

**Gouvernement des Territoires  
du Nord-Ouest (GTNO)**

*Vérification des  
communications et des  
services en français*

21 février 2018



## TABLE DES MATIÈRES

---

TABLE DES MATIÈRES .....	2
1.0 RÉSUMÉ .....	3
2.0 ANALYSE APPROFONDIE .....	6
ANNEXE A – CONTEXTE .....	17
ANNEXE B – ÉTABLISSEMENTS VISÉS .....	20
ANNEXE C – RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE LA VÉRIFICATION (PAGE 1 DE 4).....	22
ANNEXE D – OBLIGATIONS LÉGISLATIVES .....	26
ANNEXE E – ANALYSE DES RISQUES ET DES POSSIBILITÉS .....	27

# 1.0 RÉSUMÉ

---

## 1. Historique

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

En 2013, après avoir consulté la Fédération franco-ténoise, le GTNO a approuvé les Normes sur les communications et les services en français (les Normes), afin d'aider davantage les ministères et les autres organisations désignées dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales* à répondre aux exigences minimales et aux normes uniformisées qui s'appliquent à l'ensemble de la fonction publique des TNO. Ces normes ont pour but d'aider le personnel à offrir au public des communications et des services en français.

En juin 2015, voyant qu'il devait en faire encore plus, le GTNO a créé le *Guide de l'offre active de services en français* (Active Offer of French Language Service) (le Guide) pour former son personnel de première ligne sur la manière d'offrir activement des communications et des services en français. Ce document a depuis été adopté comme modèle à suivre aux points de service public du GTNO.

## 2. Objectifs et champ d'application

La présente vérification de la conformité a pour objectif de déterminer si les Normes sur les communications et les services en français sont respectées.

Elle porte uniquement sur les collectivités de Yellowknife, de Hay River, d'Inuvik et de Fort Smith, et se concentre sur les secteurs de services publics suivants, choisis en fonction des résultats de l'étude de Grant Thornton intitulée *Évaluation des intervenants de langue française* (French Language Stakeholder Assessment)<sup>1</sup> :

- assistance médicale générale;
- information et soutien concernant le logement;
- information et soutien concernant la fiscalité;
- aide juridique et accès aux tribunaux;
- messages d'alerte;
- services spécialisés.

Sont exclus de la vérification : les formats de publication, les exigences linguistiques sur les cartes professionnelles, la correspondance, les procédures de traduction, les offres d'emploi, les descriptions de poste et les formations ordinaires sur les procédures et l'accueil de base en français<sup>2</sup>.

Pour en savoir plus sur l'analyse des risques, ainsi que sur les critères et les procédures de vérification, voir l'annexe A.

## 3. Bilan des constatations et recommandations

La vérification a révélé à la fois des points forts et des points à améliorer. Chaque constatation est résumée ci-dessous et classée selon son degré d'incidence sur la capacité du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest à répondre aux besoins de la population francophone (extrêmement élevée, élevée, moyenne, faible ou extrêmement faible, comme l'explique l'annexe E – Tableau de classement des résultats). L'analyse approfondie se trouve à la section 2.0 du rapport.

---

<sup>1</sup> Cette évaluation des intervenants du GTNO a été menée en mars 2016 pour déterminer dans quels secteurs de services publics les programmes et les services en français avaient le plus besoin d'amélioration.

<sup>2</sup> Ces exclusions ont été confirmées et acceptées par le client.

### **Principale constatation n° 1 : Prestation de services (incidence moyenne)**

La prestation de services en français fait partie des exigences énoncées dans les Normes sur les communications et les services en français depuis leur publication en 2013<sup>3</sup>.

En tout et partout, un service en français a été offert en personne, par téléphone et par courriel dans 80 % (34 sur 47) des points de service public. Dans la plupart des établissements vérifiés, un coordonnateur francophone était présent au besoin. Les établissements qui n'en avaient pas utilisaient Services TNO comme source de traduction française.

Lorsqu'une ressource n'était pas disponible en français, le temps d'attente pour obtenir un service a dépassé le délai prévu de deux minutes 16 fois sur 25<sup>4</sup>. Ce délai, utilisé par l'industrie, a servi aux fins de vérification en attendant la publication des normes de service dans les langues officielles, qui sont en cours d'élaboration.

De plus, un test du système de messages d'alerte a été effectué le 20 décembre 2017, à l'échelle des Territoires du Nord-Ouest. Une copie du message diffusé sur les ondes radio a été transmise aux vérificateurs, qui ont noté que le test avait eu lieu à 15 h (HR). Le message ne comprenait pas de version française. Cela dit, la station de radio a aussi remis à l'équipe de vérification la version qui aurait dû être diffusée, laquelle avait bien été traduite. Selon l'information recueillie, l'équipe a jugé le test non conforme.

#### **Recommandation n° 1**

En l'absence de coordonnateur francophone, le personnel de première ligne devrait miser sur les outils, les modèles et la formation disponibles, par exemple les cours sur les communications et les services en français destinés aux administrateurs<sup>5</sup>, pour améliorer l'efficacité de ses services en français.

Le GTNO devrait réaffirmer l'importance de diffuser les messages d'alerte en français à la radio et sur les médias sociaux, par exemple en mentionnant cette exigence dans les contrats ou en offrant des encouragements pour promouvoir les services en français dans la collectivité.

### **Principale constatation n° 2 : Offre active (incidence moyenne)**

L'offre active, au sens du Guide, est « un moyen d'accueil qui informe le public qu'il lui est possible de communiquer avec le GTNO en français ou en anglais lorsqu'il recherche de l'information. L'offre active peut revêtir la forme d'une pancarte, d'une salutation personnelle ou d'un message »<sup>6</sup>.

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

#### **Recommandation n° 2**

Les points de service public devraient miser sur les services, les outils et les modèles offerts par le Secrétariat aux affaires francophones pour mieux se conformer aux exigences d'offre active, notamment en ce qui concerne l'accueil téléphonique, la messagerie vocale et les signatures de courriel.

<sup>3</sup> Secrétariat aux affaires francophones, *Normes du GTNO sur les communications et les services en français*, Yellowknife, juillet 2013, page 3.

<sup>4</sup> Selon les Normes (page 3, section 2.1 – Prestation de services), s'il est nécessaire de recourir aux services d'interprétation pendant la prestation des services, ceux-ci « doivent être accessibles rapidement et être de qualité satisfaisante ». Aux fins de la vérification, est considéré comme rapide un temps d'attente de deux minutes pour parler à un interprète.

<sup>5</sup> Le Plan d'action pour les services en français 2017 nomme la série de cours sur les communications et les services en français destinés aux administrateurs parmi les initiatives de formation qu'appuiera le GTNO (page 7, mesure prévue 5.1).

<sup>6</sup> Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, *Active offer of French language service: A quick reference guide for front-line staff*, Yellowknife, 23 juillet 2015, page 1.

### **Principale constatation n° 3 : Signalisation (incidence faible)**

La signalisation (panneaux extérieurs ou intérieurs et tableaux répertoires) des immeubles gouvernementaux doit être traduite et publiée simultanément en anglais et en français<sup>7</sup>. La vérification a révélé que 92 % des tableaux répertoires des immeubles gouvernementaux respectent cette exigence, tout comme la plupart des panneaux des établissements de Yellowknife. Cependant, les taux de conformité pour les panneaux indicateurs et les panneaux extérieurs étaient de 43 % et de 50 %, respectivement.

#### **Recommandation n° 3**

Les administrateurs des points de service devraient collaborer avec les exploitants des installations afin de respecter les exigences sur la langue française, par exemple en ajoutant ces exigences aux contrats de location conclus avec les propriétaires.

### **Principale constatation n° 4 : Documents d'information destinés au public (incidence faible)**

Selon les Normes, toute information destinée au public doit être disponible en français<sup>8</sup>, y compris les documents papier, comme les dépliants et les brochures, ainsi que les sites Web et les pages de médias sociaux (les pages Web destinées au personnel interne ne sont pas visées par cette exigence)<sup>9</sup>.

La vérification a révélé que 73 % (11 sur 15) des points de service public avaient fait traduire la majeure partie de leur contenu Web en français<sup>10</sup>.

Par contre, les vérificateurs ont constaté que sur l'ensemble des médias sociaux étudiés, aucune page n'avait été traduite en français<sup>11</sup>. Le contenu publié par Santé et Services sociaux a augmenté depuis deux ans, et sur les 30 dernières vidéos YouTube publiées, sept étaient en français.

À l'exception de deux points de service (14 %), la majorité des établissements gouvernementaux vérifiés n'avaient pas autant de publications françaises que de publications dans d'autres langues.

#### **Recommandation n° 4**

Les administrateurs des points de service public devraient miser sur les services de traduction offerts par le Secrétariat aux affaires francophones<sup>12</sup> pour que tous les documents demandés par le public et publiés pour celui-ci soient disponibles en français. Cette exigence devrait notamment s'appliquer aux établissements stratégiques, comme les hôpitaux, puisque les renseignements qui y sont présentés peuvent avoir une grande incidence sur le public.

Selon le Plan d'action pour les services en français, « des ressources supplémentaires [en traduction] seront fournies en fonction de la demande » associée à la popularité croissante des médias sociaux<sup>13</sup>. Lorsque ces ressources supplémentaires seront en place, les administrateurs des points de service devraient veiller à ce que tous les messages et toutes les annonces diffusés sur les médias sociaux respectent les Normes, en les publiant simultanément dans les deux langues.

<sup>7</sup> Secrétariat aux affaires francophones, *Normes du GTNO sur les communications et les services en français*, Yellowknife, juillet 2013, page 8.

<sup>8</sup> Secrétariat aux affaires francophones, *Normes du GTNO sur les communications et les services en français*, Yellowknife, juillet 2013, pages 5 et 6.

<sup>9</sup> Secrétariat aux affaires francophones, *Normes du GTNO sur les communications et les services en français*, Yellowknife, juillet 2013, pages 5 et 6.

<sup>10</sup> Autrement dit, la majorité du contenu est traduite en français, la traduction est exacte, et le format de la page a été adapté à la longueur du texte en français.

<sup>11</sup> Les pages YouTube, Facebook et Twitter ainsi que les pages de tout autre média social liées au site Web du point de service sont comprises dans la vérification.

<sup>12</sup> Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, *Action Plan for French Language Services 2016-2017 to 2019-2020: 2016-2018 Implementation and Evaluation of GNWT 2013-2018 Strategic Plan*, 16 août 2017, page 8, mesure prévue 7.1.

<sup>13</sup> Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, *Action Plan for French Language Services 2016-2017 to 2019-2020: 2016-2018 Implementation and Evaluation of GNWT 2013-2018 Strategic Plan*, 16 août 2017, page 3.

## 2.0 ANALYSE APPROFONDIE

---

### 2.1 But de la vérification interne

La vérification du Plan stratégique sur les communications et les services en français sert à déterminer si les bureaux du GTNO respectent les *Normes du GTNO sur les communications et les services en français*, qui encadrent l'offre de services dans cette langue à la population francophone des TNO.

Pour ce faire, l'équipe de vérification de Grant Thornton s'est rendu sur les lieux et a mené des tests sur les services téléphoniques, la messagerie vocale et les sites Web ainsi qu'un test sur un message d'urgence. Elle a ensuite compilé et analysé les résultats du contrôle pour discerner les points forts et les points à améliorer dans l'offre.

Les résultats détaillés sont répartis selon les catégories suivantes :

**Section 1 – Prestation des services** : capacité du personnel de première ligne à respecter les normes de prestation de services en français, que ce soit en personne, par courriel ou au téléphone.

**Section 2 – Offre active** : capacité d'informer le public qu'il peut présenter sa demande en français, au moyen d'affiches, d'un accueil bilingue au téléphone, de la messagerie vocale, d'un répondeur vocal automatisé ou de signatures de courriel.

**Section 3 – Signalisation** : panneaux intérieurs et extérieurs en français.

**Section 4 – Documents d'information destinés au public** : publication et diffusion d'information au public en français (par exemple, au moyen de documents papier, de dépliants, de répertoires des employés en ligne, de publications sur les médias sociaux et de pages Web officielles).

Pour en savoir plus sur les résultats des tests, voir l'annexe C – Résultats détaillés de la vérification.

#### 1. **Prestation de services**

Les tests associés à la prestation de services ont servi à évaluer la capacité du personnel de première ligne à respecter la norme suivante sur les communications et les services en français :

- **Norme 2.1 – Prestation de services** : Idéalement, la prestation de services en français devrait avoir lieu directement, sans qu'on ait à faire appel à un tiers (aiguillage ou interprétation). Lorsque le public a été informé de la disponibilité des services en français en vertu de l'offre active, ces services sont alors offerts directement ou par l'entremise d'un tiers interprète ou d'un collègue bilingue. Tous les services d'interprétation doivent être accessibles rapidement et être de qualité satisfaisante. Seuls des interprètes agréés peuvent fournir des services d'interprétation. Toutefois, un animateur linguistique, comme un agent de Services TNO, peut aider les membres du public à obtenir un service en français<sup>14</sup>.

Le personnel de première ligne a été évalué à l'occasion de visites en personne, d'appels téléphoniques à la réception des bureaux vérifiés et de questions présentées par courriel. La figure 1 illustre le taux général de conformité avec la norme, selon les résultats de ces trois tests.

---

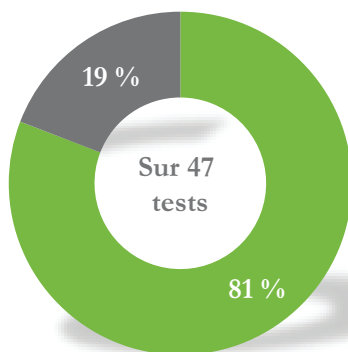
<sup>14</sup> Secrétariat aux affaires francophones, *Normes du GTNO sur les communications et les services en français*, deuxième édition.

Figure 1 - Conformité générale avec les normes de service en français

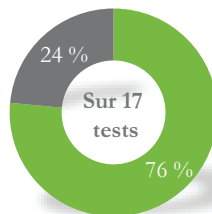
**a. Résultats généraux**

Conformité générale avec les normes de service en français

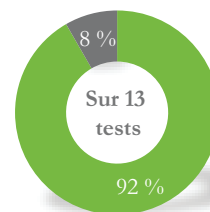
■ Conforme ■ Non conforme



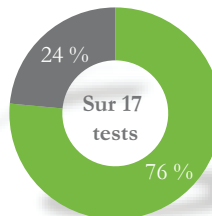
1.1 Conformité générale avec les normes de service en français : sur place



1.3 Conformité générale avec les normes de service en français : courriels

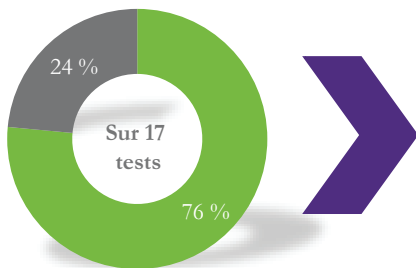


1.2 Conformité générale avec les normes de service en français : téléphone



**b. Figure 1.1 – Sur place**

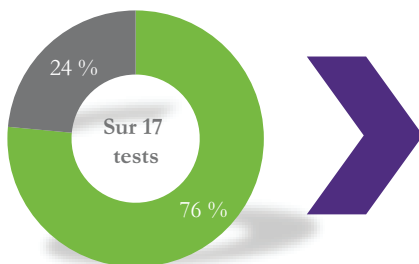
Conformité générale avec les normes de service en français : sur place



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	6	86 %	1	14 %	7
Justice	4	100 %	0	0 %	4
Logement	2	50 %	2	50 %	4
Services fiscaux	1	100 %	0	0 %	1
Services spécialisés	0	0 %	1	100 %	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>76 %</b>	<b>4</b>	<b>24 %</b>	<b>17</b>

**c. Figure 1.2 – Telephone**

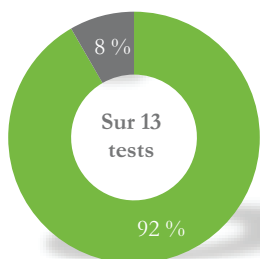
Conformité générale avec les normes de service en français : téléphone



	Conforme		Non-conforme		Total
Soins de santé	6	86 %	1	14 %	7
Justice	4	100 %	0	0 %	4
Logement	1	25 %	3	75 %	4
Services fiscaux	1	100 %	0	0 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>76 %</b>	<b>4</b>	<b>24 %</b>	<b>17</b>

#### d. Figure 1.3 – Courriels

Conformité générale avec les normes  
 de service en français : téléphone



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	5	83 %	1	17 %	6
Justice	4	100 %	0	0 %	4
Logement	1	100 %	0	0 %	1
Services fiscaux	1	100 %	0	0 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>92 %</b>	<b>1</b>	<b>8 %</b>	<b>13</b>

### Principales conclusions

#### Points forts :

- En général, la plupart des installations offraient un service en français. La vérification a révélé que tous les centres de santé, qui sont considérés comme des points de service public à risque et à incidence élevés, avaient une personne-ressource francophone sur place pour répondre aux questions.
- La plupart des points de service public vérifiés avaient des coordonnateurs francophones sur place pour les services en français, et ceux qui n'en avaient pas savaient qu'ils pouvaient faire appel à Services TNO pour la traduction française.

#### Point à améliorer :

- L'équipe de vérification a remarqué qu'en l'absence de la personne-ressource francophone, il était difficile d'obtenir des services en français. Par exemple, la plupart du temps, une autre personne-ressource devait être appelée pour offrir les services, ce qui allongeait habituellement le délai de prestation. De plus, à trois reprises au cours des tests téléphoniques, on a demandé au vérificateur de raccrocher et de composer un autre numéro pour obtenir un service en français, car la personne-ressource francophone n'était pas sur les lieux.

## 2. Offre active

Selon le Plan stratégique sur les communications et les services en français (le Plan), les points de service public doivent assurer une offre active de services en français. Le Plan définit la notion d'offre active en ces termes :

« L'offre active consiste en un moyen d'accueil qui informe le public qu'il lui est possible de communiquer en français ou en anglais. Son but est d'assurer qu'un individu se sent libre de s'exprimer dans une langue ou dans l'autre lorsqu'il recherche un service. L'offre active peut revêtir la forme d'une pancarte, d'une salutation personnelle ou d'un message. [...] L'indication de la disponibilité des services en français se fait par des moyens comme du matériel imprimé présenté en format bilingue, de la signalisation bilingue ou multilingue, des procédures d'accueil en personne ou par téléphone ou, dans le cas de services recherchés dans Internet, sur le site Web<sup>15</sup>. »

La conformité avec les normes d'offre active suivantes a été vérifiée dans les établissements visés :

- **Norme 2.1.1 – Accueil verbal du public :**
  - Considérations particulières à l'égard du service téléphonique » du Guide de l'offre active de services en français, page 4 : *Le fait de répondre au téléphone par « hello, bonjour » est l'équivalent verbal des affiches d'offre active disposées sur le comptoir. C'est le signe qu'un service en français est offert à cet endroit.*
- **Norme 2.1.2 – Messagerie vocale :** *Le message d'accueil de la messagerie vocale des fournisseurs de services bilingues et des employés de première ligne non bilingues des principaux points de contact avec le public sera bilingue et à jour.*

<sup>15</sup> Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, *Plan stratégique sur les communications et les services en français*, octobre 2012, page 14.



- **Norme 2.1.4 – Signalisation de l'offre active :** *Des avis seront disposés dans les aires d'accueil ou sur les comptoirs de réception pour indiquer que les services en français sont disponibles. Voici le texte des avis : Services en français disponibles.*

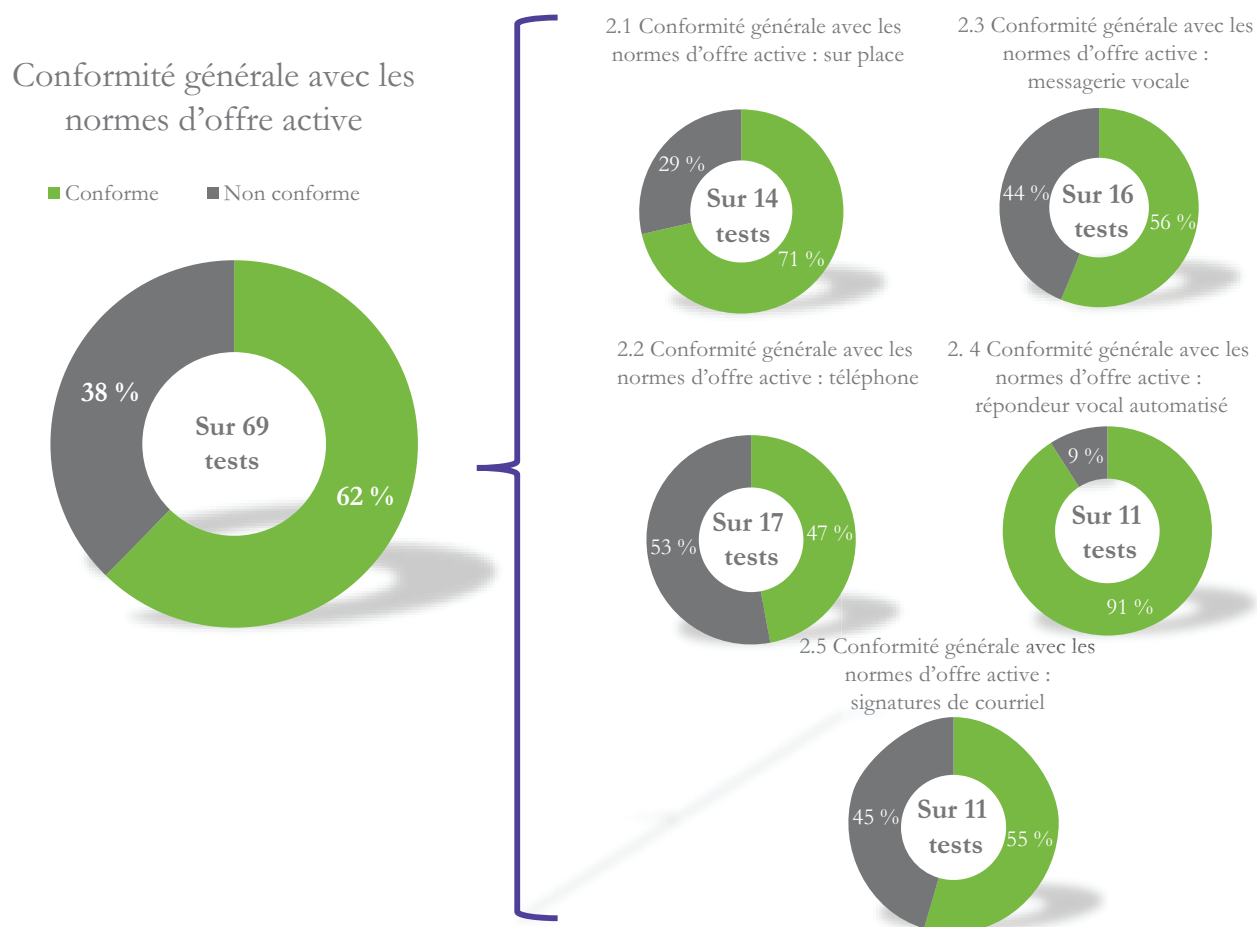
La conformité avec les normes ci-dessus a été vérifiée au moyen des cinq tests suivants :

1. visites en personne pour vérifier la présence d'affiches d'offre active dans les aires d'accueil ou sur les comptoirs de réception (voir l'annexe B pour obtenir la liste complète des points de service public vérifiés);
2. appels téléphoniques pour vérifier si les employés de première ligne commencent l'appel par « hello, bonjour » ou « bonjour, hello » (voir l'annexe B pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone composés);
3. appels téléphoniques effectués en dehors des heures d'ouverture pour vérifier la présence d'un message vocal en français;
4. appels téléphoniques pour vérifier la présence d'un message en français dans les systèmes de répondeur vocal automatisé;
5. courriels pour vérifier les signatures officielles du GTNO.

La figure 2 illustre les résultats de ces tests.

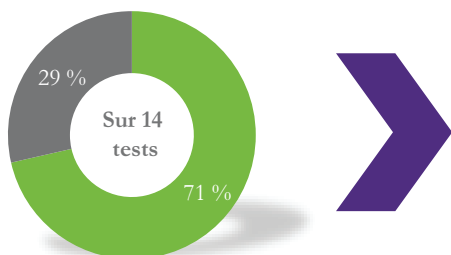
**Figure 2 – Conformité générale avec les normes d'offre active**

**a. Résultats généraux**



### b. Figure 2.1 – Sur place

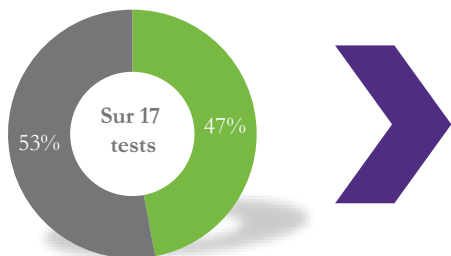
Conformité générale avec les normes d'offre active : sur place



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	7	100 %	0	0 %	7
Justice	1	100 %	0	0 %	1
Logement	0	0 %	4	100 %	4
Services fiscaux	1	100 %	0	0 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>71 %</b>	<b>4</b>	<b>29 %</b>	<b>14</b>

### c. Figure 2.2 – Téléphone

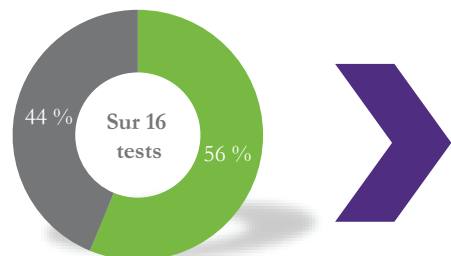
Conformité générale avec les normes d'offre active : sur place



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	3	43 %	4	57 %	7
Justice	2	50 %	2	50 %	4
Logement	1	25 %	3	75 %	4
Services fiscaux	1	100 %	0	0 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>47 %</b>	<b>9</b>	<b>53 %</b>	<b>17</b>

### d. Figure 2.3 – Messagerie vocale

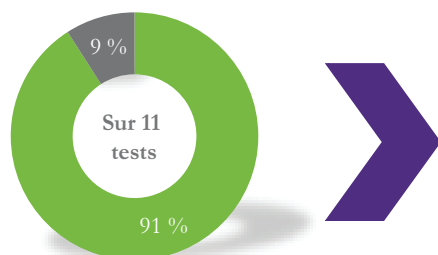
Conformité générale avec les normes d'offre active : messagerie vocale



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	4	67 %	2	33 %	6
Justice	2	50 %	2	50 %	4
Logement	1	25 %	3	75 %	4
Services fiscaux	1	100 %	0	0 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>56 %</b>	<b>6</b>	<b>44 %</b>	<b>16</b>

### e. Figure 2.4 – Répondeur vocal automatisé

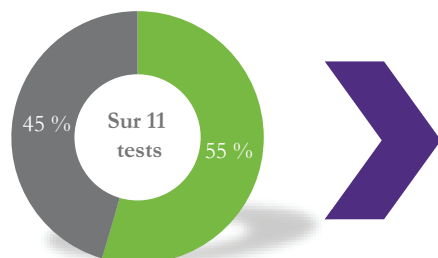
Conformité générale avec les normes  
d'offre active : répondeur vocal automatisé



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	4	100 %	0	0 %	4
Justice	3	100 %	0	0 %	3
Logement	1	50 %	1	50 %	2
Services fiscaux	1	100 %	0	0 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>91 %</b>	<b>1</b>	<b>9 %</b>	<b>11</b>

### f. Figure 2.5 – Signatures de courriel

Conformité générale avec les normes  
d'offre active : signatures de courriel



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	4	100 %	1	0 %	5
Justice	1	25 %	3	75 %	4
Logement	0	0 %	1	100 %	1
Services fiscaux	N.E. <sup>16</sup>	0 %	N.E. <sup>17</sup>	0 %	0
Services spécialisés	1	0 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>55 %</b>	<b>5</b>	<b>45 %</b>	<b>11</b>

## Principales conclusions

### Points forts :

- La plupart des points de service public (71 %) avaient disposé des affiches d'offre active dans leurs locaux.
- Sur 11 signatures de courriel, 5 contenaient un message de remerciement dans les 11 langues officielles des TNO, dont le français.

### Point à améliorer :

- Le taux de conformité avec les normes d'offre active par téléphone et messagerie vocale pourrait être amélioré (actuellement 47 % et 69 %, respectivement).

## 3. Signalisation

La conformité avec les normes suivantes a été vérifiée dans les établissements visés :

- Norme 2.2.6 :** *La signalisation (à l'intérieur et à l'extérieur) des immeubles gouvernementaux doit être traduite et publiée simultanément en anglais et en français (et dans toute autre langue officielle, s'il y a lieu). On peut envisager d'utiliser des pictogrammes universels au lieu de mots.*
- Norme 2.1.3 :** *Les fournisseurs de services bilingues et les employés de première ligne non bilingues des principaux points de contact avec le public, ainsi que les comptes de courriel génériques, doivent utiliser une signature de courriel bilingue. [...] De plus, tous les logos particuliers utilisés dans un courriel devraient figurer dans la signature en format bilingue, ou en anglais et en français.*

Dans le cadre de la vérification, les types de signalisation suivants ont été vérifiés :

<sup>16</sup> Non évalué (N.É.) – La vérification n'a pas pu être effectuée, car le courriel ne contenait aucune signature.

<sup>17</sup> Non évalué – La vérification n'a pas pu être effectuée, car le courriel ne contenait aucune signature.

1. Panneaux extérieurs : affichage sur les immeubles ou les établissements<sup>18</sup>.
2. Tableaux répertoires principaux : panneaux intérieurs situés près de l'entrée d'un immeuble ou d'un établissement pour informer et diriger le public<sup>19</sup>.
3. Autres tableaux répertoires : panneaux intérieurs situés près de l'entrée d'un étage ou d'une autre section de l'immeuble ou de l'établissement<sup>20</sup>.
4. Panneaux indicateurs : panneaux intérieurs situés un peu partout dans les locaux et servant à indiquer les différents bureaux.

La conformité avec les normes ci-dessus a été vérifiée au moyen des trois tests suivants :

1. visites en personne aux points de service public pour vérifier les panneaux extérieurs;
2. visites en personne aux points de service public pour vérifier les tableaux répertoires;
3. visites en personne aux points de service public pour vérifier les panneaux indicateurs.

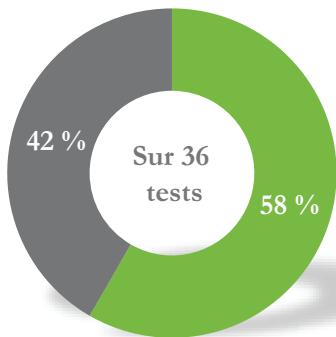
La figure 3 illustre les résultats de ces tests.

**Figure 3 – Conformité générale avec les normes de signalisation**

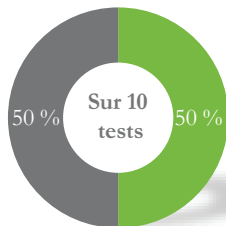
**a. Résultats généraux**

Conformité générale avec les normes de signalisation

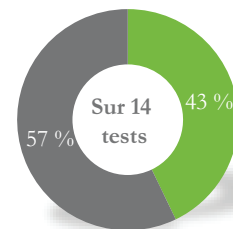
■ Conforme ■ Non conforme



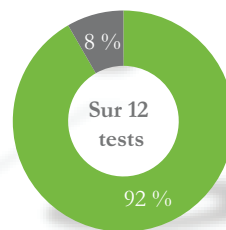
3.1 Conformité générale avec les normes de signalisation : panneaux extérieurs



3.3 Conformité générale avec les normes de signalisation : panneaux indicateurs

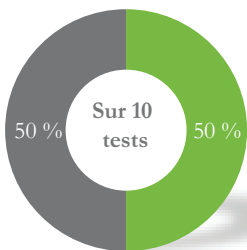


3.2 Conformité générale avec les normes de signalisation : tableaux répertoires



**b. Figure 3.1 – Panneaux extérieurs**

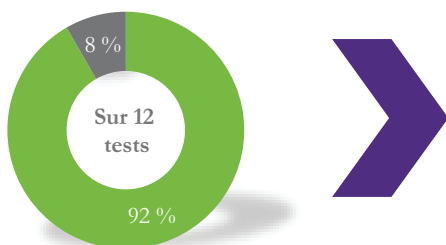
Conformité générale avec les normes de signalisation : panneaux extérieurs



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	4	57 %	3	43 %	7
Justice	0	N.E. <sup>21</sup>	0	N.E. <sup>22</sup>	0
Logement	0	0 %	2	100 %	2
Services fiscaux	0	N.E. <sup>23</sup>	0	N.E. <sup>24</sup>	0
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>50 %</b>	<b>5</b>	<b>50 %</b>	<b>10</b>

### c. Figure 3.2 – Tableaux répertoires

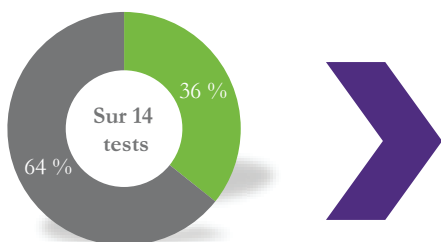
Conformité générale avec les normes de signalisation : tableaux répertoires



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	4	100 %	0	0 %	4
Justice	4	100 %	0	0 %	4
Logement	1	50 %	1	50 %	2
Services fiscaux	1	100 %	0	0 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>92 %</b>	<b>1</b>	<b>8 %</b>	<b>12</b>

### d. Figure 3.3 – Panneaux indicateurs

Conformité générale avec les normes de signalisation : panneaux indicateurs



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	2	26 %	5	71 %	7
Justice	2	100 %	0	0 %	2
Logement	0	0 %	3	100 %	3
Services fiscaux	0	0 %	1	100 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>36 %</b>	<b>9</b>	<b>64 %</b>	<b>14</b>

## Principales conclusions

### Point fort :

- Le taux de conformité des tableaux répertoires dans les immeubles gouvernementaux était de 92 %.

### Points à améliorer :

- Le taux de conformité des panneaux indicateurs et des panneaux extérieurs était de 43 % et de 50 %, respectivement.
- La vérification a révélé que le palais de justice de Yellowknife, même s'il ne fait pas partie des 17 points de service public à l'étude, ne respectait pas les normes de signalisation extérieure, car son panneau extérieur était en anglais seulement.

## 4. Documents d'information destinés au public

Selon la *Loi sur les langues officielles*, tous les actes écrits destinés au public doivent être diffusés en français<sup>25</sup>. Il peut s'agir d'un avis de santé publique et de mesures d'urgence, d'un formulaire ou d'un document officiel en lien avec un programme ou une demande de service, de brochures ou de matériel promotionnel.

La conformité avec les normes suivantes a été vérifiée dans les établissements visés :

- Norme 2.2.1 – Documents d'information destinés au public :** *Les avis écrits à l'intention du public doivent être traduits et publiés simultanément en format bilingue.*
  - Médias sociaux : *L'emploi, par les institutions gouvernementales, d'outils de communication en ligne comme Facebook, YouTube, Twitter et les autres qui pourront être en vogue à l'avenir est conforme aux lignes directrices sur les médias sociaux qu'entend élaborer le GTNO. Lorsque les critères s'appliquent (demande importante, vocation du bureau et siège ou administration centrale concernés), ces communications seront également disponibles en français.*

<sup>25</sup> Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, *Plan stratégique sur les communications et les services en français*, octobre 2012, page 16.

- Sites Web publics : La majeure partie du contenu de la plupart des sites Web des institutions gouvernementales sera traduite vers le français et affichée en français et en anglais.
- **Norme 2.1.5 – Répertoire des employés** : Les coordonnées des principaux points de contact avec le public des institutions gouvernementales doivent être publiées dans les deux langues. Exemples : les numéros de ligne téléphonique sans frais, les adresses de courriel génériques, la page principale du répertoire téléphonique en ligne du GTNO et les directives à suivre.

La conformité avec les normes ci-dessus a été évaluée au moyen des trois tests suivants :

1. visites des sites Web des points de service public pour vérifier la disponibilité et la quantité de contenu en français;
2. visites des pages de type « Nous joindre » et des répertoires des employés de ces sites Web pour vérifier si elles existent en français;
3. vérification en personne de la disponibilité et de la quantité de dépliants, d'affiches et de livrets d'information en français, en libre-service et sur demande.

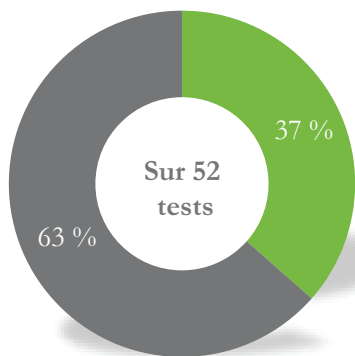
La figure 4 illustre les résultats de ces tests.

**Figure 4 - Conformité générale avec les normes de publication**

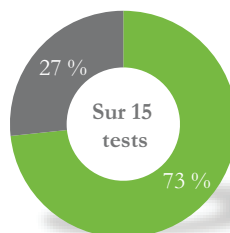
**a. Résultats généraux**

Conformité générale avec les normes de publication

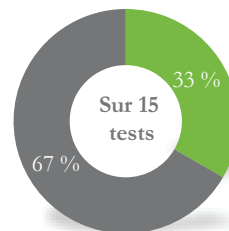
■ Conforme ■ Non conforme



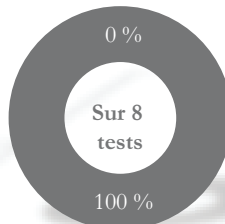
4.1 Conformité générale avec les normes de publication : sites Web



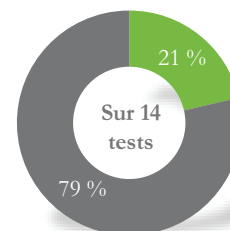
4.3 Conformité générale avec les normes de publication : répertoires en ligne



4.2 Conformité générale avec les normes de publication : médias sociaux

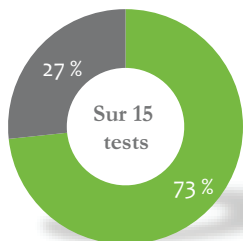


4.4 Conformité générale avec les normes de publication : documents papier



**b. Figure 4.1 – Sites Web**

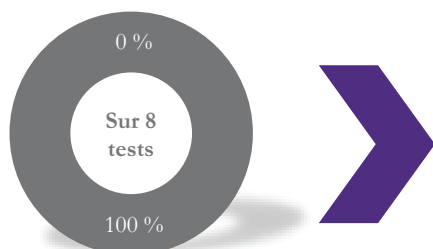
Conformité générale avec les normes de publication : sites Web



	Conforme	Non conforme	Total
Soins de santé	6 (86 %)	1 (14 %)	7
Justice	3 (75 %)	1 (N.E.)	4
Logement	0 (0 %)	1 (100 %)	1
Services fiscaux	1 (100 %)	0 (N.E.)	1
Services spécialisés	1 (100 %)	0 (0 %)	1
Services d'urgence	0 (0 %)	1 (100 %)	1
<b>Total</b>	<b>11 (73 %)</b>	<b>4 (27 %)</b>	<b>15</b>

### c. Figure 4.2 – Médias sociaux

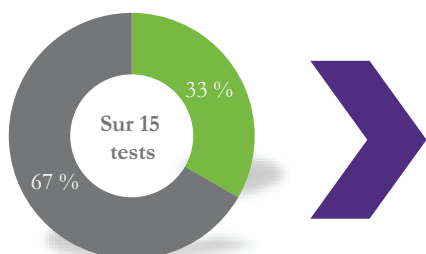
Conformité générale avec les normes  
de publication : médias sociaux



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	0	0 %	6	100 %	6
Justice	0	N.E. <sup>26</sup>	0	N.E.	0
Logement	0	0 %	1	100 %	1
Services fiscaux	0	N.E. <sup>27</sup>	0	N.E.	0
Services spécialisés	0	0 %	1	100 %	1
Total	0	0 %	8	100 %	8

### d. Figure 4.3 – Répertoires en ligne

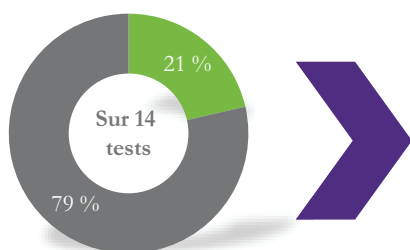
Conformité générale avec les normes  
de publication : répertoires en ligne



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	0	0 %	7	100 %	7
Justice	3	75 %	1	25 %	4
Logement	0	0 %	1	100 %	1
Services fiscaux	1	100 %	0	0 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
Services d'urgence	0	0 %	1	100 %	1
Total	5	33 %	10	67 %	15

### e. Figure 4.4 – Documents papier

4.4 Conformité générale avec les normes  
de publication : documents papier



	Conforme		Non conforme		Total
Soins de santé	1	14 %	6	86 %	7
Justice	1	100 %	0	0 %	1
Logement	0	0 %	4	100 %	4
Services fiscaux	0	0 %	1	100 %	1
Services spécialisés	1	100 %	0	0 %	1
Total	3	21 %	11	79 %	14

## Principales conclusions

### Point fort :

- Santé et services sociaux a traduit davantage de vidéos au cours des deux dernières années. Sur ses 30 dernières vidéos YouTube, 7 sont en français.

### Points à améliorer :

- Les documents papier dans les hôpitaux, un secteur jugé hautement prioritaire, n'étaient pas disponibles en français (taux de conformité de 14 %).
- Le site Web des alertes d'urgence du GTNO n'existait qu'en anglais.

<sup>26</sup> Les points de service publics n'étant pas actifs sur les médias sociaux, la conformité avec cette norme n'a pas pu être évaluée.

<sup>27</sup> Les points de service publics n'étant pas actifs sur les médias sociaux, la conformité avec cette norme n'a pas pu être évaluée.

## 5. Alertes d'urgence

Un test du système d'alerte en cas d'urgence a été effectué le 20 décembre 2017, à l'échelle des Territoires du Nord-Ouest. Une copie du message diffusé sur les ondes radio a été transmise aux vérificateurs, qui ont noté que le test avait eu lieu à 15 h (HR). Le message ne comprenait pas de version française. Cela dit, la station de radio a aussi remis à l'équipe de vérification la version qui aurait dû être diffusée, laquelle avait bien été traduite. Selon l'information recueillie, l'équipe a jugé le test non conforme.



## ANNEXE A – CONTEXTE

---

### 1.0 Historique

#### La Loi sur les langues officielles

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

À la suite de plaintes portées par la Fédération franco-ténoise en octobre 2005, un procès sur la prestation des services en français a eu lieu devant la Cour suprême des TNO. S'exprimant pour cette cour, la juge M.T. Moreau a rendu la décision en avril 2006. Sa conclusion : la Loi oblige certaines in du GTNO à fournir des services en français au public.

#### Les Normes du GTNO sur les communications et les services en français

En 2013, après avoir consulté la Fédération franco-ténoise, le GTNO a approuvé les Normes sur les communications et les services en français (les Normes), afin de clarifier davantage, pour les ministères et les autres organisations désignées dans le *Règlement sur les institutions gouvernementales*, les exigences minimales et les normes uniformisées qui s'appliquent à l'ensemble de la fonction publique des TNO. Ces normes ont pour but d'aider les employés à offrir au public des communications et des services en français.

En juin 2015, voyant qu'il devait en faire encore plus, le GTNO a créé le *Guide de l'offre active en français* (le Guide) pour former son personnel de première ligne sur la manière d'offrir activement des communications et des services en français. Selon ce guide, une offre active est « un moyen d'accueil qui informe le public qu'il lui est possible de communiquer avec le GTNO en français ou en anglais lorsqu'il recherche de l'information. L'offre active peut revêtir la forme d'une pancarte, d'une salutation personnelle ou d'un message ». Ce document a depuis été adopté comme modèle à suivre aux points de service public du GTNO. Le Secrétariat aux affaires francophones affirme même que les Normes seront modifiées afin qu'elles correspondent davantage au contenu du Guide.

### 2.0 Objectifs et champ d'application

La présente vérification porte uniquement sur les collectivités de Yellowknife, de Hay River, d'Inuvik et de Fort Smith, et se concentre sur les secteurs de service suivants, choisis en fonction des résultats de l'étude de Grant Thornton intitulée *Évaluation des intervenants de langue française* (French Language Stakeholder Assessment)<sup>28</sup> :

- assistance médicale générale;
- information et soutien concernant le logement;
- information et soutien concernant la fiscalité;
- aide juridique et accès aux tribunaux;
- messages d'alerte;
- services spécialisés.

Sont exclus de la vérification : les formats de publication, les exigences linguistiques sur les cartes professionnelles, la correspondance, les procédures de traduction, les offres d'emploi, les descriptions de poste ainsi que les formations ordinaires sur les procédures et l'accueil de base en français.

---

<sup>28</sup> Cette évaluation des intervenants du GTNO a été menée le 7 mars 2016 pour déterminer les secteurs de services publics où la demande de services en français par le public comporte des risques et une incidence élevés.

Plus précisément, la vérification s'est penchée sur le service offert par les établissements suivants, en personne, par téléphone et en ligne :

Point de service	Sur place	Téléphone	Courriel	Site Web
<b>Assistance médicale générale</b>				
Clinique médicale Stanton (Yellowknife, dans l'hôpital)	✓	✓	✓	✓
Bureau de santé publique (Yellowknife)	✓	✓	✓	✓
Clinique Frame Lake (Yellowknife)	✓	✓	✓	✓
Centre de soins primaires (Yellowknife)	✓	✓	✓	✓
Centre de santé de Hay River	✓	✓	✓	✓
Centre de santé de Fort Smith	✓	✓	✓	✓
Hôpital régional d'Inuvik	✓	✓	✓	✓
<b>Information et soutien concernant le logement</b>				
Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Yellowknife)	✓	✓	✓	✓
Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Hay River)	✓	✓	✓	✓
Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Fort Smith)	✓	✓	✓	✓
Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Inuvik)	✓	✓	✓	✓
<b>Information et soutien en matière fiscale</b>				
Aide juridique et accès aux tribunaux	✓	✓	✓	✓
Tribunaux	✓	✓	✓	✓
Régie du logement	✓	✓	✓	✓
Aide juridique	✓	✓	✓	✓
Services aux victimes	✓	✓	✓	✓
Messages d'alerte (communications des mesures d'urgence)	S.O.	✓ (enregistrements)	S.O.	✓
Services spécialisés (Commission des droits de la personne) <sup>29</sup>	✓	✓	✓	✓

<sup>29</sup> La Commission des droits de la personne est une entité indépendante qui ne fonctionne pas comme un ministère ou un organisme du GTNO et ne relève pas de celui-ci. Les données à son sujet qui sont présentées dans le cadre de la vérification servent à l'informer des points à améliorer dans ses services.

### 3.0 Résultats de l'analyse des risques

L'analyse des documents clés et des obligations législatives a révélé les principaux risques inhérents suivants, qui seront étudiés à l'étape d'application de la vérification.

Code	Risque inhérent
R1	Risque que les services en français ne soient pas disponibles au point de service du GTNO (en personne ou par téléphone)
R2	Risque que la messagerie vocale ne comporte pas de version française
R3	Risque que les signatures de courriel ne comportent pas de version française
R4	Risque que les courriels ne soient pas rapidement suivis d'une réponse en français <sup>30</sup>
R5	Risque que le contenu publié sur le site Web et les médias sociaux ne soit pas disponible en français
R6	Risque que la signalisation (panneaux extérieurs, tableaux répertoires et panneaux indicateurs) et les documents d'information ne soient pas offerts en français aux points de service
R7	Risque que les répertoires d'employés n'existent pas en français
R8	Risque que les messages d'alerte ne soient pas diffusés en français

### 4.0 Critères et procédures de vérification

En fonction de l'analyse des risques, des entretiens de planification et de l'étude de la documentation, les critères suivants ont été fixés et approuvés dans le plan de travail de la vérification.

Champ d'enquête	Critère de vérification
<b>1. Service en personne</b>	1.1 Il y a une signalisation en français dans les points de service. 1.2 Des services en français sont offerts au public sur demande. 1.3 Les documents écrits destinés au public sont disponibles en français et aussi visibles que les documents en anglais. 1.4 Une offre active est présente aux points de service public.
<b>2. Service téléphonique</b>	2.1 Des services en français sont offerts au public sur demande. 2.2 La messagerie vocale comporte une version française ou un numéro pour le service en français.
<b>3. Sites Web, médias sociaux et courriels</b>	3.1 Il existe une version française du site Web et du contenu des médias sociaux. 3.2 Il existe une version française du répertoire des employés. 3.3 Les courriels sont suivis d'une réponse en français dans les 48 heures. 3.4 Les signatures et les logos dans les courriels des employés comportent une version française.
<b>4. Messages d'alerte</b>	4.1 Les messages d'alerte sont diffusés en français.

<sup>30</sup> Aux fins de la vérification, le terme « rapidement » désigne la présentation d'une offre active dans les 48 heures suivant une demande.

## ANNEXE B – ÉTABLISSEMENTS VÉRIFIÉS

Numéro	Point de service public du GTNO	Adresse	Site Web	Téléphone
Yellowknife				
1	Centre de soins primaires	4915, 48 <sup>e</sup> Rue, 1 <sup>er</sup> étage, Yellowknife	<a href="http://www.yhssa.hss.gov.nt.ca/fr/sante/cliniques-et-centres-de-sante/yellowknife/centre-de-soins-primaires-de-yellowknife">http://www.yhssa.hss.gov.nt.ca/fr/sante/cliniques-et-centres-de-sante/yellowknife/centre-de-soins-primaires-de-yellowknife</a>	1-867-920-7777
2	Régie du logement	4915, 48 <sup>e</sup> Rue, 3 <sup>e</sup> étage, Yellowknife	<a href="https://www.justice.gov.nt.ca/fr/organismes-et-agences/regie-du-logement/">https://www.justice.gov.nt.ca/fr/organismes-et-agences/regie-du-logement/</a>	1-867-767-9254
3	Aide juridique	4916, 48 <sup>e</sup> Rue, 3 <sup>e</sup> étage, Yellowknife	<a href="https://www.justice.gov.nt.ca/fr/aide-juridique/">https://www.justice.gov.nt.ca/fr/aide-juridique/</a>	1-867-767-9361
4	Tribunaux	4903, 49 <sup>e</sup> Rue, Yellowknife	<a href="https://www.nwtcourts.ca/">https://www.nwtcourts.ca/</a>	1-867-873-7602
5	Services aux victimes	4903, 49 <sup>e</sup> Rue, Yellowknife	<a href="https://www.justice.gov.nt.ca/fr/services-aux-victimes/">https://www.justice.gov.nt.ca/fr/services-aux-victimes/</a>	1-867-767-9261
6	Bureau de santé publique (Yellowknife)	4702, avenue Franklin, Yellowknife	<a href="http://www.yhssa.hss.gov.nt.ca/fr/sante/cliniques-et-centres-de-sante">http://www.yhssa.hss.gov.nt.ca/fr/sante/cliniques-et-centres-de-sante</a>	1-867-920-6570
7	Commission des droits de la personne <sup>31</sup>	5003, 49 <sup>e</sup> Rue, Yellowknife	<a href="http://nwthumanrights.ca/?lang=fr">http://nwthumanrights.ca/?lang=fr</a>	1-867-669-5575
8	Clinique médicale Stanton	550, chemin Byrne, Yellowknife	<a href="http://www.stha.hss.gov.nt.ca/fr/inpatient-services-landing">http://www.stha.hss.gov.nt.ca/fr/inpatient-services-landing</a>	1-867-669-4122
9	Clinique Frame Lake	312, chemin Old Airport, Yellowknife	<a href="http://www.yhssa.hss.gov.nt.ca/fr/sante/cliniques-et-centres-de-sante/yellowknife/clinique-de-sante-communautaire-frame-lake">http://www.yhssa.hss.gov.nt.ca/fr/sante/cliniques-et-centres-de-sante/yellowknife/clinique-de-sante-communautaire-frame-lake</a>	1-867-767-9126
10	Information et soutien concernant le logement	5201, 50 <sup>e</sup> avenue, Yellowknife	<a href="http://nwthc.gov.nt.ca/node/23">http://nwthc.gov.nt.ca/node/23</a>	1-844-698-4663
11	Ministère des Finances : Division de la politique fiscale et Division de la trésorerie	4903, 49 <sup>e</sup> Rue, Yellowknife	<a href="http://www.fin.gov.nt.ca/fr/minist%C3%A8re/taxation-fr">http://www.fin.gov.nt.ca/fr/minist%C3%A8re/taxation-fr</a>	1-867-767-9158, poste 15056

<sup>31</sup> La Commission des droits de la personne est une entité indépendante qui ne fonctionne pas comme un ministère ou un organisme du GTNO et ne relève pas de celui-ci. Les données à son sujet qui sont présentées dans le cadre de la vérification servent à l'informer des points à améliorer dans ses services.

Numéro	Point de service public du GTNO	Adresse	Site Web	Téléphone
Hay River				
12	Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Hay River)	62, promenade Woodland, Hay River	<a href="http://nwthc.gov.nt.ca/node/23">http://nwthc.gov.nt.ca/node/23</a>	1-867-874-6477
13	Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River	37911, route Mackenzie, Hay River	<a href="http://www.hrhssa.org/">http://www.hrhssa.org/</a>	1-867-874-8000
Fort Smith				
14	Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Fort Smith)	Rue King, Fort Smith	<a href="http://nwthc.gov.nt.ca/node/23">http://nwthc.gov.nt.ca/node/23</a>	1-867-872-2646
15	Centre de santé de Fort Smith	41, Rue Breynet, Fort Smith	<a href="http://www.fshssa.hss.gov.nt.ca/our-health-and-social-services-centre">http://www.fshssa.hss.gov.nt.ca/our-health-and-social-services-centre</a>	1-867-872-6205
Inuvik				
16	Hôpital régional d'Inuvik	285, chemin Mackenzie, Inuvik	<a href="http://www.bdhsa.hss.gov.nt.ca/fr">http://www.bdhsa.hss.gov.nt.ca/fr</a>	1-867-777-8000
17	Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Inuvik)	66, chemin Mackenzie, Inuvik	<a href="http://nwthc.gov.nt.ca/node/23">http://nwthc.gov.nt.ca/node/23</a>	1-867-777-7270

## ANNEXE C – RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE LA VÉRIFICATION (PAGE 1 DE 4)

### Légende

	Conforme
	Non conforme
	Sans objet : vérifié au siège social du point de service public
N.É. Non évalué : Voir les explications ci-dessous	

### Établissements du GTNO visés

1. Centre de soins primaires
2. Régie du logement
3. Aide juridique
4. Tribunaux
5. Services aux victimes
6. Bureau de santé publique (Yellowknife)
7. Commission des droits de la personne
8. Clinique médicale Stanton
9. Clinique Frame Lake
10. Information et soutien concernant le logement
11. Ministère des Finances : Division de la politique fiscale et Division de la trésorerie
12. Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Hay River)
13. Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River
14. Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Fort Smith)
15. Centre de santé de Fort Smith
16. Hôpital régional d'Inuvik
17. Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (Inuvik)
18. Communication des mesures d'urgence

### Résultats : vérification de la conformité avec les normes de prestation de services

		Vérification de la prestation de services		
		Sur place (1.1)	Téléphone (1.2)	Courriel (1.3)
Établissements du GTNO visés	1	Conforme	Conforme	Conforme
	2	Conforme	Conforme	Conforme
	3	Conforme	Conforme	Conforme
	4	Conforme	Conforme	Conforme
	5	Conforme	Conforme	Conforme
	6	Conforme	Conforme	Conforme
	7	Non conforme	Conforme	Conforme
	8	Conforme	Conforme	Non conforme
	9	Non conforme	Conforme	Conforme
	10	Conforme	Conforme	Conforme
	11	Conforme	Conforme	Conforme
	12	Conforme	Non conforme	S.O.
	13	Conforme	Conforme	Conforme
	14	Non conforme	Non conforme	S.O.
	15	Conforme	Non conforme	N.É.
	16	Conforme	Conforme	Conforme
	17	Non conforme	Non conforme	S.O.
Conformité :		13/17 76 %	13/17 76 %	12/13 92 %

### Non évalué – 1.3 (vérification des services par courriel)

Les services par courriel du centre de santé de Fort Smith n'ont pas pu être vérifiés, car chaque tentative de communiquer avec le centre à l'adresse courriel indiquée en ligne a échoué, et aucune autre adresse courriel de première ligne n'a été trouvée. Par conséquent, les vérificateurs n'ont reçu aucune réponse, ni en anglais ni en français, et la vérification n'a pas pu être effectuée.

**Annexe C : Résultats détaillés de la vérification, suite (page 2 de 4)**

**Résultats : vérification de la conformité avec les normes d'offre active**

	Vérification de l'offre active					
	Sur place (2.1)	Téléphone (2.2)	Messagerie vocale (2.3)	Répondeur vocal automatisé (2.4)	Signatures de courriel (2.5)	
Établissements du G'INO visés	1	Conforme	Non conforme	Conforme	Conforme	Conforme
	2	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme	Non conforme
	3	N.É.	Non conforme	Non conforme	N.É.	Non conforme
	4	N.É.	Non conforme	Non conforme	Conforme	Non conforme
	5	N.É.	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
	6	Conforme	Non conforme	Conforme	Conforme	Conforme
	7	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
	8	Conforme	Non conforme	Conforme	Conforme	Non conforme
	9	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
	10	Non conforme	Conforme	Conforme	Conforme	Non conforme
	11	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme	N.É.
	12	Non conforme	Non conforme	Non conforme	N.É.	S.O.
	13	Conforme	Conforme	Non conforme	N.É.	N.É.
	14	Non conforme	Non conforme	Non conforme	Non conforme	S.O.
	15	Conforme	Non conforme	Non conforme	N.É.	N.É.
	16	Conforme	Conforme	N.É.	N.É.	Conforme
	17	Non conforme	Non conforme	Non conforme	N.É.	S.O.
Conformité :	<b>10/14</b> 71 %	<b>8/17</b> 47 %	<b>9/16</b> 56 %	<b>10/11</b> 91 %	<b>6/11</b> 55 %	

**Non évalué – 2.1 (sur place)**

Dans les établissements d'aide juridique, de services judiciaires (tribunaux) et de services d'aide aux victimes, la vérification s'est faite à l'extérieur de l'aire d'accueil, puisque le coordonnateur francophone a dû quitter son bureau pour répondre à la demande et que son bureau ne faisait pas partie de l'évaluation.

**Non évalué – 2.3 (messagerie vocale)**

À l'hôpital régional d'Inuvik, la conformité avec la norme n'a pas pu être évaluée, car l'hôpital n'avait pas de messagerie vocale.

**Non évalué – 2.4 (répondeur vocal automatisé)**

Aux six points de service public classés « N.É. », aucun répondeur n'avait été programmé. L'appel basculait automatiquement vers la réception. La vérification n'a donc pas pu être effectuée.

**Non évalué – 2.5 (signatures de courriel)**

Pour le ministère des Finances et l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River, les courriels ne contenaient aucun bloc signature, et pour le centre de santé de Fort Smith, l'adresse courriel affichée était invalide. Faute de signature, la vérification n'a pas pu être effectuée.

**Annexe C : Résultats détaillés de la vérification, suite (page 3 de 4)**

**Résultats : vérification de la conformité avec les normes de signalisation**

		Vérification de la signalisation		
		Panneaux extérieurs (3.1)	Tableaux répertoires (3.2)	Panneaux indicateurs (3.3)
Établissements du GINO visés	1	Conforme	Conforme	Conforme
	2	N.É.	Conforme	Conforme
	3	N.É.	Conforme	Conforme
	4	N.É.	Conforme	N.É.
	5	N.É.	Conforme	N.É.
	6	Conforme	Conforme	Conforme
	7	Conforme	Conforme	Conforme
	8	Conforme	Conforme	Non conforme
	9	Non conforme	Conforme	Non conforme
	10	N.É.	Conforme	Non conforme
	11	N.É.	Conforme	Non conforme
	12	N.É.	Non conforme	Non conforme
	13	Non conforme	N.É.	Non conforme
	14	Non conforme	N.É.	N.É.
	15	Conforme	N.É.	Non conforme
	16	Non conforme	N.É.	Non conforme
	17	Non conforme	N.É.	Non conforme
Conformité :		5/10	11/12	5/14
		50 %	92 %	36 %

**Non évalué – 3.1 (panneaux extérieurs)**

La conformité des établissements classés « N.É. » n’a pas pu être évaluée, car ces points de service public étaient situés à l’intérieur d’immeubles gouvernementaux plus grands et n’avaient donc aucun panneau extérieur.

**Non évalué – 3.2 (tableaux répertoires)**

Aucun tableau répertoire n’a été trouvé dans l’aire d’accueil des points de service public classés « N.É. ». La vérification n’a donc pas pu être effectuée.

**Non évalué – 3.3 (panneaux indicateurs)**

L’aire d’accueil des services judiciaires (tribunaux), des services aux victimes et de la Société d’habitation des Territoires du Nord-Ouest (Fort Smith) ne comportait aucun panneau indicateur. La vérification n’a donc pas pu être effectuée.



**Annexe C : Résultats détaillés de la vérification, suite (page 4 de 4)**

**Résultats : vérification de la conformité avec les normes de publication**

		Vérification de l'information destinée au public			
		Sites Web (4.1)	Médias sociaux (4.2)	Répertoires en ligne (4.3)	Documents papier (4.4)
Établissements du GTNO visés	1	Conforme	Non conforme	Non conforme	Non conforme
	2	Conforme	N.É.	Conforme	Conforme
	3	Conforme	N.É.	Conforme	N.É.
	4	Non conforme	N.É.	Non conforme	N.É.
	5	Conforme	N.É.	Conforme	N.É.
	6	Conforme	Non conforme	Non conforme	Conforme
	7	Conforme	Non conforme	Conforme	Conforme
	8	Conforme	Non conforme	Non conforme	Non conforme
	9	Conforme	Non conforme	Non conforme	Non conforme
	10	Non conforme	Non conforme	Non conforme	Non conforme
	11	Conforme	N.É.	Conforme	Non conforme
	12	S.O.	S.O.	S.O.	Non conforme
	13	Non conforme	N.É.	Non conforme	Non conforme
	14	S.O.	S.O.	S.O.	Non conforme
	15	Conforme	Non conforme	Non conforme	Non conforme
	16	Conforme	Non conforme	Non conforme	Non conforme
	17	S.O.	S.O.	S.O.	Non conforme
	18	Non conforme	N.É.	Non conforme	N.É.
Conformité		11/15	0/8	5/15	3/14
		73 %	0 %	33 %	21 %

**Non évalué – 4.2 (médias sociaux)**

La conformité des établissements classés « N.É. » n'a pas pu être vérifiée, puisque ces points de service public n'étaient pas actifs sur les médias sociaux.

**Non évalué – 4.4 (documents papier)**

La conformité des documents papier offerts aux quatre points de service public classés « N.É. » n'a pas pu être vérifiée, car le vérificateur n'a pas pu accéder à l'aire d'accueil. L'étalage des documents étant impossible à évaluer, la vérification n'a pas pu être effectuée.

## ANNEXE D – OBLIGATIONS LÉGISLATIVES

Les articles suivants de la *Loi sur les langues officielles* énoncent les obligations législatives du GTNO :

Référence	<i>Loi sur les langues officielles</i>
<i>Loi sur les langues officielles, partie I, article 4</i>	L'anglais, le chipewyan, le cri, l'esclave du Nord, l'esclave du Sud, le français, le gwich'in, l'inuinnaqtun, l'inuktitut, l'inuvialuktun et le tlicho sont les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest.
<i>Loi sur les langues officielles, partie I, article 5</i>	Les langues officielles ont, dans la mesure et de la manière prévues par la présente loi et ses règlements d'application, un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions gouvernementales.
<i>Loi sur les langues officielles, partie I, article 8</i>	Sous réserve des autres dispositions de la présente loi, sont établis en français et en anglais et dans toute autre langue officielle désignée par les règlements les actes écrits qui s'adressent au public et qui sont censés émaner de la Législature ou du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, ou d'un organisme judiciaire, quasi judiciaire ou administratif, ou d'une société d'État, créés sous le régime d'une loi.
<i>Loi sur les langues officielles, partie I, article 11</i>	(1) Le public a, aux Territoires du Nord-Ouest, le droit d'employer le français ou l'anglais pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale des institutions gouvernementales ou pour en recevoir les services. Il a le même droit à l'égard de tout autre bureau de ces institutions là où, selon le cas : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante;</li> <li>b) l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation du bureau.</li> </ol>
<i>Loi sur les langues officielles, Règlement sur les institutions gouvernementales, article 1</i>	Pour l'application de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , les administrations, conseils, commissions, sociétés, bureaux et autres organismes mentionnés à l'annexe sont désignés institutions gouvernementales.
<i>Loi sur les langues officielles, Règlement sur les institutions gouvernementales, article 2</i>	Aux fins de l'alinéa 11(1)a de la Loi, l'emploi du français et de l'anglais fait l'objet d'une demande importante du bureau d'une institution gouvernementale située dans une des collectivités qui suivent : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Fort Smith;</li> <li>b) Hay River;</li> <li>c) Inuvik;</li> <li>d) Yellowknife.</li> </ol>
<i>Loi sur les langues officielles, Règlement sur les institutions gouvernementales, article 3</i>	Aux fins de l'alinéa 11(1)b de la Loi, l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation du bureau d'une institution gouvernementale si, à la fois : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) le bureau offre généralement des services au public;</li> <li>b) à l'égard de ces services, le bureau est un point de service central ou un centre d'aiguillage qui fournit des services au public sur l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest.</li> </ol>

## ANNEXE E – ANALYSE DES RISQUES ET DES POSSIBILITÉS

Les résultats ont été classés par ordre d'importance selon les cotes de risque suivantes<sup>32</sup>:

Cote de risque	Description
4 = extrêmement élevé	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'occurrence aurait d'énormes répercussions sur les intervenants du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest.</li> <li>■ Les mesures d'atténuation des risques sont inadéquates ou inexistantes, ce qui laisse croire que l'occurrence est presque inévitable.</li> </ul>
3 = élevé	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La capacité de l'établissement à produire les résultats escomptés et à respecter ses priorités est nulle ou très faible.</li> <li>■ Les mesures d'atténuation des risques sont médiocres, ce qui laisse croire que l'occurrence est probable.</li> </ul>
2 = moyen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'occurrence aurait des répercussions modérées sur la capacité de l'établissement à respecter ses objectifs.</li> <li>■ Les mesures d'atténuation des risques sont généralement adéquates (outre quelques faiblesses importantes), ce qui laisse croire que l'occurrence est plus ou moins probable.</li> </ul>
1 = faible	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'occurrence aurait des répercussions limitées sur la capacité de l'établissement à produire les résultats escomptés et à respecter ses priorités.</li> <li>■ Les mesures d'atténuation des risques comportent des faiblesses mineures, ce qui laisse croire que l'occurrence est peu probable.</li> </ul>
1 = extrêmement faible	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'occurrence aurait une incidence nulle ou négligeable sur la capacité de l'établissement à produire les résultats escomptés et à respecter ses priorités.</li> <li>■ Les mesures d'atténuation des risques ne comportent aucune faiblesse considérable, ce qui laisse croire que l'occurrence est peu probable.</li> </ul>

<sup>32</sup> Ces cotes de risques sont les mêmes que celles utilisées par le Bureau de la vérification interne du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest.