seule forme officielle, le

	<p>gouvernement du Canada tient à jour une liste des toponymes qui doivent figurer en anglais et en français sur les cartes. Quand la version française d'un document ou d'un site Web contient une carte, il importe de veiller à l'inclusion des toponymes français.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les cartes statiques et interactives devraient porter cette mention : « Veuillez noter que la plupart des noms géographiques n'ont qu'une seule forme officielle; seuls certains d'entre eux doivent être présentés en anglais et en français. »
<ul style="list-style-type: none"> • Cartes d'identité du personnel • Porte-noms 	Bilingue en miroir (Lorsque des cartes d'identité et porte-noms sont utilisés dans un lieu de travail où le public peut les voir, il faut les présenter dans le format bilingue en miroir et tenir compte des accents français, si nécessaire, pour bien orthographier les noms.)
<ul style="list-style-type: none"> • Cartes d'information pour le courrier publicitaire • Tirage limité 	Bilingue en miroir
Certificats de type cérémoniel (prix)	Les récipiendaires francophones auront la possibilité de recevoir une version française de la reconnaissance (voir la norme 5.1.1 Événements).
Certificats de type réglementé	Bilingue en miroir (Les textes anglais et français sont imprimés du même côté du document, ou disposés de façon mixte, côte à côte ou l'un à la suite de l'autre.)
Directives ministérielles	<ul style="list-style-type: none"> • Bilingue en miroir • À la discrétion du ministre responsable, ou lorsque cette directive ou politique contient un formulaire que le public doit utiliser pour accéder à un service ou à un programme.
<ul style="list-style-type: none"> • Discours, version publiée 	Versions distinctes

<ul style="list-style-type: none"> Lorsque les ministres s’adressent au public dans les collectivités visées par une demande importante (mais pas devant l’Assemblée législative). 	
<p>Documents scientifiques, techniques, savants et documents de référence</p>	<p>Résumé</p> <ul style="list-style-type: none"> Les documents scientifiques, techniques ou savants et les documents de référence du GTNO n’ont pas toujours à être traduits. En général, ces documents – qui contiennent des données brutes – sont préparés pour usage interne par le GTNO. Ils sont parfois rendus publics par souci de transparence, mais comme ils ne sont pas destinés au public à l’origine, leur traduction est rarement requise.
<p>Formulaires en ligne</p>	<p>Versions distinctes, avec offre active sur chaque version du formulaire (voir la norme 2.2.1 Français), et publiées sur les versions anglaise et française du site Web de l’institution.</p>
<p>Formulaires papier</p>	<p>Bilingue en miroir : Les versions française et anglaise d’un formulaire papier bilingue en miroir doivent être publiées séparément sur le site Web d’une institution gouvernementale, car le format en miroir ne se prête pas bien à la publication sur un site Web (voir la norme 2.2.1 Français).</p>
<p>Licences de type réglementé</p>	<p>Bilingue en miroir (Les textes anglais et français sont imprimés du même côté du document, ou disposés de façon mixte, côte à côte ou l’un à la suite de l’autre.)</p>
<ul style="list-style-type: none"> Manuels Documents destinés à informer, à sensibiliser ou à instruire le public 	<p>Versions distinctes avec offre active sur chaque version (Voir la norme 2.2.1 Français.)</p>
<p>Permis de type réglementé</p>	<p>Bilingue en miroir (Les textes anglais et français sont imprimés du même côté du document, ou disposés de façon mixte, côte à côte ou l’un à la suite de l’autre.)</p>

Politiques du Conseil exécutif	Bilingue en miroir
Politiques du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest	<ul style="list-style-type: none"> • Bilingue en miroir • Lorsque c'est le seul document explicatif destiné au public sur le sujet, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de brochures ou de pages Web pertinentes que le public peut consulter à ce sujet.
Politiques ministérielles	<ul style="list-style-type: none"> • Bilingue en miroir • À la discrétion du ministre responsable, ou lorsque cette directive ou politique contient un formulaire que le public doit utiliser pour accéder à un service ou à un programme.
Rapports annuels, plans d'action, plans stratégiques (inférieurs au seuil établi pour les résumés en français)	Bilingue en miroir (Les textes anglais et français sont imprimés dans le même document.)
<ul style="list-style-type: none"> • Page couverture de rapport • Rapport technique volumineux 	Résumé
Rapports annuels, plans d'action, plans stratégiques (inférieurs au seuil établi pour les résumés en français)	Bilingue en miroir (Les textes anglais et français sont imprimés dans le même document.)
<ul style="list-style-type: none"> • Signalisation²⁸ • Consulter ces ressources : <ul style="list-style-type: none"> ○ « Processus provisoire pour la signalisation du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest » (Interim process for Government of the Northwest Territories signage) ○ Norme 2.1 Signalisation de l'offre active ○ Norme 2.3 Signalisation « Votre avis GTNO » sollicitant la rétroaction du public 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilingue en miroir • Toute la signalisation publique (à l'exception des pictogrammes universels) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Signalisation routière ○ Signalisation pour les parcs et aux fins touristiques ○ Signalisation des projets publics comme ceux de construction ○ Signalisation des immeubles (à l'extérieur et à l'intérieur)

²⁸ Là où les critères sont remplis

4.0 Prestation de services

Une **institution gouvernementale** (ou une tierce partie agissant en son nom) doit assurer activement l'offre et la prestation des **services au public** en conformité avec les présentes Normes.

Demandez conseil au Secrétariat aux affaires francophones et aux Services partagés de l'approvisionnement en ce qui concerne les tierces parties.

Après que le public a été informé par l'offre active que le service en français est disponible, on doit donner ce service sous la forme d'un service direct, d'un service par aiguillage ou d'un service par interprétation (soutien linguistique).

Les employés qui **sont en contact avec le public** devraient être formés pour offrir activement et soutenir le service en français avant de déployer la signalisation sur l'offre active ou de la présenter verbalement.

Le manque de préparation du personnel peut entraîner des frustrations chez les membres du public qui souhaitent être servis en français, ainsi que des plaintes de leur part.

Le personnel ne devrait pas faire sentir aux citoyens qu'ils « s'imposent » ou leur donner l'impression qu'ils devraient essayer de se « débrouiller » en anglais.

Service direct

Un employé bilingue peut fournir le service à un membre du public en français. Le service direct est fourni en personne, au téléphone, par Internet ou par courriel.

Service par aiguillage

Un employé non bilingue servant le public peut appeler un collègue bilingue qui l'aidera à servir le membre du public en français.

Le fournisseur de services bilingue peut travailler ailleurs qu'au premier point de contact, mais peut offrir le service au téléphone, par courriel ou vidéoconférence ou par les mécanismes basés sur Internet.

Service par interprétation ou soutien linguistique

Les employés non bilingues qui sont en contact avec le public aux points de service au public peuvent demander l'aide d'un interprète (ou d'une personne préposée au soutien linguistique) pour donner le service en français à un membre du public.

Lorsque la situation exige que les programmes et les services soient fournis à l'aide d'interprètes, le service d'interprétation devra être rapidement disponible et d'excellente qualité. Cela implique qu'on dispose très rapidement de l'appui d'un interprète compétent. Cette personne devra maîtriser parfaitement le français et l'anglais.

Seuls les interprètes agréés devraient fournir des services d'interprétation; toutefois, la personne préposée au soutien linguistique peut aider les citoyens à accéder aux services en français.

L'interprétation et le soutien linguistique peuvent être offerts en personne, au téléphone ou à distance par vidéoconférence.

Communiquez avec le [coordonnateur des services en français](#) de votre institution en cas de besoin.

Service pour raisons urgentes ou hautement confidentielles

Idéalement, les services au public en français devraient être offerts **directement et sans l'aide d'une tierce partie** (c.-à-d. sans aiguillage, ou sans interprétation ou soutien linguistique). **Lorsque le service recherché par le public porte sur une question de nature urgente ou hautement confidentielle, il a droit à un service immédiat en français.**

4.1 Service en personne

Tous les employés qui sont en contact avec le public et qui occupent des **postes désignés bilingues** ou qui bénéficient d'un **statut où le bilinguisme (anglais-français) est un atout** doivent arborer **l'épinglette magnétique de l'offre active** pour s'identifier.

Les autres employés ne devraient pas porter ces épinglettes, car cela peut irriter les clients francophones qui pensent avoir affaire à des personnes capables de communiquer en français.

4.1.1 Cartes professionnelles

Lorsque l'on donne des cartes professionnelles à des fournisseurs de services bilingues et à des employés de première ligne non bilingues qui travaillent à des points de service au public, ces cartes devront être bilingues, imprimées des deux côtés.

Dans certains cas, les employés unilingues jugeront opportun d'avoir des cartes professionnelles bilingues. Par exemple, un employé unilingue anglophone qui interagit de façon régulière avec des clients francophones pourrait souhaiter que son titre et ses coordonnées soient clairement présentés en français.

Les membres de la haute direction des institutions gouvernementales qui interagissent avec d'autres administrations pourraient exprimer le même souhait.

4.2 Service virtuel

4.2.1 Par téléphone

Les fournisseurs de services bilingues et les employés non bilingues qui sont en contact avec le public à des points de service au public **là où les critères sont remplis**²⁹ doivent intégrer l'offre active en anglais et en français dans leurs salutations quand ils répondent au public au téléphone :

« Bonjour, hello » ou « Hello, bonjour »

²⁹ Là où les critères sont remplis

L'employé doit laisser un moment à la personne au bout du fil pour répondre dans la langue de son choix. Lorsque le membre du public s'exprime en français, un employé non bilingue répond en utilisant la formule suivante :

« I understand you would like service in French », puis « un moment s'il vous plaît »
ou « one moment please ».

L'employé non bilingue s'adressera ensuite à un collègue bilingue (en personne ou par téléphone) pour qu'on l'aide à répondre à la personne. Cette dernière sera informée qu'un collègue participera à la conversation.

On peut trouver d'autres formules d'échanges dans *Offre active de services en français : guide de référence pour le personnel de première ligne* ([Active offer of French language service: A quick reference guide for front-line staff](#)), accessible sur le site Web du MECF.

S'il existe un protocole d'entente avec Services TNO et qu'aucun collègue bilingue interne n'est présent, l'employé à l'accueil mettra les gens de Services TNO à contribution et obtiendra rapidement le soutien linguistique nécessaire pour répondre à la clientèle.

Le personnel ne devrait pas faire sentir aux clients qu'ils « s'imposent » ou leur donner l'impression qu'ils devraient essayer de se « débrouiller » en anglais.

4.2.2 Messagerie vocale

Les fournisseurs de services bilingues et les employés de première ligne non bilingues aux points de service au public là où les critères sont remplis³⁰ devront avoir un message d'accueil bilingue et à jour dans leur messagerie vocale.

Voici les options possibles :

Message standard :

« Hello, bonjour. A message in English will follow. Vous avez joint _____.
Veuillez laisser un message et je vous rappellerai. Merci.
You have reached _____. Please leave a message and I will return your call. Thank you. »

ou

« Bonjour, hello. Un message en français suivra. You have reached _____.
Please leave a message and I will return your call. Thank you.
Vous avez joint _____. Veuillez laisser un message et je vous rappellerai. Merci. »

³⁰ Là où les critères sont remplis

Message d'absence :

« Hello, bonjour. A message in English will follow.
Vous avez joint _____. Je ne suis pas au bureau.
Pour un service en français, veuillez communiquer avec _____. Merci.
You have reached _____. I am out of the office.
For assistance, please contact _____. Thank you. »

ou

« Bonjour, hello. Un message en français suivra.
You have reached _____. I am out of the office.
For assistance, please contact _____. Thank you.
Vous avez joint _____. Je ne suis pas au bureau.
Pour un service en français, veuillez communiquer avec _____. Merci. »

Message en cas de fermeture des bureaux :

« Bonjour, hello. Un message en français suivra.
You have reached _____. Our offices are closed and will reopen on DATE. Thank you.
Vous avez joint _____. Nos bureaux sont fermés jusqu'au DATE. Merci. »

ou

« Hello, bonjour. A message in English will follow.
Vous avez joint _____. Nos bureaux sont fermés jusqu'au DATE. Merci.
You have reached _____. Our offices are closed and will reopen on DATE. Thank you. »

Communiquez avec votre coordonnateur des services en français pour qu'il vous aide à rédiger des salutations particulières ou à enregistrer des messages bilingues pour les employés de première ligne non bilingues.

Si la longueur du message le permet, donnez aux appelants la possibilité d'éviter l'écoute du message bilingue en entier en insérant cette mention juste après la salutation :

« To bypass this message, you can press the [number sign/star] at any time.
Pour accéder à la boîte vocale, appuyez sur [le carré/l'étoile]. »

Remarque : Selon les options disponibles dans votre système de messagerie vocale, supprimez « number sign » ou « star », et « le carré » ou « l'étoile » du modèle précité.

4.2.3 Annuaire téléphonique interactifs

Le français et l'anglais doivent être utilisés dans les salutations enregistrées des annuaires téléphoniques interactifs à réception automatisée. Le contenu doit être d'égale qualité dans les deux langues et le message peut commencer par l'une ou l'autre d'entre elles.

Par exemple, selon les options disponibles dans le système de messagerie vocale, le message pourrait suivre ce modèle :

« Bonjour, hello. For service in English, press 1.
Pour le service en français, appuyez sur le 2. »

4.2.4 Plateformes de vidéoconférence pour le service au public

Consultez la norme [4.2.4 Plateformes de vidéoconférence](#) pour apprendre comment servir le public par l'intermédiaire de Teams, de Zoom ou d'autres technologies virtuelles.

4.2.5 Service en ligne

Consultez la norme [3.2.3 Site Web](#) pour apprendre comment servir le public par l'intermédiaire des sites Web de services en ligne et des formulaires Web.

5.0 Événements publics

5.1 Échanges avec le public

Audiences et réunions publiques

« Il importe de noter la distinction entre l'échange avec le public et les échanges "ciblés" ou échanges avec les "intervenants", processus qui impliquent seulement des groupes démographiques particuliers, ou des partenaires et des groupes d'intervenants et excluent le grand public. »

[Guide des employés sur les échanges avec le public](#) (Public Engagement Employee Guide)
juin 2022, p. 4

Les institutions gouvernementales mènent à l'occasion des échanges avec le public pour sonder l'opinion publique sur d'importants changements à la législation, à la réglementation ou aux politiques, ou sur des initiatives qui touchent la communauté francophone (p. ex. la santé et les services sociaux, la sécurité publique, l'éducation en français). [Là où les critères sont remplis³¹, les institutions gouvernementales qui tiennent ces réunions ou ces audiences publiques doivent s'assurer que la totalité ou une partie des échanges sont bilingues.](#)

Le niveau de bilinguisme dans la préparation de l'échange avec le public dépendra du nombre de participants francophones attendus. Pour déterminer ce nombre, on doit [publier les annonces et la promotion à la fois dans les médias francophones et anglophones³², et y inclure l'invitation aux citoyens de signaler par courriel ou téléphone à l'institution concernée leur intention de participer à l'échange en français. Cela implique qu'ils préviennent les responsables de l'événement suffisamment tôt pour qu'on prenne les arrangements nécessaires.](#)

[Même si le public francophone ne répond pas à l'invitation à l'avance, des francophones peuvent se présenter à l'événement. L'institution devrait leur fournir l'information bilingue disponible sur le sujet traité et une option pour obtenir le service bilingue \(p. ex. la carte professionnelle d'un employé bilingue qui pourra répondre à leurs questions\).](#)

Il faut prévoir des services directs, des services d'interprétation ou des services de soutien linguistique pour les différents aspects d'une audience ou d'une réunion publique :

- Réception de courriels ou d'appels de membres du public qui annoncent leur intention de participer en français à la séance;
- [Présence de personnel bilingue à la séance³³](#);
- Utilisation de l'interprétation simultanée virtuelle;

³¹ Là où les critères sont remplis

³² 3.5 Formats bilingues pour les communications publiques

³³ 4.1 Service en personne

- [Inscription et réception des membres du public](#)³⁴ et des présentateurs;
- Interactions entre les présentateurs et le public pendant la séance;
- [Disponibilité de documents d'information bilingues destinés au public](#)³⁵.

En l'absence d'employés bilingues à ces événements publics, les employés non bilingues remettent aux membres du public nécessitant des services en français une carte professionnelle, un dépliant, une fiche d'information ou un autre type de publication bilingue, de même que les coordonnées d'une option de service bilingue (employé bilingue, site Web, boîte vocale, etc.).

Interprétation simultanée virtuelle

L'interprétation simultanée virtuelle est assumée par des entreprises privées qui utilisent un logiciel de vidéoconférence à canaux multiples. Pour des événements entièrement ou partiellement en personne dans lesquels on recourt à l'interprétation simultanée virtuelle, prenez les dispositions nécessaires pour fournir aux participants des micros et des casques d'écoute.

Si vous ne disposez pas de casques d'écoute pour les réunions en personne, vous en serez réduits à l'interprétation consécutive, ce qui double le temps de communication requis.

Le Secrétariat aux affaires francophones peut vous conseiller sur ces questions techniques.

Traduction de la documentation pour les échanges avec le public

Les préavis donnés longtemps à l'avance, même si les dates sont encore provisoires, faciliteront la traduction des documents et des ressources connexes et la réservation des services d'interprètes, lesquels auront alors assez de temps pour se préparer.

Réunion en français dans toutes les collectivités visées par une demande importante

Envisagez aussi d'organiser un échange ciblé entre le public et les spécialistes de programmes bilingues dans les collectivités de la communauté francophone visées par une demande importante. Si les spécialistes de programmes ne sont pas disponibles, prenez des dispositions pour offrir des services d'interprétation simultanée (en personne ou virtuels). [Servez-vous de la téléconférence ou de la vidéoconférence](#)³⁶ pour communiquer avec d'autres collectivités visées par une demande importante, là où cela est approprié.

Dans certaines circonstances, ce modèle peut être offert par un partenaire externe appartenant à la communauté francophone. Communiquez avec votre coordonnateur des services en français pour des conseils à ce sujet.

³⁴ 2.1 Signalisation de l'offre active

³⁵ 3.4 Documents d'information pour le public

³⁶ 5.1 Échanges avec le public

Échanges avec le public organisés par un groupe d'institutions

Il n'est pas rare que des institutions gouvernementales se regroupent ou se joignent à des organisations externes pour coanimer des événements.

Le coordonnateur des services en français devrait participer à la planification des échanges avec le public, particulièrement pour garantir que les documents et les présentations de son institution utilisés pendant les séances soient traduits à temps.

Sondages et évaluations auprès du public

Là où les critères sont remplis³⁷, lorsqu'une institution gouvernementale avise le public de la possibilité de répondre à un sondage, de remplir une évaluation ou de faire part de commentaires ou de rétroactions verbalement ou par écrit sur un sujet donné, les documents publiés à l'occasion, comme les affiches et autres publicités, devront l'être en anglais et en français.

Le sondage, l'évaluation, le formulaire de rétroaction, le message de boîte vocale ou tout autre outil servant à recevoir les commentaires du public devront être disponibles en anglais et en français³⁸.

Dans les entrevues ou les sondages en personne ou téléphoniques, les intervieweurs non bilingues devront offrir le service en français³⁹.

Un intervieweur non bilingue fournira aux membres du public qui demandent des services en français les coordonnées d'une option de participation bilingue au sondage ou à l'entrevue (employé bilingue, site Web, boîte vocale, etc.). On pourrait ajouter à cela une carte professionnelle, un dépliant ou un feuillet d'information.

5.1.1 Événements

Salons professionnels

Là où les critères sont remplis⁴⁰, les kiosques des salons professionnels doivent présenter l'offre active et du matériel de communication, comme une bannière et d'autres types de signalisation, dans le format bilingue approprié.

Les kiosques du GTNO, lors de salons professionnels, de foires d'emploi, d'événements de l'industrie, etc., hors des TNO, sont assujettis aux mêmes exigences.

Si des employés bilingues ne peuvent se libérer pour participer à ces événements publics, les employés non bilingues présents devront fournir au public qui demande d'être servi en français l'information bilingue disponible et une option pour obtenir des services bilingues.

³⁷ Là où les critères sont remplis

³⁸ 3.5 Formats bilingues pour les communications destinées au public

³⁹ 4.0 Prestation de services

⁴⁰ Là où les critères sont remplis

Cérémonies, événements et prix

Les institutions du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest qui remettent des prix lors de cérémonies officielles (p. ex. Temple de la renommée en éducation, Prix du Cercle du ministre pour la culture et le patrimoine, Prix d'alphabétisation des TNO, etc.) doivent offrir aux lauréats la possibilité de recevoir la version française de leur récompense.

Lorsqu'elles planifient un événement, une cérémonie ou la présentation d'un prix, les institutions gouvernementales devraient étudier la possibilité d'en présenter des segments dans les deux langues.

Par exemple, si une personne ou une organisation francophone devait être reconnue, la portion pertinente de l'événement pourrait se dérouler en français et en anglais.

Les prix de reconnaissance des employés du GTNO sont attribués à l'intérieur de l'organisation. À ce sujet, consultez votre coordonnateur ou des services en français ainsi que le ministère des Finances et respectez vos obligations aux termes du Programme de l'identité visuelle.

6.0 Approvisionnement

Demandes de propositions

En rédigeant des demandes de propositions pour des communications ou des services, les institutions gouvernementales devraient, le cas échéant, demander aux proposants d'intégrer des dispositions sur les communications et les services en français dans la planification, la budgétisation, le calendrier et l'exécution de leur travail.

Le personnel doit consulter le coordonnateur des services en français durant la rédaction du mandat d'une demande de propositions et tout au long du projet.

La demande de propositions devrait préciser les responsabilités relatives au français qui incombent à l'institution (p. ex. la traduction, les dispositions sur les services d'interprétation) et celles qui reviennent au proposant retenu.

Les demandes de propositions doivent indiquer clairement aux proposants si la soumission implique des ressources en français (internes ou en sous-traitance) afin de remplir les critères d'évaluation du contrat offert.

Si la demande de propositions exige du proposant qu'il prépare un document de communication destiné au public, les produits livrables doivent être conformes aux normes [3.4 Documents d'information destinés au public](#) et [3.5 Formats bilingues pour les communications destinées au public](#).

Des procédures de planification et de production efficaces permettent des gains de temps et d'énergie et assurent des produits bilingues de qualité prêts pour un lancement simultané. Si vous avez des questions sur l'approvisionnement, communiquez avec les Services partagés de l'approvisionnement.

Il faut s'assurer que les demandes de traduction en français sont acheminées en temps opportun pour que la description de la demande de propositions apparaisse dans les deux langues partout sur le Portail d'approvisionnement du GTNO.

Étude de cas n° 1 sur une demande de propositions

Après avoir été retenu dans le cadre d'une demande de propositions, un entrepreneur a été chargé de **l'évaluation publique d'un important programme gouvernemental**. Divers groupes francophones avaient participé à de nombreux volets du programme. La demande de propositions ne précisait pas que le proposant devait mener une partie de l'évaluation en français.

Puisque les modalités du contrat avaient déjà été respectées par l'entrepreneur et que ce dernier avait déjà été payé, les démarches effectuées pour tenter d'obtenir les commentaires du public francophone ont exigé des efforts et des fonds considérables.

Une demande de propositions mieux planifiée et mieux exécutée aurait permis d'obtenir de meilleurs résultats.

Étude de cas n° 2 sur une demande de propositions

Une **vidéo d'information à l'intention du public** a été réalisée en anglais. Elle comportait des scènes où des acteurs anglophones parlaient à l'écran (il ne s'agissait pas de voix hors champ), ainsi que de nombreuses infographies (diagrammes, cartes, etc.). La vidéo a été lancée en anglais, puis une version française a été créée après coup. Le processus, qui a pris des mois, a largement dépassé le budget initial prévu.

Il est difficile, coûteux et chronophage de sous-titrer et de doubler en français du texte rédigé en anglais, l'anglais étant souvent plus court que le français. Par ailleurs, il a fallu refaire les infographies en français à partir de zéro.

Le proposant ignorait complètement qu'il fallait réaliser une version française, puisque ce n'était pas indiqué dans le mandat de la demande de propositions. Un contrat séparé a dû être conclu par la suite, si bien que le projet s'est avéré plus coûteux que prévu – en temps et en argent – et a suscité un fort mécontentement. En sollicitant l'expertise et les conseils du coordonnateur des services en français de l'institution gouvernementale concernée dès les premières étapes de la planification, l'institution aurait pu lancer simultanément des versions française et anglaise de grande qualité, à moindre coût.

7.0 Commentaires du public concernant les communications et les services en français

Le public peut à tout moment donner son avis sur les services et les communications en français.

Là où les critères sont remplis⁴¹, le matériel promotionnel où figure le slogan « Nous voulons votre avis » ainsi que le lien ou le code QR de la page Web correspondante⁴² doivent être placés dans tous les points de service au public.

Des invitations à donner son avis telles que « Nous joindre » ou « Exprimez-vous » devraient apparaître sur la version française de tout site Web de marketing approuvé par les responsables des Communications ministérielles pour les programmes spéciaux et les entités indépendantes offrant des services au public.

Cela comprend également les versions françaises des portails des services en ligne.

Pour améliorer les communications et la prestation des services en français du GTNO, il importe de prendre connaissance des commentaires du public et d’y donner suite. Les [coordonnateurs des services en français](#) des [institutions gouvernementales](#) collaborent avec le Secrétariat aux affaires francophones pour veiller au bon suivi de cette rétroaction.

La possibilité d’évaluer la qualité des communications et des services en français est complémentaire à l’offre active. Les coordonnateurs des services en français peuvent fournir aux points de service des autocollants et des cartons multiusages pour diriger le public vers la page Web du processus de rétroaction, et ils peuvent donner des conseils sur la façon de les afficher et de les utiliser.

⁴¹ Là où les critères sont remplis

⁴² Au moment de la publication, la page Web en question était à l’adresse www.votreavisgtno.ca.

Annexe A – Glossaire

Accessible au public

S'applique aux documents de communication interne créés pour orienter le travail de la direction et des employés d'une institution gouvernementale, mais publiés pour des raisons politiques ou de transparence.

Annonce

Tout texte, notamment les avis et encarts, diffusé dans un journal, un autre périodique ou une émission (télévisuelle, radiophonique, etc.). Voici quelques exemples : appels d'offres ou demandes de propositions, offres d'emploi, proclamations, avis d'audiences ou de réunions, annonces de programmes et de services, encarts promotionnels, messages de sensibilisation et messages publicitaires.

Avis aux médias

Bref courriel envoyé pour aviser les médias d'un événement à venir ou les inviter à une rencontre.

Avis public

Avis bref et factuel émis par l'équipe des communications du Conseil exécutif sur des questions d'intérêt public.

Avis sur les activités ministérielles

Courriel envoyé aux médias ténois qui résume les déplacements ministériels, les réunions intergouvernementales et les apparitions publiques pour la semaine à venir.

Bilingue

Dans le présent document, les notions « bilingue » et, par extension, « non bilingue » s'appliquent au français et à l'anglais.

Collectivités visées par une demande importante

Selon le *Règlement sur les institutions gouvernementales*, et aux fins de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest, le nombre de francophones établis dans les collectivités suivantes entraîne une « demande importante » de communications et de services en français :

- Fort Smith
- Hay River
- Inuvik
- Yellowknife

Communiqué de presse

Annonce décrivant les mesures prises par le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest par rapport à un enjeu ou à une question en particulier, dans laquelle on cite le ministre et on explique le lien entre l'annonce et les objectifs et priorités de l'Assemblée législative.

Le communiqué vise à mettre une histoire ou un dossier du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest de l'avant pour susciter l'intérêt des médias et les inciter à faire des demandes d'entrevues avec un fonctionnaire porte-parole dans le but de réaliser un reportage.

Coordonnateur des services en français (CSF)

Il y a un [coordonnateur des services en français](#) (CSF) par institution gouvernementale. Tous les coordonnateurs font partie du Comité de coordination des services en français.

Déclaration aux médias

Déclaration écrite d'un ministre qui expose en quelques paragraphes la perspective ou la position du GTNO sur un important événement ou enjeu public.

Demande de propositions

Demande diffusée de soumissions auprès de vendeurs ou de fournisseurs de services afin de mener à terme un projet de contrat.

Destiné au public

S'applique aux documents de communication créés pour informer le public sur les activités d'une institution gouvernementale.

Documents d'information destinés au public

Documents de communication (formats imprimé ou électronique ou annonces à la radio ou à la télévision) destinés au public pour son information ou son usage.

Document explicatif

Document fournissant des renseignements qui sont complémentaires à un communiqué de presse et susceptibles d'intéresser les médias.

Les documents explicatifs sont envoyés par courriel en même temps que le communiqué de presse et sont publiés sur le site Web du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (ils sont accessibles au moyen d'un lien dans le corps du communiqué).

Échanges avec le public

- **Audience publique** – Réunion organisée par une institution gouvernementale afin d'examiner une question donnée et de prendre une décision à son sujet.
- **Réunion publique** – Réunion organisée pour approfondir une question d'intérêt ou en discuter, peu importe si la participation à la réunion est générale ou restreinte.

Format bilingue en miroir

Format dans lequel l'anglais et le français apparaissent tous deux dans un même document, que ce soit en deux colonnes parallèles sur chaque page, en présentation recto verso ou selon d'autres variations de mise en page.

Institution gouvernementale

Désigne les ministères du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, le bureau de l'Assemblée législative et les organismes cités dans le [Règlement sur les institutions gouvernementales](#).

Interprète

Personne agréée qui facilite la communication verbale entre locuteurs de langues différentes et, dans certains cas, interprète de brefs documents (simultanément ou consécutivement).

Longueur d'une page standard de texte

300 mots.

Offre active

Ensemble de mesures prises par les [institutions gouvernementales](#) pour veiller à ce que les services en français soient disponibles, accessibles et publicisés en conséquence. L'offre active peut revêtir la forme d'une pancarte, d'une salutation personnelle ou d'un message. Elle a pour but de faire en sorte que les gens se sentent libres de s'exprimer dans une langue ou l'autre lorsqu'ils souhaitent obtenir un service.

Personne préposée au soutien linguistique

Personne qui facilite la communication verbale entre locuteurs de langues différentes et, dans certains cas, interprète de brefs documents (simultanément ou consécutivement).

Point de service au public

Divers emplacements et lignes téléphoniques où la population peut obtenir des services du GTNO. Exemples : comptoirs de service, numéros de téléphone publiés dans les coordonnées des responsables des programmes (numéros sans frais et autres numéros), bureaux de réception, plateformes de prestation de services en ligne. Cela comprend les points de service au public gérés par des tierces parties au nom des institutions du GTNO.

Vocation du bureau

En vertu du [Règlement sur les institutions gouvernementales](#), et aux fins de l'alinéa 11(1)b) de la [Loi sur les langues officielles](#), l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation de ce bureau, si ce dernier :

- (a) offre généralement des services au public;
- (b) constitue un point de service central ou un centre d'aiguillage qui offre ces services au public de l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest.