

REF  
COL/CLO  
A/Vé  
H910  
1999  
ex.1

**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE  
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS  
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS  
EN NOUVELLE-ÉCOSSE**

*Commissariat aux langues officielles*  
<http://ocol-clo.gc.ca>



## TABLE DES MATIÈRES

### SOMMAIRE

<b>A)</b>	<b>INTRODUCTION</b> .....	- A1 -
1.	Le contexte .....	- A1 -
2.	Les objectifs .....	- A3 -
3.	La portée, la méthodologie et les limites .....	- A3 -
<b>B)</b>	<b>OBSERVATIONS GÉNÉRALES</b> .....	- B1 -
1.	L'affichage et la documentation .....	- B1 -
2.	L'offre active .....	- B2 -
a)	La signalisation .....	- B3 -
b)	L'accueil au téléphone et en personne .....	- B4 -
3.	Le service .....	- B6 -
a)	Disponibilité du service en français au téléphone .....	- B6 -
b)	Disponibilité du service en français en personne .....	- B8 -
c)	Qualité du service en français et courtoisie .....	- B8 -
d)	Comparabilité .....	- B9 -
4.	La capacité bilingue des bureaux .....	- B10 -
5.	L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles .....	- B12 -
6.	La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues .....	- B13 -
7.	Les recommandations de la CLO .....	- B14 -
8.	Conclusion .....	- B15 -
<b>C)</b>	<b>EXAMEN DES BUREAUX</b> .....	- C1 -
	Agence de promotion économique du Canada atlantique .....	- C2 -
	Société canadienne d'hypothèques et de logement .....	- C5 -
	Société canadienne des postes .....	- C7 -
	Agence canadienne d'inspection des aliments .....	- C20 -
	Citoyenneté et Immigration .....	- C22 -
	Environnement Canada .....	- C25 -
	Banque de développement du Canada .....	- C28 -
	Pêches et Océans .....	- C33 -
	Santé Canada .....	- C42 -
	Développement des ressources humaines Canada .....	- C46 -
	Industrie Canada .....	- C47 -
	Justice Canada .....	- C53 -
	Défense nationale .....	- C55 -
	Ressources naturelles .....	- C63 -
	Commission de la fonction publique .....	- C66 -
	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada .....	- C68 -



Revenu Canada .....	- C69 -
Gendarmerie royale du Canada .....	- C81 -
Statistique Canada .....	- C104 -
Anciens combattants .....	- C106 -

**ANNEXE A - Recommandations de 1994**

**ANNEXE B - Glossaire**



## SOMMAIRE

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avons entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation en Nouvelle-Écosse. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'actions préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Il est difficile d'obtenir de façon constante des services de qualité en français, notamment au téléphone. La capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une diminution inquiétante. Cette capacité bilingue est insuffisante dans 40 p. 100 des bureaux visités. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée, passant de 72 à 86 p.100. Par ailleurs, à peine cinq des 49 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues en personne. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 67 p. 100 des cas. La disponibilité du service au téléphone en français a glissé par rapport à 1994 : dans seulement 73 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante par rapport à 78 p. 100 en 1994. Le service en personne stagne autour de 72 p.100. Par ailleurs, on note que le personnel est maintenant beaucoup mieux informé des obligations linguistiques du bureau. Malheureusement, les directives ne sont pas toujours suivies. La prestation des services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.



## A) INTRODUCTION

### 1. Le contexte

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante\* » et « vocation du bureau\* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le SCT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La LLO et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la LLO et du Règlement. Dans son rapport (*Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais*) rendu public le 15 mars 1995, le CLO a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations

---

\*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

visant à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au SCT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période de trois ans. Un rapport distinct est préparé pour chaque province ou territoire de même que pour la RCN. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public. Le présent rapport porte sur la Nouvelle-Écosse.

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1998, au moment de notre suivi, 232 bureaux fédéraux sur 661 étaient désignés pour fournir des services bilingues en Nouvelle-Écosse. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'actions que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du SCT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles en Nouvelle-Écosse. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

## **2. Les objectifs**

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La LLO et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des déficiences.

## **3. La portée, la méthodologie et les limites**

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière à celles qui, selon le Règlement, offrent des services clés\* : la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes (SCP), Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des

---

\*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française de la Nouvelle-Écosse.

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française de la Nouvelle-Écosse pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du SCT afin d'identifier toute divergence.

Ils ont généralement fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en français.

Les enquêteurs ont visité chaque bureau qui offrait des services en personne afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport de la CLO.

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les enquêteurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous sa responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées\* et que les résultats pour la Nouvelle-Écosse étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et d'y mettre en oeuvre les recommandations qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

---

\*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

## **B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES**

Lors de l'étude de 1994, nous avons vérifié 95 bureaux désignés en Nouvelle-Écosse. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 49. L'exercice s'est déroulé à l'été de 1998. Les consultations des directeurs régionaux des institutions fédérales en cause ont été complétées en novembre 1998.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi en Nouvelle-Écosse. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer la comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude de 1994.

Au moment de notre étude en 1994, la Nouvelle-Écosse comptait 787 bureaux fédéraux, dont 280 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1998, lors de notre suivi, on dénombrait 661 bureaux, dont 232 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de 16 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette baisse est sensiblement la même soit de 17 p. 100. Cette diminution témoigne des nombreuses transformations apportées à l'appareil fédéral au cours des dernières années.

### **1. L'affichage et la documentation**

On constate que la plupart des éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont légèrement améliorés à l'exception de la disponibilité de la documentation. Ainsi, la signalisation extérieure est passée de 93 p. 100 en 1994 à 98 p. 100 lors du suivi et l'affichage à l'intérieur de 92 à 93 p. 100 quant à leur disponibilité dans les deux langues officielles. Les formulaires sont disponibles en français et en anglais dans tous les bureaux. Par contre, les bureaux désignés semblent éprouver de la difficulté à gérer la documentation dans les deux langues. En effet, alors que celle-ci était disponible dans

96 p. 100 des bureaux en 1994, elle ne l'était plus que dans 84 p. 100 des cas en 1998. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés aiderait à améliorer la situation.

Nous avons fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes.

**Tableau 1**

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	Étude 1994	Suivi 1998
<i>Signalisation extérieure</i>	93 %	98 %
<i>Affichage intérieur</i>	92 %	93 %
<i>Documentation</i>	96 %	84 %
<i>Formulaires</i>	97 %	100 %

## 2. L'offre active

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures liées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

En 1994, nous avons évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais également sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français en Nouvelle-Écosse étaient satisfaisantes ou mieux dans 69 p. 100 des cas.

Au cours du suivi, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

**a) La signalisation**

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre similaire.



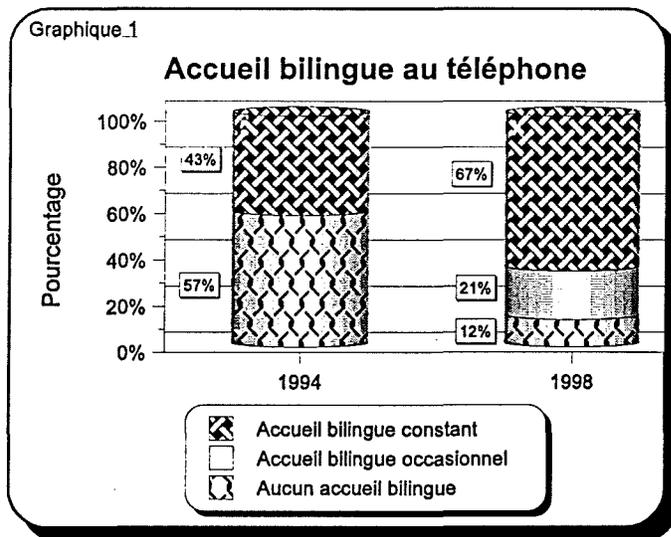
En 1994, 72 p. 100 des bureaux désignés de la Nouvelle-Écosse annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors du suivi, 86 p. 100 des bureaux visités affichaient le pictogramme du SCT ou un symbole équivalent. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons difficilement comment sept des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole approprié, huit ans après que le SCT ait mis son pictogramme à leur disposition.

**Tableau 2**

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	Étude 1994	Suivi 1998
<i>Présent</i>	72%	86%
<i>Absent</i>	28%	14%

**b) L'accueil au téléphone et en personne**

En 1994, les employés des institutions fédérales en Nouvelle-Écosse n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues au téléphone que dans 43 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1998, nous avons noté une nette amélioration mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés de la Nouvelle-Écosse répondait aux appels téléphoniques.



En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 67 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue de façon occasionnelle dans 21 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 12 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

**L'offre active en  
personne fait encore  
défaut.**

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans à peine 8 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement cinq bureaux sur les 49 que nous avons visités (11 p. 100) ont accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation dans les deux langues. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

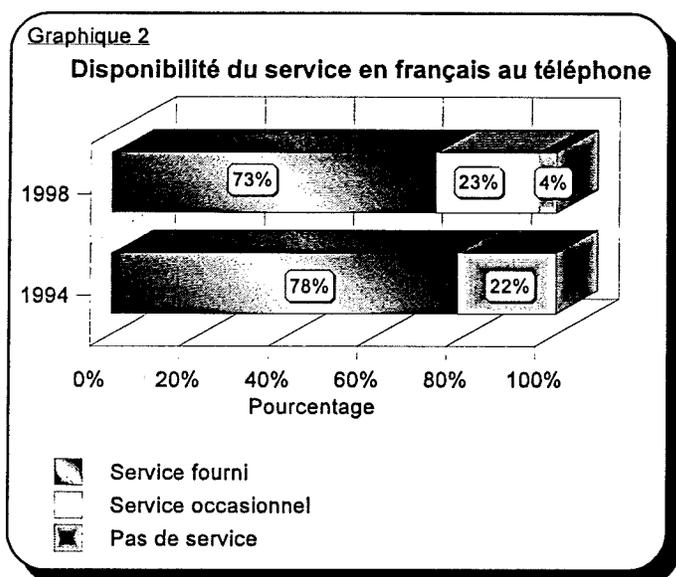
L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française de la Nouvelle-Écosse d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter et d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu Canada, ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Banque de développement du Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

### 3. Le service

#### a) Disponibilité du service en français au téléphone



Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues de la Nouvelle-Écosse avaient fourni le service en français dans 78 p. 100 des cas. La situation s'est détériorée en 1998. De plus, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés quant à la prestation de services en français au téléphone.

Les préposés ont fourni le service en français de façon constante dans seulement 73 p. 100 des cas; ils ont offert le service en français de façon occasionnelle dans 23 p. 100 des cas; et dans 4 p. 100 des cas, le service téléphonique n'était pas disponible en français.

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette situation, dont voici les principaux : la faible capacité bilingue de plusieurs bureaux; le fait que des appels sont dirigés en anglais seulement vers des boîtes vocales où les messages sont en anglais seulement; les bris dans la chaîne de service; les inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans les annuaires téléphoniques de la Nouvelle-Écosse; enfin, le fait que les gestionnaires ne font pas de suivi pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

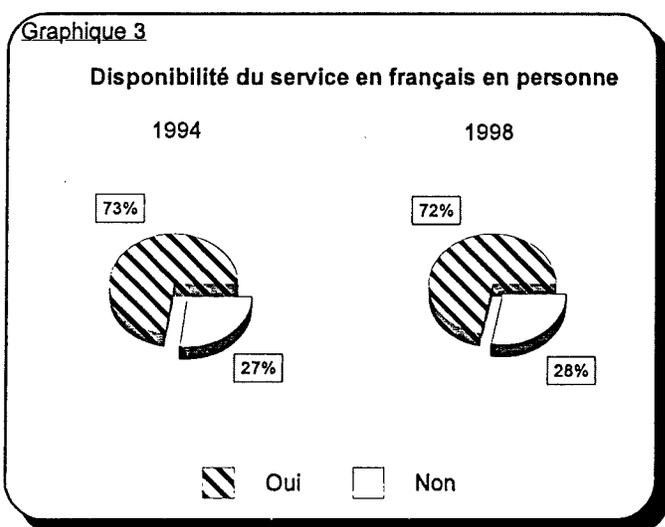
Par ailleurs, nous avons effectué des appels à quatre lignes téléphoniques sans frais. Dans chaque cas, nous avons obtenu un service de bonne qualité en français.

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique s'excusent de ne pas être en mesure de parler français ou, en voulant s'assurer de bien comprendre la requête du client, répètent celle-ci en anglais. Dans de telles circonstances, l'offre de service que véhiculait leur salutation bilingue n'est plus vraiment significative. Les préposés devraient plutôt faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils obligent les clients d'expression française à tenter de s'exprimer en anglais.

Nous notons également que les clients d'expression française de la Nouvelle-Écosse sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française de la Nouvelle-Écosse se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

**b) Disponibilité du service en français en personne**

Au moment de notre suivi en 1998, la prestation du service en personne était à peu de chose près au même niveau qu'en 1994. En effet, le service en français fut obtenu dans 72 p. 100



des bureaux visités, comparativement à 73 p. 100 lors de l'étude initiale. Cette situation n'est pas acceptable. La communauté d'expression française de la Nouvelle-Écosse a droit à de meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour offrir des services dans les deux langues. Ceux-ci devraient être disponibles en tout temps, dans tous les bureaux désignés.

**c) Qualité du service en français et courtoisie**

Lorsque le service a été fourni en français, les enquêteurs en ont classé la qualité selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service fourni en français (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à satisfaisant ou mieux dans 96 p. 100 des points de service désignés en Nouvelle-Écosse.

Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en français au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans 98 p. 100 des cas. Quant à la qualité linguistique du service en français en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans 97 p. 100 des

bureaux qui ont été capables de fournir le service. En somme, on peut dire que les bureaux qui sont en mesure d'offrir le service dans les deux langues, fournissent généralement un service de bonne qualité en français comme ils le faisaient en 1994.

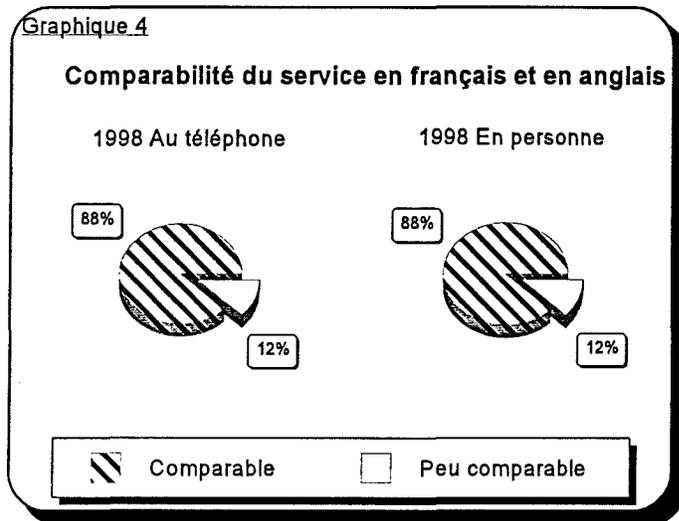
Au chapitre de la courtoisie, presque tous les bureaux visités (97 p. 100) et tous les bureaux (100 p. 100) avec lesquels nos enquêteurs ont communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

#### **d) Comparabilité**

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. Par ailleurs, un bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service en français est inadéquate.

Au cours du suivi, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 72 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités en Nouvelle-Écosse. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 73 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 23 p. 100 des cas.



De façon générale, lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans une proportion de 88 p. 100 tant pour le service au téléphone que pour le service en personne. Les bureaux des institutions fédérales en Nouvelle-Écosse doivent prendre des mesures énergiques pour

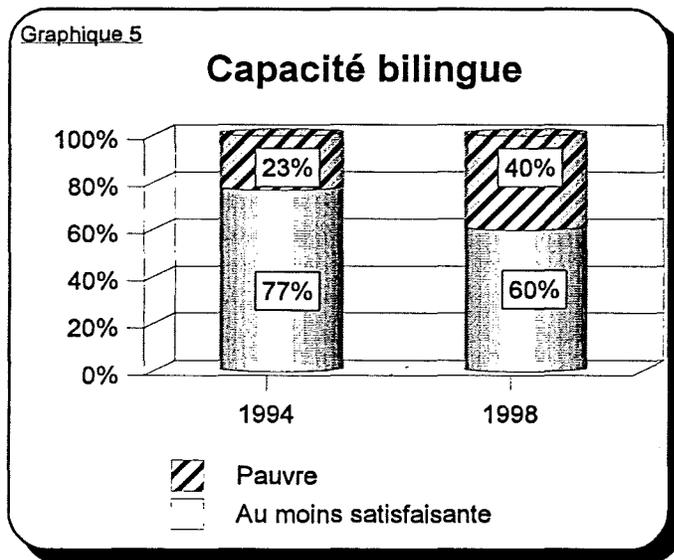
faire en sorte que les services offerts en français soient de qualité comparables à ceux offerts en anglais. Ainsi, lorsqu'un service est offert 24 heures par jour en anglais, il doit également l'être en français. Quand un bureau offre le service en personne en anglais, il doit l'offrir de la même façon en français. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la partie C du rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les institutions visées devront prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes.

#### 4. La capacité bilingue des bureaux

Les enquêteurs ont évalué la capacité bilingue d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 77 p. 100 des bureaux désignés de la Nouvelle-Écosse. Le suivi indique que les bureaux fédéraux désignés de la province ont subi un recul très important dans leur capacité de fournir des services dans les deux langues officielles. Ainsi, cinq bureaux

désignés (10 p. 100) n'avaient aucune capacité bilingue sur place, alors que 14 bureaux visités (30 p. 100) avaient une capacité plutôt faible pour servir le public dans les deux



langues. Cela était particulièrement visible dans les bureaux où le personnel travaille sur des quarts et que les effectifs bilingues sont insuffisants pour assurer le service dans les deux langues sur chaque quart de travail. Dans sept bureaux (15 p. 100) on ne comptait qu'un seul employé bilingue pour assurer le service en français. La moindre absence de cet employé prive le bureau de son entière capacité d'offrir le

service en français. En somme, la situation demeure très préoccupante pour la communauté de langue officielle minoritaire de la Nouvelle-Écosse.

Dans les bureaux où la capacité bilingue présente des lacunes, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux puissent avoir besoin de prendre des dispositions administratives temporaires pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Parmi les bureaux vérifiés en 1998 en Nouvelle-Écosse, cinq d'entre eux ont eu recours à des mesures administratives pour assurer, avec ou sans succès, la prestation du service en français. Quelles que soient les dispositions prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques.

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de la Nouvelle-Écosse

en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

**5. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles**

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés en Nouvelle-Écosse étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 86 et 82 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1998, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans une proportion de 96 p. 100. Cela constitue un progrès significatif à cet égard.

Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, celles-ci ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française vers un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant leurs obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues, et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française de la Nouvelle-Écosse.

## **6. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues**

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas très bien renseigné la communauté d'expression française de la Nouvelle-Écosse sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens étaient très bonnes ou satisfaisantes dans 77 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est nettement améliorée à ce chapitre.

En effet, nous avons constaté que 93 p. 100 des bureaux vérifiés en 1998 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service en français. En Nouvelle-Écosse, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues des annuaires téléphoniques pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française, puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que certaines des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux de la Nouvelle-Écosse étaient erronées. En effet, dans six bureaux sur 49 (12 p. 100) on notait des anomalies. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des annuaires téléphoniques. D'autres étaient désuets. D'autres n'étaient simplement pas inscrits ou bien le bureau avait déménagé sans que l'adresse n'ait été modifiée. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

En juin 1994, le SCT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour

servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Le SCT publie maintenant sur Internet la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

D'autre part, nous avons noté au cours du suivi que bon nombre de bureaux désignés avaient établi des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de la province. Nous avons également constaté que sept bureaux désignés (14 p. 100) auraient avantage à établir des communications soutenues avec la communauté d'expression française pour mieux connaître ses besoins et l'informer des services offerts. Par ailleurs, nous encourageons les représentants de la communauté à poursuivre les consultations entreprises avec les gestionnaires des bureaux fédéraux pour les sensibiliser encore davantage aux besoins de leur communauté.

## **7. Les recommandations de la CLO**

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, la CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C du rapport.

La Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en

mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Les recommandations du CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe en Nouvelle-Écosse. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

## **8. Conclusion**

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'ensemble de la Nouvelle-Écosse. Nous nous attendions à une amélioration marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que malgré certains progrès, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent.

Nous exhortons le SCT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues en Nouvelle-Écosse offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

### **Réaction des institutions fédérales**

La LLO prévoit que la CLO doit faire preuve d'équité administrative en donnant aux institutions fédérales la possibilité de répondre aux critiques dont elle font l'objet. La CLO a donc transmis l'ébauche du présent rapport au sous-chef de chaque institution fédérale dont un bureau a fait l'objet d'une vérification en Nouvelle-Écosse, pour obtenir ses commentaires.

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. Dans d'autres cas cependant, certaines institutions font preuve de

parcimonie dans la prestation des services en français. La CLO a l'intention de porter ces situations à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme des dispositions de la LLO et du Règlement.

#### **Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor**

Le SCT constate des améliorations depuis notre étude de 1994, notamment en ce qui concerne l'offre active de services tant au téléphone qu'en personne, la signalisation et la compréhension des gestionnaires et des employés quant à leurs obligations aux termes de la LLO. Il apparaît évident pour le SCT qu'un trop grand nombre de bureaux n'ont pas réalisé de progrès et que certains auraient même régressé. Il est préoccupé par l'apparente diminution de la capacité de ces bureaux d'offrir des services en français.

Le SCT a assuré la CLO que son Programme des langues officielles, en particulier le volet du service au public, constitue l'une de ses priorités. Il tiendra compte des conclusions de la présente étude au moment de la planification de ses activités.

#### **Réaction de la Commissaire**

La CLO encourage le SCT à inclure dans ses activités la surveillance du rendement des institutions fédérales choisies qui ne respectent pas leurs obligations linguistiques.

### **C) EXAMEN DES BUREAUX**

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 49 bureaux que nous avons vérifiés en Nouvelle-Écosse lors du suivi. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations pertinentes visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

## Agence de promotion économique du Canada atlantique

(88030)

1801, rue Hollis  
Bureau 600  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 3C8  
(902) 426-8361

Lors de notre étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité aussi bien au téléphone qu'en personne. Les résultats de notre suivi de 1998 se sont avérés identiques.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-6743, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était fait dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de très bonne qualité. Toutefois, lors du premier appel, la réceptionniste a demandé à notre enquêteur s'il acceptait de parler en anglais car aucun agent bilingue n'était présent. La gestionnaire du bureau nous a informés par la suite qu'il n'y avait aucun agent sur les lieux, au moment de notre appel. Ainsi, le service n'aurait pas pu être fourni ni dans une langue ni dans l'autre.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. L'accueil en personne s'est fait dans les deux langues officielles. Le service offert en français, en personne, était de très bonne qualité.

Treize des 56 postes du bureau exigent la connaissance des deux langues officielles à des niveaux de compétence linguistique intermédiaire et supérieure et tous les titulaires satisfont aux exigences ou les dépassent. En outre, quatre employés dont les postes n'exigent que la connaissance de l'anglais possèdent des compétences linguistiques de niveau supérieur en français. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Le bureau entretient des communications régulières avec la communauté de langue française de la province.

*Suite à notre visite, la gestion du bureau a passé en revue avec le personnel les obligations linguistiques du bureau et notamment l'accueil du public dans les deux langues officielles, ainsi que les procédures pour diriger les clients vers les collègues bilingues lorsque les clients désirent être servis en français. Dans les cas exceptionnels, la personne à la réception demandera au client si on peut retourner son appel.*

## **Agence de promotion économique du Canada atlantique**

### **Société d'expansion du Cap-Breton (88031)**

C.P. 1750  
Commerce Tower, 4<sup>e</sup> étage  
15, rue Dorchester  
Sydney (Nouvelle-Écosse)  
B1P 6T7  
(902) 564-3600

La Société d'expansion du Cap-Breton et l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APÉCA) sont situées dans un seul et même bureau et les employés travaillent à la fois pour les deux institutions fédérales. Notre enquête de 1998 indique que ce bureau offre, comme il le faisait en 1994, un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Deux pictogrammes du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais étaient placés bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement mais le service en français était de très bonne qualité.

Deux appels ont été effectués au (902) 564-3600, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Ce numéro est aussi inscrit sous le nom de la Société d'expansion du Cap-Breton dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues mais non sous celui de l'APÉCA. À chaque appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte 55 employés dont sept sont bilingues. Quatre postes exigent la connaissance des deux langues à un niveau supérieur de compétence linguistique. Les sept employés satisfont à ce niveau de compétence linguistique ou le dépassent. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels. Le bureau entretient de fréquents contacts avec la communauté de langue française. Un représentant de la Société participe aux rencontres de concertation entre la communauté et les institutions fédérales.

*Lorsque la gestion a été mise au courant du résultat de notre étude, elle a immédiatement fait un rappel des obligations linguistiques au personnel à la réception, notamment sur l'importance de faire l'accueil en français et en anglais pour le service en personne.*

## RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### Réponse de l'Agence

L'Agence a pris les mesures appropriées pour rappeler aux employés leurs obligations en matière de langues officielles, particulièrement en ce qui concerne l'accueil dans les deux langues officielles afin d'encourager les membres du public à communiquer avec le bureau dans la langue officielle de son choix.

Elle a aussi rappelé au personnel la marche à suivre lorsqu'il sert des clients francophones.

## **Société canadienne d'hypothèques et de logement**

**(11163)**

C.P. 9315, succursale A  
Succursale d'Halifax  
Centre commercial d'Halifax  
Tour 1, bureau 300  
7001, rue Mumford  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3K 5W9  
(902) 426-3530

Ce bureau n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête de 1998 révèle que le bureau offre un service adéquat en français, au téléphone et en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-3530, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était adéquat.

La signalisation et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient également dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien à la vue du public, mais l'accueil en personne n'a été fait qu'en anglais. Malgré l'absence d'offre active dans les deux langues officielles en personne, le service en français était très bon.

Dix-neuf des 75 postes du bureau exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence linguistique intermédiaire, pour la plupart. La majorité des titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques. Six titulaires sont actuellement en formation linguistique. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Le bureau n'entretient pas de communications régulières avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services offerts par le bureau.

*La gestionnaire du bureau s'est engagée lors de notre visite à faire un rappel au personnel quant à l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de la Nouvelle-Écosse pour mieux connaître ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

### Réponse de la Société

La Société a rappelé aux employés qui travaillent avec le public leur obligation de l'accueillir dans les deux langues officielles afin de l'encourager à communiquer avec eux en français ou en anglais. De plus, elle a établi une liste de tous les employés bilingues dans chaque secteur et a pris des mesures pour faire en sorte que les employés reçoivent le public dans les deux langues officielles.

La Société a aussi planifié une réunion avec la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse afin de discuter des besoins de la communauté francophone et d'élaborer un plan d'action à cet égard.

## Société canadienne des postes

(1202001)

Poste restante  
Middle West Pubnico (Nouvelle-Écosse)  
B0W 2M0

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1998 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait des services bilingues était bien en vue. La documentation et les formulaires dans les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce bureau de poste.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon. Le bureau ne compte que deux personnes : la maîtresse de poste et une employée, toutes deux bilingues. De temps à autre, la maîtresse de poste reçoit des directives écrites de la SCP en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles. Elle s'assure de les transmettre à son employée. De plus, elle a de fréquents contacts avec la communauté d'expression française, qui est majoritaire dans ce village.

*Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.*

## Société canadienne des postes

(1202001)

495, rue Main  
Kemptville (Nouvelle-Écosse)  
B0W 1Y0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1998 indique que la seule amélioration notable est la présence de la signalisation extérieure et de l'affichage à l'intérieur dans les deux langues officielles. Le bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques.

Le bureau n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais. La documentation de la SCP était disponible dans les deux langues officielles, sur le comptoir, quoiqu'elle était disposée de sorte que seul le côté anglais était en évidence.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce bureau de poste.

Notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. À une question posée en français, la préposée ne lui a pas répondu. Il a répété sa question sans obtenir de réponse. En bout de piste, on l'a servi en anglais.

Selon le Représentant des ventes au détail, deux des quatre employés de ce dépanneur dans lequel est situé le comptoir postal peuvent se débrouiller en français. Nous estimons que la capacité bilingue de ce comptoir postal est pauvre puisque le service en français n'est pas disponible en tout temps durant les heures ouvrables, les employés travaillant seuls la plupart du temps. Selon le Représentant des ventes au détail, la propriétaire du dépanneur est au courant des obligations linguistiques du comptoir postal et elle devrait en avoir informé ses employés; les effets, cependant, ne sont pas perceptibles.

### RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés du comptoir postal de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation à l'intention du public est présentée de façon à refléter le caractère bilingue du bureau.

#### **Réponse de la Société**

La Société a installé le pictogramme de l'« offre active », elle a rappelé au personnel son obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles en tout temps et elle présente maintenant la documentation en français et en anglais.

Les responsables locaux examinent actuellement la capacité linguistique du personnel de ce comptoir postal afin de transférer probablement les services bilingues dans une localité voisine. La Société tiendra la CLO au courant des faits nouveaux dans ce dossier.

#### **Commentaires de la Commissaire**

La CLO estime que la Société doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la prestation de services satisfaisants en français à ce comptoir postal en attendant qu'une décision soit prise à propos du transfert.

## Société canadienne des postes

(1202001)

La Pharmacie T. D'eon Ltd.  
C.P. 100  
West Pubnico (Nouvelle-Écosse)  
B0W 3S0

Lors de notre étude en 1994, ce comptoir postal n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est grandement améliorée. Seule l'offre de service dans les deux langues fait maintenant défaut.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait un service dans les deux langues était bien affiché.

Il n'y a pas de service téléphonique offert à ce comptoir postal.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, la préposée s'est empressée de poursuivre la conversation en français. Le service en français était de très bonne qualité. Le comptoir postal est situé dans une pharmacie qui compte 17 employés, dont 16 sont bilingues. Il y a un minimum de quatre employées en service en tout temps. La capacité bilingue de ce comptoir postal est donc très bonne.

Le Représentant des ventes au détail nous a assurés que les employés étaient au courant de leurs obligations linguistiques, mais n'a pu nous dire quand cette information leur a été transmise. En fait, aucun rappel n'a été effectué depuis plusieurs années et il s'est engagé à remédier à la situation.

*La gestion régionale de la SCP nous a assurés qu'elle a rappelé au propriétaire de la pharmacie ses obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles, plus particulièrement en ce qui concerne l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles en tout temps. De plus, on prévoit effectuer des vérifications ponctuelles.*

## RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### Réponse de la Société

La Société a rappelé à l'exploitant du comptoir postal West Pubnico son obligation d'offrir activement des services dans les deux langues officielles et de poursuivre la conversation dans la langue du client. Depuis le 3 mai 1999, ce comptoir postal relève d'un nouvel exploitant qui offre un service bilingue complet.

## Société canadienne des postes

(1202001)

7, rue Court  
Tusket (Nouvelle-Écosse)  
B0W 3M0  
(902) 648-2962

Lors de notre étude en 1994, le service en français était très bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée et que des améliorations devront être apportées.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT ainsi que le logo de la SCP étaient affichés bien en vue. La documentation de la SCP était disponible dans les deux langues officielles, quoiqu'elle était disposée de sorte que seul le côté anglais était en évidence.

Les deux appels téléphoniques ont révélé que l'accueil se faisait en anglais seulement. Au premier appel, l'enquêteur a reçu un bon service en français. Lors du deuxième appel, la dame a répondu en anglais aux questions posées en français par notre enquêteur. Manifestement, elle comprenait le français mais préférait parler anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Aux questions posées en français, la maîtresse de poste a répondu en anglais. Au cours de la discussion qui suivit, l'enquêteur a découvert que c'est la même personne qui avait répondu aux deux appels téléphoniques faits plus tôt. Il semble que cette dernière possède des notions de français et peut les utiliser, mais ne le fait pas toujours. Elle a suivi des cours de français pour atteindre la norme élémentaire requise de son poste. La seule autre employée, qui travaille à temps partiel, ne satisfait pas aux exigences linguistiques élémentaires de son poste.

La capacité bilingue de ce comptoir postal est plutôt pauvre. Selon le Représentant des ventes au détail, la maîtresse de poste ainsi que son employée sont au courant des obligations linguistiques qui leur incombent. Nous croyons que la SCP devrait trouver un moyen d'encourager la maîtresse de poste à utiliser davantage ses compétences linguistiques en français.

*La Société est prête à offrir de la formation linguistique à la maîtresse de poste, si cela s'avérait nécessaire.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les exigences linguistiques des postes sont suffisamment élevées pour offrir un service de bonne qualité dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public les servent dans la langue officielle de préférence de ces derniers;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la présentation de la documentation projette l'image d'une institution qui offre ses services dans les deux langues officielles.

### Réponse de la Société

La documentation est maintenant présentée dans les deux langues officielles.

À la suite de la vérification, la maîtresse de poste a subi un autre test qu'elle a réussi, remplissant ainsi l'exigence linguistique de son poste. La Société lui a rappelé l'importance d'offrir activement le service aussi bien en français qu'en anglais et de poursuivre la conversation dans la langue du client.

Il a aussi été confirmé que l'employée permanente à temps partiel a subi, en 1993, un test qu'elle a réussi.

La Société continuera de surveiller de près ce comptoir.

### Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il serait plus facile d'offrir un service satisfaisant dans les deux langues officielles si le personnel avait un niveau intermédiaire de compétence en français.

## Société canadienne des postes

(1203001)

Clare Pharmacy Ltd.  
8693, rue Main  
Meteghan Centre (Nouvelle-Écosse)  
B0W 2K0

Lors de notre étude en 1994, le service en français était de très bonne qualité. Seul l'accueil en personne dans les deux langues officielles faisait défaut. Le suivi mené en 1998 indique que la situation est demeurée la même.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais était bien affiché. Ce point de service étant un comptoir postal à l'intérieur d'une pharmacie, l'espace y est limité de sorte qu'il n'y avait ni document ni formulaire mis à la disposition du public.

Il n'y a pas de service téléphonique offert par ce comptoir postal.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en français seulement. Il a obtenu un service de très bonne qualité dans cette langue. Le service au comptoir postal est assuré par 13 employés de la pharmacie, tous bilingues. La capacité bilingue de ce comptoir postal est très bonne.

Le Représentant des ventes au détail nous a assurés que les employés étaient au courant de leurs obligations linguistiques puisqu'ils reçoivent périodiquement de la documentation de la SCP.

*La gestion régionale de la SCP nous a assurés qu'elle a rappelé au propriétaire de la pharmacie ses obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles, plus particulièrement en ce qui concerne l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles en tout temps. De plus, on prévoit effectuer des vérifications ponctuelles.*

### RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

**Réponse de la Société**

La Société a rappelé à l'exploitant du comptoir postal de Meteghan son obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles et de poursuivre la conversation dans la langue du client.

## Société canadienne des postes

(1209021)

Parc IGA Clayton  
278, promenade Lacewood  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3M 3N0  
(902) 443-4535

Lors de notre étude de 1994, ce bureau offrait un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est quelque peu détériorée. Des améliorations sont nécessaires.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires de la Société. Malgré la présence du logo de la SCP indiquant que le bureau offrait le service en français et en anglais, l'accueil en personne s'est fait en anglais seulement. Le service a été fourni en anglais seulement, la préposée au comptoir n'ayant pas eu recours à l'aide d'un collègue bilingue.

Il n'y a pas de service téléphonique offert par ce comptoir postal.

Ce point de service compte quatre postes, dont deux exigent la connaissance des deux langues officielles. Un poste bilingue est vacant, le titulaire venant tout juste de quitter. Au moment de notre visite, le franchisé était à la recherche d'un employé bilingue pour occuper le poste bilingue laissé vacant. Avec deux postes bilingues sur quatre, il devrait être possible d'offrir en tout temps le service dans les deux langues officielles.

*Le Représentant des ventes au détail nous a informés que la franchise vient de changer de propriétaire et qu'il a l'intention de rencontrer le nouveau franchisé pour l'informer de ses obligations linguistiques, incluant l'offre active de service dans les deux langues officielles.*

### RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne est fourni en français.

**Réponse de la Société**

La Société a informé les employés de leur obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles. En outre, ce comptoir postal a engagé un employé bilingue additionnel.

## Société canadienne des postes

(1216006)

334, rue Main  
Louisdale (Nouvelle-Écosse)  
B0E 1V0  
(902) 345-2433

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1998 indique que le service y est toujours aussi bon.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 345-2433, le numéro inscrit dans la version anglaise des pages blanches de l'annuaire téléphonique local. Il n'est toutefois pas inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon, à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches faites à la main qui étaient en anglais seulement. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre le service en français et en anglais était affiché bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon.

Trois des quatre employées du bureau de poste sont bilingues. La quatrième employée n'avait pas encore subi de test pour mesurer ses connaissances linguistiques au moment de notre visite. Le personnel est au courant de l'obligation de servir le public dans la langue de choix de ce dernier. Les employés en ont été informés lors de leur embauche et par le biais de directives écrites. Le bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

*Lorsque la maîtresse de poste a été informée de l'absence d'accueil en personne dans les deux langues officielles et de la présence d'affiches en anglais seulement, elle a immédiatement retiré ces affiches et elle a informé l'employée au comptoir de la procédure à suivre pour faire l'offre active de service dans les deux langues officielles.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de veiller à ce que le numéro de téléphone du bureau soit publié en français dans la prochaine édition des pages blanches de l'annuaire téléphonique local;
2. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone qui doit être inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés sont informés régulièrement de leurs obligations linguistiques ainsi que de l'importance d'accueillir le public, en personne, dans les deux langues officielles.

### Réponse de la Société

La Société a demandé au Service à la clientèle de l'Atlantique de veiller à ce que le numéro de téléphone du comptoir postal figure dans la prochaine édition française de l'annuaire téléphonique, prévue pour juin 1999.

Le poste de la maîtresse de poste a été désigné « bilingue » et l'employée a reçu la formation nécessaire.

Le Représentant des ventes au détail a rappelé à la maîtresse de poste son obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles.

### Commentaires de la Commissaire

La CLO estime que la Société doit donner suite à la recommandation n° 2 immédiatement, si cela n'a pas déjà été fait.

## Agence canadienne d'inspection des aliments

(91177)

1992, rue Baffin  
C.P. 1060  
Parc Shannon  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B2Y 3Z7  
(902) 426-3828

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert le service en français au téléphone mais il n'avait pas été en mesure de fournir le même service en personne. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est grandement améliorée, le bureau étant maintenant en mesure d'offrir un bon service, au téléphone et en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-3828, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Toutefois, ce numéro correspond à celui de la direction de l'inspection du ministère des Pêches et Océans. Un message enregistré, en anglais seulement, nous invitait de laisser nos coordonnées. Cependant, lorsque nous avons composé le (902) 426-2160, le numéro publié dans l'annuaire téléphonique local pour la Division de l'inspection des aliments, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service offert en français était adéquat.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles de même que la documentation mise à la disposition du public. Même si le pictogramme du SCT était affiché pour indiquer que le bureau offre le service en français et en anglais, l'accueil verbal ne s'est fait qu'en anglais. Le service en français fourni par la suite était très bon.

Le bureau compte 45 postes dont deux seulement sont désignés bilingues. Les deux inspecteurs occupant ces postes possèdent le niveau de compétence linguistique requis. Le bureau devrait songer, à plus long terme, à améliorer sa capacité de fournir des services dans les deux langues officielles. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau.

*Le gestionnaire nous a fait part de son intention de faire un rappel à son personnel des obligations linguistiques du bureau incluant l'accueil du public dans les deux langues officielles en personne.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone approprié à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
3. d'augmenter, à plus long terme, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services dans les deux langues officielles.

### Réponse de l'Agence

L'Agence a donné suite aux recommandations en prenant les mesures suivantes :

- Elle a rappelé aux employés leur obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles, en personne ou au téléphone. (Une surveillance régulière a permis de constater que cette exigence est remplie et que, par conséquent, aucune mesure ne s'imposait.)
- L'Agence a confirmé que le numéro de téléphone qui figurait dans le répertoire du SCT, pour un bureau de l'Agence n'était plus valide. Le bureau en question a été transféré à Dartmouth et le nouveau numéro de téléphone est publié dans le répertoire du SCT.
- La structure de l'Agence dans la région de l'Atlantique est à l'étude et sera arrêtée définitivement à la fin d'avril 1999. Une fois la structure établie, les exigences linguistiques des postes seront déterminées et un plan à long terme sera mis en oeuvre. Ce dernier portera sur les possibilités telles que le déploiement de personnel bilingue et la prestation de formation linguistique additionnelle aux employés en place.

### Commentaires de la Commissaire

La CLO est en faveur d'une surveillance permanente afin de déterminer dans quelle mesure l'accueil est automatiquement fait dans les deux langues officielles.

## **Citoyenneté et Immigration**

### **Centre d'immigration du Canada Aéroport international d'Halifax (11247)**

1875, rue Brunswick  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 2G8  
(888) 242-2100

Lors de notre étude en 1994, le bureau offrait un bon service en français en personne mais il n'avait pas été en mesure de fournir ce même service au téléphone. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est grandement améliorée. En effet, le bureau est maintenant en mesure d'offrir un très bon service en français, au téléphone et en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (888) 242-2100, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil enregistré était dans les deux langues officielles. L'enquêteur a choisi de communiquer avec un agent de bureau en pressant la touche appropriée. On lui a immédiatement offert un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché, bien à la vue du public. L'accueil en personne s'est fait dans les deux langues et le service offert en français était très bon.

Seulement deux des 16 postes de ce bureau exigent la connaissance des deux langues officielles. Les deux titulaires dépassent les exigences linguistiques de leur poste. De plus, le gestionnaire nous a informés de son intention d'augmenter la capacité bilingue du bureau en dotant deux autres postes bilingues pour satisfaire aux besoins de la clientèle.

***Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.***

## **Citoyenneté et Immigration**

### **Centre de traitement des demandes (86012)**

C.P. 7000  
Sydney (Nouvelle-Écosse)  
B1P 6V6  
(902) 564-7816

L'étude de 1994 a démontré que le service en français en personne était très bon mais que le bureau n'offrait pas le même service au téléphone. Le suivi de 1998 indique que le service est maintenant de très bonne qualité, tant au téléphone qu'en personne.

Deux appels téléphoniques ont été effectués, le premier au (902) 564-7816 et le deuxième au 1-888-242-2100. Le premier numéro n'est pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local ni en français, ni en anglais. Il est cependant inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le premier numéro est celui du bureau de Sydney et le deuxième celui du Centre d'appels, à Montréal. Au premier appel, l'accueil a été fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon. Au numéro sans frais, un système automatisé donne le choix de la langue officielle et le service offert en français est également de très bonne qualité.

Notre enquêteur s'est rendu à l'édifice où loge Citoyenneté et Immigration. En entrant dans l'édifice, un commissionnaire lui a fourni, en anglais, le numéro sans frais pour rejoindre le Ministère. Voyant que l'enquêteur parlait français, il a eu recours à un collègue bilingue pour l'informer qu'il devait prendre rendez-vous avec un agent pour avoir accès au bureau du Ministère.

À l'entrée de l'édifice, les informations concernant le Ministère sont affichées dans les deux langues officielles. À l'extérieur de la porte du bureau, une affiche dans les deux langues officielles informe le public de s'adresser au commissionnaire, au premier étage à l'entrée de l'édifice, pour avoir accès au bureau. Lors de la visite du bureau, le commissionnaire a accompagné notre enquêteur et il a indiqué à l'employée du Ministère la préférence linguistique de son interlocuteur. Le service offert en français était très bon.

Notre enquêteur a par la suite communiqué par téléphone avec le gestionnaire. Selon lui, les clients communiquent avec le bureau de Sydney, qui dessert l'ensemble du pays, par écrit ou par le biais du numéro sans frais. Le bureau compte 224 employés, dont 49 occupent des postes bilingues dont la plupart exigent un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Huit des postes bilingues étaient vacants au moment de notre récente visite et deux employés ne

rencontraient pas ces exigences. La plupart des autres employés bilingues dépassent les exigences. Le personnel est informé de ses obligations linguistiques lors des réunions générales ainsi que par le biais de circulaires. Ce bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire.

*Lorsque le gestionnaire a été informé que le numéro sans frais devrait être inscrit au répertoire du SCT pour les services fédéraux dans les deux langues officielles, il s'est engagé à vérifier auprès du bureau national du Ministère si les démarches nécessaires avaient été faites en ce sens auprès du SCT.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration :

1. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone sans frais qui doit être inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
2. de demander à Travaux publics et Services gouvernementaux, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, d'exiger dans son contrat avec le Corps des commissionnaires, que le personnel affecté à l'édifice où est logé le bureau de Citoyenneté et Immigration soit en mesure d'accueillir et de servir le public dans les deux langues officielles.

### Commentaires du Ministère

Le Ministère a pris des dispositions afin que le numéro de téléphone du télécentre de Montréal figure dans le répertoire du SCT. Le CTD de Sydney prend aussi les mesures nécessaires pour modifier son contrat avec le Corps canadien des commissionnaires afin d'ajouter une clause exigeant que les commissionnaires accueillent et servent les membres du public dans les deux langues officielles. Ce service devrait entrer en vigueur le premier trimestre de 1999-2000.

## **Environnement Canada**

### **Direction de l'environnement atmosphérique Bureau de la région de l'Atlantique Division de la surveillance environnementale (11269)**

1496, autoroute Bedford  
Tour Bedford, 5<sup>e</sup> étage  
Bedford (Nouvelle-Écosse)  
B4A 1E5  
(902) 426-9095

Lors de notre étude en 1994, le bureau a offert un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a amélioré la qualité du service offert au téléphone et en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-9095, le numéro destiné au service en français; l'accueil était en français seulement et le service offert dans cette langue était très bon. Le numéro est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même pour la documentation mise à la disposition du public. Le bureau affichait le pictogramme du SCT ainsi que celui du CoLO pour informer le public qu'il offrait le service en français et en anglais. Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais un très bon service a par la suite été fourni en français.

Le bureau compte 128 postes dont 27 exigent la connaissance des deux langues officielles. On dénombre à peu près autant de postes exigeant le niveau supérieur de compétence linguistique que ceux exigeant une compétence intermédiaire. De plus, lorsque le besoin se présente, des appels du public sont acheminés à Fredericton (Nouveau-Brunswick) où 13 employés possédant un niveau supérieur de compétence linguistique peuvent prêter main-forte. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

*Suite à notre visite, la gestion a fait un rappel au personnel quant à ses responsabilités d'accueillir le public dans les deux langues officielles.*

## RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### **Commentaires du Ministère**

Le bureau de Bedford a déjà pris des mesures appropriées afin de s'assurer que les services sont offerts au public dans les deux langues officielles.

## **Environnement Canada**

### **Direction de l'environnement atmosphérique (89519)**

R.R. # 1  
C.P. 895 D  
Yarmouth (Nouvelle-Écosse)  
B5A 4A5  
(902) 742-6465

Lors de notre étude en 1994, le bureau offrait un service adéquat en français. Le suivi de 1998 indique que la qualité du service en français au téléphone s'est améliorée. Par ailleurs, notons que le bureau ne fournit plus de service en personne.

Nous avons placé deux appels téléphoniques au numéro local de ce bureau, qui est un numéro destiné au service en français. Un message enregistré de très bonne qualité donne les prévisions météorologiques dans cette langue.

Le bureau compte 16 employés dont trois sont bilingues. Les employés rédigent les bulletins météorologiques en anglais. Par la suite, les textes sont traduits en français à l'aide d'un logiciel. Un second logiciel transforme le texte en voix, pour créer le message informatisé que le public entend lorsqu'il compose le numéro de téléphone pour obtenir les prévisions météorologiques.

*Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.*

## **Banque de développement du Canada**

**(11300)**

Tour Cogswell  
Pièce 1400  
C.P. 1656  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 2Z7  
(902) 426-7850

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était très bon. Seul l'accueil dans les deux langues officielles faisait défaut. Le suivi mené en 1998 indique que des améliorations devraient être apportées au niveau du service au public dans les deux langues officielles.

Le pictogramme du SCT pour informer le public que le bureau offre le service dans les deux langues officielles était affiché bien à la vue. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas entièrement disponible dans les deux langues officielles.

Les deux premiers appels téléphoniques ont été dirigés vers le centre d'appel informatisé de Montréal. Par la suite, nos enquêteurs ont choisi d'acheminer leurs appels vers la succursale en question. Lors des deux appels à cet endroit, l'accueil s'est fait dans les deux langues. Dans le premier cas, bien que l'enquêteur ait indiqué le français comme préférence linguistique, la réceptionniste a répondu en anglais. Dans le second cas, l'appel fut dirigé en français vers un agent capable d'offrir un très bon service dans cette langue.

Lors de la visite, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement, et la réceptionniste demanda à un agent bilingue de répondre aux questions. Quoique la qualité linguistique du service était adéquate, la courtoisie laissait à désirer.

Les employés de cette succursale sont au courant de leurs obligations linguistiques et un rappel est effectué lors de la parution du rapport annuel de la CLO. De plus, chaque nouvel employé reçoit une formation traitant des obligations en matière de langues officielles. Le bureau compte 19 employés dont trois sont bilingues. Cela nous semble suffisant étant donné qu'une partie des appels téléphoniques sont dirigés vers le centre service de Montréal. La succursale d'Halifax entretient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est offerte dans ses présentoirs dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés de ce bureau suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### Réponse de la Banque

Tous les documents destinés au public sont maintenant offerts dans les présentoirs dans les deux langues officielles.

Les clients sont accueillis en français et en anglais, et la Banque a rappelé aux employés les procédures établies pour diriger, en français, les clients francophones vers l'un de leurs cinq collègues bilingues.

## Banque de développement du Canada

(11301)

225, rue Charlotte  
C.P. 726  
Sydney (Nouvelle-Écosse)  
B1P 6H7  
(902) 564-7700

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau est toujours incapable d'offrir le service en français en personne. De plus, lorsque le service est fourni en français au téléphone, c'est que l'appel a été dirigé vers le centre de service de Montréal. La Banque doit apporter des correctifs immédiats.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais était bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues. L'accueil s'est fait en anglais seulement. Constatant que l'enquêteur désirait être servi en français, l'employé lui a fourni le nom et le numéro de téléphone d'un employé du bureau de Dartmouth avec qui il pourrait communiquer en français.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 564-7700, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Dans chaque cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, un très bon service en français a été fourni à partir du bureau de Montréal. Dans le second cas, le message sur le système automatisé était dans les deux langues officielles et offrait la possibilité de choisir l'une ou l'autre des deux langues officielles ou encore celle de communiquer avec un agent du bureau de Sydney. Notre enquêteur a choisi la seconde option. Le service n'était pas disponible en français et l'agent n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

Ce bureau compte trois employés dont aucun n'est bilingue, ni n'occupe de poste désigné pour offrir le service dans les deux langues officielles. Le personnel est mis au courant des obligations linguistiques de la Banque par l'entremise de circulaires ou lors de conférences téléphoniques. Ce bureau n'entretient pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Il aurait avantage à entretenir des communications régulières avec cette communauté afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

### Réponse de la Banque

Un nouveau gestionnaire bilingue est entré en fonction au bureau de Sydney à l'été de 1999. Le bureau a ainsi la capacité d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais, au téléphone et en personne. Cette nomination permet au bureau d'entretenir des communications régulières avec la communauté francophone locale.

Le gestionnaire actuel a confirmé que les employés qui accueillent le public s'adressent maintenant à lui dans les deux langues officielles.

## **Pêches et Océans**

### **Gestion des pêches (2246)**

215, rue Main  
Yarmouth (Nouvelle-Écosse)  
B5A 1C6  
(902) 742-0871

Lors de notre étude en 1994, le service en français offert par ce bureau était adéquat. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation était disponible en français et en anglais, présentant en alternance la version française et la version anglaise de tous les documents préparés par le Ministère. Le pictogramme du SCT était toutefois dissimulé derrière un écran d'ordinateur, notre enquêteur ne l'ayant aperçu que lorsqu'il s'est approché du comptoir. Un autre pictogramme était par contre bien visible, une fois le visiteur entré dans le secteur administratif du bureau. On y aperçoit même, à cet endroit, la nouvelle affiche d'offre active du SCT.

Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro local de ce bureau. L'accueil était dans les deux langues officielles et le service offert en français était adéquat.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte 11 employés dont huit occupent des postes bilingues. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques et en sont informés lors de réunions. Ce bureau entretient des contacts réguliers avec la communauté de langue française qui constitue une large part de sa clientèle, en l'occurrence les capitaines de bateaux de pêcheurs.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public.

### Réponse du Ministère

Le chef du service rappellera à tout le personnel qui traite avec le public de l'accueillir dans les deux langues officielles afin de l'encourager à communiquer avec lui dans la langue de son choix. En plus d'inscrire l'offre active comme point à l'ordre du jour d'une réunion de gestionnaires de service, le Ministère offrira, à l'été 1999, des séances d'information sur l'offre active, qui comprendra notamment la présentation de la vidéocassette du Conseil du Trésor sur le sujet, ainsi qu'un atelier d'une journée sur l'offre active, à l'intention des employés unilingues.

Le pictogramme du SCT est maintenant placé bien à la vue du public.

## Pêches et Océans

### Institut d'océanographie de Bedford (91160)

Parc Shannon  
C.P. 1006  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B2Y 4A2  
(902) 426-2373

Lors de notre étude en 1994, le bureau avait offert un très bon service en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée. En effet, le service au téléphone en français n'a été fourni qu'une fois sur deux et le bureau n'a pas été en mesure d'offrir le service en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-2373, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Quant au service en français, il était adéquat mais il n'a été fourni qu'une fois sur deux.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation mise à la disposition du public. Le pictogramme du SCT ainsi qu'une autre affiche propre au Ministère indiquaient que le bureau offrait le service en français et en anglais. Cependant, l'accueil en personne s'est fait en anglais seulement et le commissionnaire, qui ne parlait pas français, n'a pas eu recours au service d'un collègue pour fournir le service requis dans cette langue.

Le bureau compte 223 postes dont 26 exigent la connaissance des deux langues officielles, la plupart requérant les niveaux de compétence linguistique intermédiaire et supérieure. Il faut toutefois noter que sept des 26 titulaires de ces postes bilingues étaient en formation linguistique au moment de notre suivi. La capacité bilingue du bureau est satisfaisante mais la gestion doit s'assurer que le personnel suit les procédures pour diriger les clients qui désirent être servis en français vers le personnel bilingue. Le personnel du bureau est censé être au courant de ses obligations linguistiques.

*Au cours de notre visite, la gestion nous a signalé certains problèmes au sujet des évaluations de la compétence linguistique du personnel, notamment des pratiques différentes de celles employées dans d'autres régions du Ministère. La gestion s'est d'autre part engagée à assurer des services de qualité, dans une langue comme dans l'autre.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les commissionnaires qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
4. de rappeler au superviseur et aux employés du bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix.

### Réponse du Ministère

À la suite de l'observation concernant la détérioration de la situation à l'Institut océanographique de Bedford (IOB), la capacité bilingue de l'IOB a augmenté considérablement, principalement en raison de la fusion des régions du Golfe et des Maritimes du Ministère et de l'exigence plus élevée en matière de bilinguisme des gestionnaires et des employés de soutien administratif à l'IOB.

Le personnel clé des bureaux qui constituent le premier point de contact du public avec le Ministère est déjà pleinement conscient de ses obligations linguistiques et peut s'exprimer dans les deux langues officielles. L'IOB est cependant un énorme complexe et les probabilités qu'un client désirant être servi en français y rencontre un anglophone unilingue sont très élevées. De nombreuses personnes qui fréquentent l'IOB ne sont pas des employés du gouvernement fédéral (étudiants, chercheurs invités, etc.). Le Comité de gestion de l'IOB, présidé par le directeur régional des Sciences, ferait parvenir un avis aux employés les informant de la procédure à suivre afin de répondre aux besoins linguistiques des clients de l'IOB. De plus, les employés unilingues des bureaux en contact avec le public ont suivi l'atelier d'une journée sur l'offre active. Cet atelier sera offert à nouveau selon les besoins.

À la suite de la visite de l'enquêteur de la CLO, le Secteur des sciences a pris les mesures nécessaires afin d'assurer la présence de personnel bilingue suppléant à la réception lors des absences prévues. Toutefois, afin de faire en sorte que la recommandation de la Commissaire soit entièrement mise en oeuvre, le Ministère fournira une liste des employés bilingues de l'IOB aux bureaux désignés pour que ceux-ci aient accès au personnel bilingue additionnel qui s'impose.

À part les plans concernant le personnel suppléant qui doivent être améliorés, comme il a été susmentionné, l'IOB est généralement en mesure de fournir, en tout temps, des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles.

Le Comité de gestion de l'IOB rappellera aux superviseurs et aux employés qu'ils doivent servir les membres du public dans la langue officielle que ceux-ci choisissent. Un avis sera envoyé aux bureaux désignés comme premiers points de contact avec le public au sein de l'IOB. Le Comité informera aussi tous les employés de la marche à suivre lors d'un contact entre un employé unilingue et un client francophone.

#### **Commentaires de la Commissaire**

La CLO estime que l'avis à communiquer au personnel sur la marche à suivre pour répondre aux besoins linguistiques des clients de l'IOB doit aussi s'adresser aux commissionnaires, si cela n'est pas déjà l'intention.

## **Pêches et Océans**

### **Conservation et protection (91194)**

C.P. 147

Meteghan (Nouvelle-Écosse)

B0W 2J0

(902) 645-2045

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français était de bonne qualité. Le suivi mené en 1998 indique que le bureau a su maintenir la même qualité de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation mise à la disposition du public qui présentait, en alternance, la version française et la version anglaise de tous les documents préparés par le Ministère. Le pictogramme du SCT était bien en évidence, à l'entrée du bureau.

Les deux appels téléphoniques au numéro local de ce bureau indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues et que le service fourni en français est de bonne qualité.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français. Au moment du suivi, le bureau comptait trois employés occupant des postes bilingues. Tous les titulaires satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste.

Le gestionnaire, qui est responsable du bureau depuis trois ans, ne se rappelle pas avoir informé ses employés, verbalement ou par écrit, des obligations linguistiques de ce bureau. Le bureau entretient des contacts réguliers avec les représentants des pêcheurs d'expression française, qui constituent une large part de sa clientèle.

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de rappeler aux employés du bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix.

**Réponse du Ministère**

Le chef de service rappellera à tout le personnel qui traite avec le public de l'accueillir dans les deux langues officielles afin de l'inviter à communiquer avec lui dans la langue de son choix. En plus d'inscrire l'offre active comme point à l'ordre du jour d'une réunion de gestionnaires de service, le Ministère offrira, des séances d'information sur l'offre active, qui comprendra notamment la présentation de la vidéocassette du Conseil du Trésor sur le sujet, ainsi qu'un atelier d'une journée sur l'offre active, à l'intention des employés unilingues.

## **Pêches et Océans**

### **Conservation et protection (92365)**

C.P. 508  
Chéticamp (Nouvelle-Écosse)  
B0E 1H0  
(902) 224-2017

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un très bon service en français aussi bien au téléphone qu'en personne. Le suivi mené en 1998 ne nous a pas permis de vérifier le service offert en personne, mais le service au téléphone y est encore de très bonne qualité.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 224-2017, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues de même que dans l'annuaire téléphonique local. Lors du premier appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon. Dans le second cas, un enregistrement dans les deux langues officielles invitait le public à laisser son nom et numéro de téléphone afin qu'un employé puisse retourner l'appel. Le message était de très bonne qualité aussi bien en français qu'en anglais.

Lors de la visite sur place, nous avons constaté que la signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Sur la porte, un message bilingue invitait le public à composer le numéro (902) 224-2017 afin qu'un employé puisse fournir le service au téléphone.

Notre enquêteur a communiqué par téléphone avec le gestionnaire du bureau afin de compléter l'examen de ce point de service. Selon les renseignements recueillis, le bureau compte quatre employés dont trois occupent des postes bilingues requérant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Un employé a atteint cette compétence alors que les deux autres la dépassent. Le personnel travaille au bureau une journée par semaine. Les autres jours de la semaine, le personnel se rend au bureau pour retourner les appels du public ou pour compléter les rapports.

Selon le gestionnaire, l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles et le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais est bien à la vue du public. La documentation et les formulaires sont disponibles dans les deux langues. Selon lui, l'accueil se fait dans les deux langues officielles à moins que l'employé unilingue anglais ne soit seul au bureau, ce qui est très rare. Le gestionnaire précise que les communications avec le public se font surtout par téléphone et rarement en personne. Selon lui, le personnel est mis au courant de ses obligations linguistiques par des directives écrites. Le service offert en français par le gestionnaire était de très bonne qualité. Le bureau n'entretient pas de contact suivi

-C40-

avec des représentants de la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité n'est pas du ressort de ce bureau.

*Le gestionnaire s'est engagé à remettre à l'employé unilingue anglais une fiche lui indiquant les étapes à suivre pour s'assurer que tout client d'expression française puisse laisser ses coordonnées afin qu'un agent bilingue puisse communiquer avec lui.*

## Santé Canada

### Protection de la santé Bureau de la région de l'Atlantique (11319)

1992, rue Baffin  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B3B 1Y9  
(902) 426-2160

Lors de l'étude en 1994, le service offert en français au téléphone et en personne était de bonne qualité. Le suivi mené en 1998 indique que le bureau a réussi à même améliorer la qualité du service.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (902) 426-2160, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des appels et le service en français était de très bonne qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation mise à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. La préposée n'a pas accueilli notre enquêteur dans les deux langues officielles, mais elle a fourni un service en français de très bonne qualité.

Le bureau compte 28 postes dont 11 exigent la connaissance des deux langues officielles, la plupart à un niveau de compétence intermédiaire. La plupart des titulaires ont atteint le niveau de compétence linguistique requis. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques

*Suite à notre visite, la gestionnaire a rappelé à la réceptionniste l'importance d'accueillir le public dans les deux langues officielles.*

#### RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui rencontre les membres du public utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais.

*Au moment où nous terminions le présent rapport, le Ministère ne nous avait pas communiqué ses commentaires. La Commissaire souligne la mesure prise par le gestionnaire à la suite de la visite de notre enquêteur.*

## Santé Canada

### Direction générale des services médicaux Services de santé des indiens et des populations du Nord (2775A)

Édifice Ralston  
Bureau 634  
1557, rue Hollis  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 1J6  
(902) 426-6201

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français au téléphone et en personne était de très bonne qualité. La situation en 1998 s'est quelque peu détériorée. En effet, le suivi démontre que le bureau offre toujours un très bon service en français au téléphone mais qu'il n'est pas en mesure de fournir le même service en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-6201, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Le message d'accueil était enregistré dans les deux langues officielles. Lorsque l'enquêteur a communiqué directement avec un agent, on lui a fourni un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché, bien à la vue du public. L'accueil en personne, cependant, ne s'est fait qu'en anglais et le service n'a pu être fourni en français.

Le bureau compte 30 postes, dont six exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence linguistique intermédiaire. Les titulaires satisfont aux exigences attribuées à leur poste. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau.

*Le gestionnaire nous a fait part de son intention de faire un rappel au personnel de l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles tant en personne qu'au téléphone.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne est fourni en français;
3. de rappeler aux superviseurs et aux employés du bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix.

*Au moment où nous terminions le présent rapport, le Ministère ne nous avait pas communiqué ses commentaires.*

## Développement des ressources humaines du Canada

### Infocentre Assurance-emploi (1614)

C.P. 310  
633, rue Main  
Glace Bay (Nouvelle-Écosse)  
B1A 5V4  
(902) 426-1895

Lors de notre étude en 1994, nous avons obtenu un très bon service en français à ce service d'appels. Le suivi mené en 1998 indique que la situation est la même et que la qualité du service s'est maintenue au même niveau.

Le centre d'appels qui traite tous les appels téléphoniques de la province est situé à Glace Bay. Nous avons logé deux appels au numéro local de ce bureau, qui correspond à une ligne dédiée au service en français. Un message enregistré de très bonne qualité accueille les clients à toute heure du jour. À chaque appel, le service fourni était très bon. Dans le premier cas, l'accueil s'est fait en français seulement alors que dans le second cas, l'accueil était dans les deux langues officielles. Rappelons que dans le cas du service offert au moyen de lignes téléphoniques expressément dédiées pour le service dans une seule langue, il n'est pas obligatoire d'accueillir le public dans les deux langues.

Ce centre d'appels qui fonctionne depuis environ un an emploie 21 personnes, dont trois occupent des postes bilingues au niveau supérieur en communication orale. Les trois titulaires ont atteint le niveau de compétence linguistique requis. Les employés ont été informés de leurs responsabilités linguistiques au moment de leur formation.

***Ce point de service s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.***

## Industrie Canada

(11173)

Immeuble Arts, 1<sup>er</sup> étage  
Boîte postale 1927  
196, rue George  
Sydney (Nouvelle-Écosse)  
B1P 6W4  
(902) 564-7000

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni le service en français au téléphone mais il avait été incapable d'offrir ce même service en personne. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas vraiment changé. Le bureau ne s'acquitte pas convenablement de ses obligations linguistiques.

Trois appels téléphoniques ont été effectués au (902) 564-7000, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. À chaque fois, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, le service a été fourni dans un très bon français à partir de Dartmouth. Dans le second cas, le transfert d'appel s'est fait en anglais. Le troisième appel a été acheminé à un employé qui a invité notre enquêteur à s'exprimer en anglais. Le service en français a donc été offert au téléphone, une fois sur trois seulement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait le service en français et en anglais. L'enquêteur a toutefois noté la présence du pictogramme du CoLO qui servait aux mêmes fins. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait en anglais seulement. Lorsque notre enquêteur a pris la parole en français, l'employé a immédiatement communiqué avec le bureau de Dartmouth pour qu'on lui fournisse le service en français. Le service en français offert par téléphone était de très bonne qualité mais il n'était toutefois pas comparable à celui fourni en personne au public d'expression anglaise.

Ce bureau ne compte qu'un seul employé et le poste n'est pas bilingue. Pour toute demande de service en français, l'employé communique avec le bureau de Dartmouth, qui est responsable de la prestation des services pour les clients d'expression française de Sydney. Cette façon d'offrir le service en français en ayant recours aux ressources d'un autre bureau est une mesure administrative qui devrait n'être que temporaire. La population d'expression française doit recevoir la même qualité de service que celle d'expression anglaise. Le Ministère doit prendre des mesures à cet effet. Ce bureau n'a pas non plus de contact avec la communauté d'expression française locale.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui rencontre les membres du public utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer immédiatement, d'ici à ce que le bureau soit en mesure d'offrir lui-même la prestation du service en français, que le personnel qui rencontre les membres du public suive les procédures établies pour que les transferts d'appels se fassent dans la langue officielle du client;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

### Réponse du Ministère

Il est important de remarquer que ce bureau, qui compte un seul employé, est essentiellement un lieu de travail éloigné/prolongement du bureau de gestion du spectre de Dartmouth, responsable de la prestation des services de gestion du spectre en Nouvelle-Écosse. Toutes les demandes de service en français faites au bureau de Sydney sont immédiatement communiquées à Dartmouth, où elles sont traitées. De plus, il existe un numéro sans frais 1-800 que la population néo-écossaise peut composer pour obtenir des services complets dans les deux langues officielles. Ce numéro figurera dans les pages bleues de la prochaine édition de l'annuaire téléphonique.

Le Ministère a rappelé à tous les employés du bureau de la gestion du spectre qu'ils devaient accueillir le public dans les deux langues officielles afin de l'inviter à utiliser la langue de son choix. Il leur a aussi rappelé de se conformer à la procédure établie pour le transfert d'appels dans la langue officielle du client. Le bureau de Sydney recevra les panneaux de signalisation à mettre à la vue du public.

-C48-

Industrie Canada entretient des liens avec les communautés francophones du Canada atlantique par l'intermédiaire de son coordonnateur régional de l'article 41 de la LLO, en poste à Moncton, ainsi que de son représentant responsable du même article, en fonction à Halifax.

## **Industrie Canada**

### **Bureau de district Produits de consommation (11174)**

50, avenue Brown  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B3B 1X8  
(902) 426-6055

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait offert un bon service en français, tant au téléphone qu'en personne. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a maintenu la qualité du service.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (902) 426-6055, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Ce numéro n'est toutefois pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était adéquat.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même pour la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT indiquait que le service était offert dans les deux langues. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement, mais le service en français fourni par la suite était très bon.

Le bureau compte cinq postes, dont un seul exige la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence linguistique intermédiaire. Le titulaire satisfait aux exigences du poste. Le personnel de ce point de service est au courant de ses obligations linguistiques.

Bien que le service en français ait été fourni de façon adéquate, le bureau devrait songer à augmenter sa capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles. Dans l'état actuel des choses, toute absence de l'unique employé bilingue prive le bureau de son entière capacité de fournir des services dans les deux langues officielles.

*Le gestionnaire s'est engagé à faire un rappel au personnel quant à l'obligation d'offrir activement le service dans les deux langues officielles au public se présentant sur les lieux.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de faire inscrire le numéro où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est doté de suffisamment de personnel bilingue pour être en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles, en tout temps.

### Réponse du Ministère

Tous les employés en contact avec le public au bureau de Dartmouth sont en mesure d'offrir un service dans les deux langues officielles ou ont reçu la formation afin d'accueillir le public en français et en anglais. De plus, il y a, en tout temps, du personnel bilingue sur place pour répondre aux demandes de renseignements faites en français ou en anglais. Le Ministère a rappelé à tous les employés qui accueillent le public leur obligation de le faire dans les deux langues officielles.

Les numéros de téléphone pour le service en français figurent actuellement dans les deux langues dans les annuaires téléphoniques locaux de la région. Lorsque ceux-ci seront révisés, toute erreur sera corrigée.

Le bureau de Dartmouth peut offrir le service dans les deux langues officielles en tout temps. Si le titulaire bilingue n'est pas disponible pour prendre les appels, ceux-ci sont alors transférés au bureau de Moncton ou de St. John's. En outre, le public peut obtenir des renseignements dans les deux langues officielles en composant le numéro 1-800, publié dans tous les annuaires téléphoniques de la région.

Afin d'améliorer le service dans les deux langues officielles, les futures dotations de postes à la Direction des pratiques loyales des affaires seront bilingues.



**Commentaires de la Commissaire**

La CLO tient à rappeler au Ministère l'importance de fournir un service de qualité comparable dans les deux langues, et ce, au téléphone comme en personne. Il faut revoir les dispositions administratives actuelles en tenant compte de cet objectif.

## Justice Canada

(11347)

5251, rue Duke  
Bureau 1400  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 1P3  
(902) 426-3260

Nous n'avons pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 révèle qu'il offre un très bon service en français au téléphone mais qu'il n'est pas en mesure de fournir le même service en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-3260, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation mise à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché de façon visible. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement. En réponse à la question posée en français par notre enquêteur, la préposée lui a simplement dit qu'elle ne parlait pas français et elle n'a pas eu recours à un collègue bilingue.

Le bureau compte 65 employés, dont 17 exigent la connaissance des deux langues officielles à des niveaux de compétence linguistique intermédiaire ou supérieure. La plupart des titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

*Suite à notre visite, le gestionnaire principal a envoyé une note de service au personnel l'informant des résultats de notre enquête. On a rappelé au personnel de la réception l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles et de fournir le service dans la langue choisie par le client. On a également rappelé au personnel unilingue les étapes à suivre pour diriger vers les collègues bilingues les membres du public qui désirent être servis en français.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Justice Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

### Réponse du Ministère

En plus des mesures prises par le directeur régional principal à la suite de la visite de notre enquêteur, le Ministère a surveillé la situation pour s'assurer du respect des directives.

En outre, une liste de réponses bilingues appropriées a été affichée dans l'aire d'accueil à l'intention du personnel unilingue, qui aura ainsi rapidement accès à une réponse adaptée jusqu'à ce qu'un employé bilingue s'occupe du client.

## **Défense nationale**

### **Protection civile Canada Bureau régional de la Nouvelle-Écosse (11191)**

6009, chemin Quinpool  
Bureau 801  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B2K 5J7  
(902) 426-2082

Nous n'avons pas examiné le service en français offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique qu'il n'est pas en mesure de fournir le service en français. L'organisme doit apporter des mesures correctives dans les plus brefs délais.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. L'affichage à l'intérieur, quoique limité, était en anglais seulement. Le pictogramme du SCT n'était pas affiché. La documentation de Protection civile Canada était disponible dans les deux langues officielles, mais il fallait en faire la demande car elle n'était pas en montre sur la table, à l'entrée.

Deux appels téléphoniques ont été placés au numéro local du bureau, qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le message enregistré était en anglais seulement lors du premier appel. Quelques instants plus tard, la préposée a pris l'appel. Elle a indiqué qu'elle ne parlait pas français et a demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais. La conversation s'est poursuivie dans cette langue. La même situation s'est répétée dans le second cas. La préposée a indiqué à notre enquêteur que, s'il n'avait pas pu s'exprimer en anglais, elle aurait alors acheminé l'appel à Ottawa.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement. L'adjointe ayant répondu aux appels téléphoniques ne parle pas français et la conversation s'est poursuivie en anglais. Seul le directeur est bilingue et il était absent au moment de la visite.

Le bureau ne compte que deux personnes, le directeur et son adjointe. Le poste de directeur requiert la connaissance des deux langues officielles au niveau intermédiaire et le titulaire a dépassé ce niveau. Toutefois, son adjointe, qui répond aux appels téléphoniques et rencontre les membres du public, ne parle pas français. Toute absence du directeur prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en français. Ce bureau n'entretient pas de contacts avec la communauté de langue français de la région.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu'on accueille, dans les deux langues officielles, les membres du public qui téléphonent au bureau ou qui s'y présentent en personne, de manière à les inviter à employer la langue officielle de leur choix pour communiquer avec le bureau;
4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
5. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services, au téléphone et en personne, de qualité égale tant en français qu'en anglais;
6. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;
7. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

### Réponse du Ministère

Le pictogramme du SCT est maintenant installé bien à la vue du public et tout l'affichage intérieur est présenté dans les deux langues officielles.

Le Ministère a mis en place des mesures administratives pour assurer aux membres du public un accueil dans les deux langues officielles lorsqu'ils téléphonent au bureau ou s'y présentent en personne. En plus du poste de directeur régional adjoint, occupé par un titulaire bilingue depuis le 1<sup>er</sup> avril 1999, le Ministère a aussi entrepris les démarches pour engager une réceptionniste bilingue.

La liaison avec la communauté francophone est assurée au moyen de réunions avec les députés provinciaux représentant la région concernée. De plus, toutes les communications avec les médias à l'intention du public se déroulent dans les deux langues officielles.

**Commentaires de la Commissaire**

La CLO aimerait être tenu au courant des mesures temporaires prises d'ici l'amélioration de la capacité bilingue du bureau.

**Défense nationale**  
**Forces canadiennes**  
**Centre de recrutement**  
**(11356)**

196, rue George  
Bureau 115  
Sydney (Nouvelle-Écosse)  
B1P 1J3  
(902) 564-7058

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un très bon service en français en personne et au téléphone. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (902) 564-7056, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Ce numéro n'est pas celui qui paraît au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Dans le premier cas, le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Dans le second cas, l'employé a fourni, dans un français rudimentaire, un numéro de téléphone sans frais où l'enquêteur pouvait obtenir le service en français. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible à partir de Sydney, mais plutôt à partir de la base militaire de Gagetown, au Nouveau-Brunswick.

L'adresse du Centre de recrutement n'était pas celle qui paraît au répertoire du SCT. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché de façon très visible. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait en anglais seulement. Il a fallu dix minutes d'attente avant que l'employé réussisse à rejoindre la base militaire de Gagetown, au Nouveau-Brunswick. De cette base, le service fourni en français au téléphone était de très bonne qualité mais il n'était pas comparable à celui offert, en personne, au public d'expression anglaise qui s'y présente.

Le Centre compte trois employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel est informé de ses obligations linguistiques au moment de joindre les Forces canadiennes. Des rappels à ce sujet sont faits à chaque saison lorsque les membres sont assignés dans les différentes bases du pays ou dans les centres de recrutement.

Ce bureau a des contacts avec la communauté de langue officielle minoritaire de la province. Le recrutement auprès de cette communauté se fait en anglais. Le personnel du centre de recrutement est également appelé à faire des présentations dans les écoles situées dans les communautés d'expression française. Celles-ci se font en anglais sans égard à la langue d'enseignement.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

1. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone et de l'adresse appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de doter le bureau, au plus tard trois mois après la réception du présent rapport, d'une capacité linguistique suffisante pour être en mesure d'offrir un service dans les deux langues officielles au téléphone, en personne et pour faire des présentations dans les écoles selon la langue d'enseignement de ces dernières;
4. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue.

### Réponse du Ministère

Le Ministère a mis à jour les listes du SCT et a rappelé au Centre de recrutement de toujours accueillir le public dans les deux langues officielles.

Depuis novembre 1998, le bureau compte un agent bilingue. En outre, les Services de recrutement ont demandé deux employés de plus, ce qui ferait passer l'effectif de trois à cinq personnes (trois unilingues et deux bilingues). Cependant, en raison des importantes restrictions budgétaires imposées aux Forces canadiennes ainsi que de la réduction des mouvements de personnel, l'augmentation de l'effectif n'entrera probablement pas en vigueur avant l'été 2000. Comme le Centre de recrutement a déjà un agent bilingue, il est en mesure d'assurer un service adéquat dans les deux langues officielles.

## Défense nationale

### Bureau des affaires publiques Forces maritimes de l'Atlantique (2578)

BPF Halifax  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3K 2X0  
(902) 427-0550, poste 2311

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce bureau était de très bonne qualité. Le suivi mené en 1998 indique que le Bureau des affaires publiques est en mesure de fournir encore un très bon service. Toutefois, pour avoir accès en personne à ce point de service, il faut passer par les contrôles de sécurité de la base qui ne sont pas en mesure d'offrir le service en français. Comme les services de contrôle de sécurité de la base constituent le premier point de contact du public pour le service en personne, ces derniers devraient au moins pouvoir diriger, en français, les clients d'expression française qui désirent communiquer avec ce bureau.

L'enquêteur a placé deux appels téléphoniques. Le premier a été fait au (902) 427-6688, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil était dans les deux langues officielles de même que le message enregistré, nous priant de laisser nos coordonnées pour qu'on nous rappelle. Dans le second cas, l'appel a été fait au (902) 427-0550, poste 2311, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local pour joindre ce service. L'accueil était dans les deux langues de même que le message enregistré. L'enquêteur n'a pas poursuivi plus loin l'examen de la disponibilité du service téléphonique en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, tout comme la documentation mise à la disposition du public. Il n'y avait pas de pictogramme du SCT aux postes de contrôle de sécurité. L'accueil s'est fait en anglais seulement aux deux postes de sécurité qu'il a fallu traverser avant d'avoir accès au Bureau des affaires publiques. Les commissionnaires qui étaient de service au moment de la visite ne parlaient pas français. Au Bureau des affaires publiques, le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue. L'accueil en personne a été fait dans les deux langues officielles et le service en français était de très bonne qualité.

Trois des cinq postes au Bureau des affaires publiques exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau supérieur de compétence. Les trois titulaires satisfont à ce niveau ou le dépassent. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques.

*Le gestionnaire du Bureau des affaires publiques nous a informés que l'amélioration des services dans les deux langues officielles aux postes de contrôle de la sécurité était du ressort du commandant de la base.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public, aux postes de contrôle de la sécurité;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les commissionnaires qui dirigent les membres du public vers les différents services de la base utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les commissionnaires responsables des contrôles de sécurité suivent les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
4. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone qui doit être inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

### Réponse du Ministère

Ce n'est pas expressément le mandat d'une base militaire de fournir des services à la communauté locale. En fait, contrairement à la majorité des organismes fédéraux dont le principal objectif est d'offrir un service de qualité aux membres du public, le mandat d'une base militaire est de fournir un soutien opérationnel aux Forces canadiennes. Ainsi, le service à la clientèle de la base est axé vers l'intérieur plutôt que vers l'extérieur.

Cependant, conformément au *Règlement sur les langues officielles -- communications avec le public et prestations des services*, la Défense nationale a désigné dans la plupart de ses bases un point de service pour les membres du public qui désirent obtenir des renseignements. Il s'agit du Bureau des affaires publiques de la base qui représente le commandant auprès du public. Le Bureau des affaires publiques des Forces maritimes de l'Atlantique est le seul point de contact désigné par les Forces maritimes pour les communications avec le public dans les deux langues officielles dans cette région.

Comme elles jugent importante la qualité de leurs services, les Forces maritimes de l'Atlantique ont pris des mesures pour remédier aux inconvénients que pourraient vivre les visiteurs qui se présentent à des postes de contrôle de la sécurité sans avoir pris au préalable un rendez-vous. Dans ces cas, les commissionnaires pourront maintenant recourir aux ressources suivantes :

- joindre par téléphone un collègue bilingue au bureau du *premier maître de 1<sup>re</sup> classe*, situé juste à côté du poste de contrôle de la sécurité de la base;
- obtenir les services d'un officier de patrouille militaire;
- fournir au visiteur un guide bilingue qui décrit les bâtiments et les principaux bureaux visités.

Les Forces maritimes de l'Atlantique aimeraient aussi souligner que le service d'accueil à l'Amirauté et au bureau administratif des commissaires est déjà fourni en français et en anglais. De plus, le symbole des langues officielles est placé bien en vue au poste de contrôle de la sécurité.

#### **Commentaires de la Commissaire**

La CLO note les mesures prises pour fournir un service bilingue au public aux postes de contrôle de la sécurité. Il tient à souligner que le service offert doit en tout temps être de qualité comparable dans les deux langues officielles.

## **Ressources naturelles**

### **Direction des explosifs Bureau de la région de l'Atlantique (11263A)**

1801, rue Hollis  
Bureau 1540  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 3K8  
(902) 426-3599

Nous n'avons pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique qu'il n'est pas en mesure d'offrir le service puisqu'il n'a aucune capacité bilingue sur place. Le Ministère doit prendre des mesures immédiates pour corriger la situation.

La signalisation extérieure au rez-de-chaussée de l'édifice était en anglais seulement. Il en était de même de la plupart de l'affichage à l'intérieur. Le pictogramme du SCT n'était pas affiché et la documentation était disponible en anglais seulement. En somme, le bureau ne projetait pas l'image d'un endroit désigné pour offrir le service en français et en anglais.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro local de ce bureau qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil était en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible. On a demandé à l'enquêteur de parler anglais. Selon la préposée, elle n'achemine les appels à Ottawa ou à Québec que lorsque ses interlocuteurs lui indiquent ne pas pouvoir parler anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais et il n'a pu être servi en français puisqu'aucun des deux employés ne parle français. Le bureau ne compte que deux personnes, le directeur et son adjointe. Aucun des deux postes ne requiert la connaissance des deux langues. Il est donc impossible pour ce bureau de fournir le service en français.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Ressources naturelles :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone et qui rencontre les membres du public utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
4. de doter le bureau, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue suffisante pour offrir le service au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
5. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;
6. d'informer immédiatement le personnel de ce bureau de ses obligations linguistiques.

### Réponse du Ministère

Le Ministère a pris les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- les panneaux extérieurs sont maintenant dans les deux langues officielles et l'affichage à l'intérieur le sera dans le délai fixé;
- les pictogrammes du SCT seront placés bien à la vue du public d'ici quelques semaines;
- tout le personnel du bureau d'Halifax a passé en revue les directives sur l'utilisation d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne afin d'encourager les membres du public à communiquer avec lui dans la langue de leur choix;
- l'amélioration de la capacité du bureau d'Halifax de fournir un service bilingue au téléphone dans un délai de trois mois se fera au moyen de l'instauration d'un système d'acheminement des appels, sans frais additionnels, vers le bureau du Ministère, situé à Varennes (Québec), dans le cas des membres du public qui désirent être servis en français. En ce qui concerne le

service en personne, l'adjointe administrative recevra une formation linguistique afin d'atteindre le degré de compétence requis pour répondre en français aux demandes de renseignements simples et, le cas échéant, obtenir de l'aide du personnel parfaitement bilingue à Varennes ou à Ottawa pour les questions plus complexes;

- le Ministère a rappelé au personnel du bureau leur obligation de veiller à ce que les clients reçoivent un service efficace et ponctuel dans la langue officielle de leur choix;
- lorsque le poste d'adjoint administratif sera vacant, le Ministère veillera à ce qu'il soit doté d'un titulaire bilingue.

Le Ministère estime que la pratique actuelle de fournir un service en français par l'intermédiaire d'un bureau à Varennes ou à Ottawa pour les deux ou trois clients par année qui demandent le service en français est jugée efficace et acceptable par toutes les parties concernées depuis 18 ans et, par conséquent, donne suite à la recommandation n° 5. Les améliorations susmentionnées apportées aux communications sont actuellement mises en oeuvre.

#### **Commentaires de la Commissaire**

La CLO fait remarquer que la demande de service en français peut en fait dépasser deux ou trois clients par année. C'est seulement en fournissant le service dans les deux langues, c'est-à-dire en utilisant systématiquement la formule d'accueil bilingue, que le Ministère peut vraiment se rendre compte de la demande de service en français. De plus, le Ministère a l'obligation de veiller à ce que le service offert par le bureau d'Halifax, ainsi que par le truchement du système d'acheminement des appels, soit de qualité comparable en français comme en anglais.

## Commission de la fonction publique

(11369)

Immeuble Ralston, 3<sup>e</sup> étage  
1557, rue Hollis  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 3V3  
(902) 426-4698

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français à ce bureau y était très bon, la seule lacune étant l'absence d'offre active dans les deux langues officielles. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public était offerte en français et en anglais, présentant simultanément la version française et la version anglaise de tous les documents préparés par la CFP. Le pictogramme et la nouvelle affiche du SCT indiquaient que le bureau offrait le service dans les deux langues officielles.

Deux appels téléphoniques ont été placés au numéro local de ce bureau qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Dans chaque cas, l'accueil était dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Cependant, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Au moment du suivi, le bureau comptait 13 employés dont quatre occupaient des postes bilingues, à des niveaux intermédiaires ou supérieurs. Tous les titulaires rencontraient ou dépassaient les exigences linguistiques de leur poste. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques au moyen de directives. Ce bureau n'entretient pas de contacts réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française de la province.

*Suite à notre visite, la gestion de ce bureau a mis en place des mesures correctives afin de s'assurer que l'offre active est faite en tout temps par les employés qui rencontrent le public.*

## Revenu Canada

### Services frontaliers des douanes (11389)

210, rue George, 1<sup>er</sup> étage  
Sydney (Nouvelle-Écosse)  
B1P 6W4  
(902) 564-7012

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique qu'il fournit un service adéquat en français, sauf pour l'accueil en personne qui ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 564-7012, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Lors des deux appels, le service en français était satisfaisant.

L'adresse du bureau inscrite au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues est inexacte. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait le service en français et en anglais.

Les employés des Services frontaliers des douanes à Sydney et le directeur du district de la Nouvelle-Écosse ignoraient que le bureau de Sydney était un bureau désigné bilingue. Ils croyaient que le service devait être offert dans les deux langues officielles uniquement à l'aéroport de Sydney. On note cependant que deux des trois employés du bureau sont bilingues et possèdent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Compte tenu de la nature des services offerts, ce bureau n'a pas besoin d'entretenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire.

*Lorsque l'adjoint au sous-ministre des opérations régionales en Atlantique a été informé du résultat de notre étude, il a confirmé que le bureau de Sydney était bien un bureau désigné bilingue et que des mesures seraient prises pour corriger cet oubli.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
4. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
5. d'informer immédiatement le personnel et la gestion de la désignation linguistique du bureau de Sydney et des obligations linguistiques s'y rattachant.

### Réponse du Ministère

Le Ministère a informé les employés qui accueillent le public de leur obligation de s'adresser à lui dans les deux langues officielles. Des rappels à ce sujet seront émis régulièrement.

Afin d'assurer un service bilingue en tout temps, la direction examinera la possibilité que le bureau des services fiscaux fournisse le service lorsque les Douanes n'ont pas le personnel disponible, étant donné que les deux bureaux sont situés dans le même édifice. Si cette option n'est pas réalisable, d'autres solutions seront envisagées.

La direction veillera à ce que le pictogramme du SCT soit placé à la vue du public.

Le Ministère avisera immédiatement le SCT de la nouvelle adresse du bureau de Sydney.

La direction et le personnel sont maintenant au courant de la désignation linguistique du bureau et des obligations associées à cette désignation.

**Commentaires de la Commissaire**

La CLO est d'avis que, si la désignation bilingue du bureau de Sydney est maintenue, il faudra prendre des mesures pour que le bureau offre un service de qualité équivalente dans les deux langues officielles en tout temps. La CLO considère l'option examinée actuellement par le Ministère comme une mesure temporaire d'ici l'adoption d'une mesure permanente et plus satisfaisante.

## **Revenu Canada**

### **Services frontaliers des douanes Embarcadère du traversier (11393)**

58, rue Water  
C.P. 430  
Yarmouth (Nouvelle-Écosse)  
B5A 4B3  
(902) 742-0880

Lors de notre étude en 1994, le service en français était très bon. Seul l'accueil en personne dans les deux langues officielles faisait défaut. Le suivi mené en 1998 indique que le bureau maintient toujours un bon service mais que des lacunes subsistent.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. On notait que certains documents disposés sur les présentoirs n'étaient disponibles qu'en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché, bien à la vue du public.

Les vérifications du service en français au téléphone ont démontré que l'accueil se fait dans les deux langues et qu'on y offre un bon service dans cette langue.

Lors de la visite au bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il obtint tout de même un très bon service en français dès qu'il manifesta sa préférence linguistique. Au moment de notre visite, le bureau comptait cinq employés, occupant tous des postes bilingues requérant le niveau de compétence intermédiaire en interaction orale. Tous dépassaient la norme de compétence linguistique requise. Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques au moment de leur entrée en fonction et, par la suite, au moyen de directives provenant de la direction des Ressources humaines.

Les services frontaliers des douanes ont peu de contacts avec la communauté d'expression française. Ils offrent des services saisonniers et leur clientèle est composée majoritairement de pêcheurs et de touristes, surtout américains, qui empruntent les traversiers.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public soit offerte dans ses présentoirs dans les deux langues officielles.

### **Réponse du Ministère**

Le Ministère a rappelé aux employés qui rencontrent le public leurs obligations linguistiques et continuera de faire régulièrement de tels rappels.

Toute la documentation est maintenant offerte dans les présentoirs dans les deux langues officielles.

## Revenu Canada

### Services fiscaux (11395)

47, rue Dorchester, 1<sup>er</sup> étage  
C.P. 1300  
Sydney (Nouvelle-Écosse)  
B1P 6K3  
(902) 564-7359

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service. Cependant, il devra veiller, entre autres, à ce que les commissionnaires qui contrôlent l'accès au bureau puissent accueillir les membres du public dans les deux langues officielles et orienter, en français, les visiteurs qui désirent être servis dans cette langue.

Notons que, pour avoir accès au bureau du Ministère, les visiteurs doivent d'abord s'adresser au commissionnaire, à l'entrée. Lors de notre visite, l'accueil s'est fait en anglais. Le commissionnaire n'a pas fait appel à un collègue bilingue pour diriger notre enquêteur vers le bureau du Ministère.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. L'enquêteur a été accueilli en anglais par l'employée qui a ensuite eu recours à une collègue bilingue pour fournir un service adéquat en français.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 426-2071, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Ce numéro est celui de la ligne dédiée aux services en français. Le premier appel a été fait tôt en matinée avant que le service soit mis en fonction. La communication a été prise directement par une employée qui a offert un accueil dans les deux langues. Le service fourni en français était très bon. Dans le second cas, la ligne dédiée étant en fonction, l'accueil s'est fait en français et le service offert dans cette langue était très bon.

Le bureau compte 82 postes, dont sept exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence linguistique intermédiaire. Tous les titulaires dépassent les exigences linguistiques de leur poste. Le seul secteur qui a des contacts avec le public et qui n'a pas de capacité bilingue suffisante est celui des appels. Le service en français y est offert par le biais

d'une mesure administrative. Par ailleurs, la gestion révisé annuellement avec les membres du personnel leurs obligations linguistiques, incluant l'offre active de service dans les deux langues officielles.

*Lorsque le directeur par intérim du bureau des services fiscaux à Sydney a été informé de nos constatations, il a immédiatement envoyé un rappel à tous les employés du bureau au sujet de l'importance de faire l'offre active de service dans les deux langues officielles.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de demander à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après le diffusion de ce rapport, d'exiger dans son contrat de service avec le Corps des commissionnaires responsable de la sécurité, que les employés affectés à l'édifice où est logé le bureau des services fiscaux, sont en mesure de servir le public en français et en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés du bureau qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de doter la direction des appels, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue suffisante pour offrir le service dans les deux langues officielles.

### Réponse du Ministère

Le Ministère prendra les dispositions nécessaires pour que le personnel de sécurité affecté à l'édifice qui abrite le bureau des services fiscaux soit en mesure de servir le public dans la langue officielle de son choix.

On a rappelé aux employés qui rencontrent le public qu'ils sont tenus de faire l'offre active de service dans les deux langues officielles. Un tel rappel aura lieu régulièrement.

Le Ministère examinera la capacité bilingue de ce bureau et prendra les mesures nécessaires pour qu'elle soit satisfaisante.

**Commentaires de la Commissaire**

La CLO aimerait être informé des résultats de l'examen et des mesures correctrices prises dans les trois mois suivant la publication du présent rapport.

## Revenu Canada

### Services frontaliers des douanes Aéroport international d'Halifax (89005)

C.P. 520  
Elmsdale (Nouvelle-Écosse)  
B3J 2R7  
(902) 873-1330

Lors de notre étude en 1994, le service en français offert par ce bureau était satisfaisant. Le suivi mené en 1998 révèle que la situation s'est détériorée. Le Ministère devra rapidement corriger certaines lacunes pour améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (902) 873-1330, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles une fois sur deux. Le service fourni en français fut très bon dans le premier cas et pauvre dans le second.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même pour la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le douanier a accueilli notre enquêteur en anglais seulement; et lorsque ce dernier a présenté sa déclaration de douanes en français, il lui a demandé s'il acceptait de parler anglais. Il n'a pas fait appel à un collègue bilingue.

Bien que six des 14 postes de douaniers exigent la connaissance des deux langues officielles, seulement trois postes bilingues étaient comblés au moment de notre visite. Ces postes exigent une compétence linguistique de niveau intermédiaire et les trois titulaires satisfont à cette exigence. Le personnel de ce point de service est au courant de ses obligations linguistiques.

*Lorsqu'il a été informé de nos constatations, le gestionnaire s'est engagé à combler temporairement les trois postes bilingues par du personnel emprunté à d'autres bureaux. De plus, deux employés unilingues seront envoyés en formation linguistique afin de leur permettre d'atteindre le niveau de compétence requis. Il planifiait également tenir un concours dans le but d'établir une liste de candidats douaniers bilingues éligibles pour éventuellement combler des postes vacants. Pour sensibiliser davantage le personnel à ses obligations linguistiques, le gestionnaire s'est également engagé à présenter la vidéo produite par le Ministère sur la façon de servir le public dans les deux langues officielles et à faire des rappels périodiques sur le sujet.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'améliorer la qualité du service en français offert au téléphone;
3. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne est fourni en français sans inviter les voyageurs à s'exprimer en anglais;
4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues à chaque quart de travail, pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

### Réponse du Ministère

Le Ministère a mis les employés au courant de leurs obligations en matière de langues officielles en discutant avec eux lors de réunions du personnel et en lui présentant une vidéocassette sur la marche à suivre pour offrir le service en français et en anglais. Il a rappelé au personnel de l'Aéroport d'Halifax ses obligations à plusieurs occasions depuis la tenue de l'étude.

Deux employés qui devaient suivre une formation linguistique en français au moment de l'étude l'ont terminée avec succès et travaillent maintenant à l'Aéroport d'Halifax. Deux autres inspecteurs des douanes bilingues y ont aussi été déployés.

Un concours a eu lieu afin de doter des postes désignés « bilingues, nomination impérative ». La liste d'admissibilité établie à cette fin servira aussi à pourvoir, selon les besoins, des postes de « durée déterminée ». En attendant la fin des mesures de dotation, la direction a engagé trois employés bilingues à titre occasionnel.

La direction de l'aéroport continuera de surveiller la situation afin qu'il y ait toujours suffisamment de personnel en fonction pour assurer le service dans les deux langues officielles.

## **Revenu Canada**

### **Services frontaliers des douanes District de la Nouvelle-Écosse Région de l'Atlantique (92048)**

1557, rue Hollis  
C.P. 520  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 2R7  
(902) 426-2911

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 révèle qu'il éprouve de la difficulté à offrir le service en français au téléphone de façon constante et qu'il n'est pas en mesure de fournir ce service en personne. Le Ministère doit prendre des mesures immédiates pour corriger ces lacunes.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-2911, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels, dans un cas par un message enregistré qui invitait le client à choisir le service désiré par menu téléphonique, et la seconde fois par un agent. L'agent qui a éventuellement pris le premier appel s'est assuré à deux reprises que l'enquêteur désirait vraiment recevoir son service en français. Dans le second cas, un très bon service a été fourni immédiatement en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même pour la documentation et les formulaires. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Toutefois, l'accueil s'est fait en anglais seulement et la réceptionniste n'a pas eu recours à un collègue bilingue.

Au moment de notre visite, il n'y avait qu'un titulaire bilingue sur place, même si trois des neuf postes du bureau exigent la connaissance du français et de l'anglais. Les deux autres employés bilingues étaient en affectation. Les trois titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. L'un des postes requiert la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence supérieure, les deux autres ne requérant que le niveau intermédiaire. En temps normal, la capacité bilingue du bureau devrait lui permettre d'offrir en tout temps le service dans les deux langues officielles. Avec un seul employé bilingue en poste, cependant, il en va tout autrement, comme notre visite l'a démontré. Le personnel de ce point de service est au courant de ses obligations linguistiques.

*Suite à notre visite, la gestionnaire nous a informés que le Ministère examinait diverses options qui lui permettraient de faire le tri des appels téléphoniques selon la langue de préférence du client. De plus, elle a fait un rappel aux employés du bureau de leur obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles. Dans ce contexte, ceux-ci ont visionné la vidéo préparée par le Ministère sur le sujet. Les employés recevront aussi de la formation reliée à la façon d'offrir et d'assurer le service au public dans les deux langues officielles. La gestion fera également un suivi régulier de la situation.*

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau soit en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
3. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services en personne en français et en anglais en tout temps.

### Réponse du Ministère

Le Ministère a rappelé à la réceptionniste son obligation d'utiliser une formule d'accueil bilingue et lui a expliqué de quelle façon elle peut obtenir de l'aide d'un collègue bilingue, s'il y a lieu.

Tous les employés ont visionné la vidéocassette sur leur obligation d'offrir un service au public dans les deux langues officielles et on leur a rappelé cette obligation lors de réunions du personnel.

Le Ministère a engagé un employé bilingue additionnel afin d'assurer la prestation d'un service bilingue en tout temps.

## **Gendarmerie royale du Canada**

### **Détachement de Baddeck (11399)**

16, rue Hillcrest  
C.P. 400  
Baddeck (Nouvelle-Écosse)  
B0E 1B0  
(902) 295-2350

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure d'offrir le service en français au téléphone. Quant au service en personne, il avait été fourni par le biais d'une disposition administrative. Le suivi de 1998 démontre que la situation n'a guère changé. Le détachement ne s'acquitte pas vraiment de ses obligations linguistiques.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 295-2350, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. À chaque appel, l'accueil a été fait dans les deux langues officielles. Dans le premier cas, après l'accueil dans les deux langues, l'appel a été acheminé, en anglais, vers un interlocuteur capable d'offrir un très bon service en français. Dans le second cas, l'employée a demandé à notre enquêteur s'il pouvait s'exprimer en anglais avant de lui fournir, en français, un numéro où obtenir le service dans cette langue. Le service obtenu en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement. En l'absence d'un membre bilingue au détachement de Baddeck, la préposée a invité notre enquêteur à téléphoner au numéro (902) 564-7735, à Sydney, pour obtenir le service en français. Le service fourni en français au téléphone était satisfaisant mais il n'était pas de qualité comparable à celui offert aux citoyens d'expression anglaise qui se présentent au détachement.

Le détachement compte neuf employés, dont un seul occupe un poste bilingue exigeant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Le titulaire dépasse ces exigences. Les membres travaillent sur des quarts de sorte que le détachement n'est pas en mesure d'assurer la présence d'au moins un membre bilingue par quart de travail. La capacité bilingue du détachement n'est donc pas suffisante. Le personnel a été informé des obligations linguistiques du détachement par des directives écrites et la sensibilisation faite par la GRC.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir, en tout temps, des services au téléphone et en personne de qualité égale tant en français qu'en anglais;
3. de s'assurer entre temps, que les employés de ce bureau suivent les procédures établies pour la prestation du service en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

### Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

### Commentaires de la Commissaire

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour l'accueil du public dans les deux langues officielles et le transfert des appels provenant de clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en

**Commentaires de la Commissaire**

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour l'accueil du public dans les deux langues officielles et le transfert des appels provenant de clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais.

## Gendarmerie royale du Canada

### Détachement de Chéticamp (11405)

C.P. 45  
Chéticamp (Nouvelle-Écosse)  
B0E 1H0  
(902) 224-2050

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait offert un très bon service en français. Le suivi en 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 224-2050, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait à chaque fois dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Lorsque notre enquêteur s'est présenté sur place, seul le Caporal en charge du détachement était présent. Il a accueilli notre enquêteur en anglais seulement, indiquant qu'habituellement, l'accueil se faisait dans les deux langues officielles. Notre étude précédente avait démontré l'inverse. Toutefois, le service a été fourni dans un très bon français.

Le détachement compte cinq postes, tous désignés bilingues au niveau intermédiaire de compétence linguistique. Tous les titulaires dépassent les exigences linguistiques de leur poste. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement.

#### **RECOMMANDATION**

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### **Réponse de la GRC**

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

### **Commentaires de la Commissaire**

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française.

## Gendarmerie royale du Canada

### Détachement de Digby (11407)

129, rue Victoria  
C.P. 1149  
Digby (Nouvelle-Écosse)  
B0V 1A0  
(902) 245-2579

Lors de notre étude en 1994, le service en français était très bon, à l'exception de l'accueil qui ne se faisait pas dans les deux langues officielles. Le suivi mené en 1998 démontre que la situation est sensiblement la même.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation provenant de la GRC était disponible dans les deux langues. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau était désigné pour offrir le service en français et en anglais était bien affiché.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Dans l'annuaire téléphonique local, on indique un numéro sans frais pour le service en français. On répond à ce numéro à partir d'Halifax. Lors du premier appel téléphonique, l'accueil était en anglais seulement. L'appel en français fut immédiatement acheminé vers un agent bilingue, après une attente d'environ une minute. Dans le second cas, après avoir reçu un accueil dans les deux langues, notre enquêteur a obtenu un service de très bonne qualité en français.

Lors de sa visite sur place, il fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Selon le Caporal, les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. Des rappels sont effectués à l'occasion de réunions. Il est conscient que parfois, l'accueil dans les deux langues au téléphone n'est pas toujours pratiqué et que la procédure à suivre devrait être rappelée aux employés.

Au moment du suivi, le détachement comptait 18 membres de la GRC et une employée civile. Deux postes de constable exigent la connaissance des deux langues à un niveau de compétence intermédiaire. Les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. On note aussi que quatre autres constables peuvent servir le public dans les deux langues officielles, sans toutefois occuper des postes bilingues. Le poste de réceptionniste requiert également le niveau intermédiaire de compétence linguistique et la titulaire du poste satisfait aux exigences requises.

Bien que la capacité bilingue globale du détachement soit très bonne en raison de la présence d'un complément de personnel bilingue important, le détachement devrait peut-être augmenter le nombre de postes de constables exigeant la connaissance des deux langues officielles, de manière à s'assurer qu'il est en mesure d'offrir le service en français et en anglais, sur tous les quarts de travail, en tout temps.

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, le nombre de postes de constable bilingues, pour s'assurer que le détachement est en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles sur tous les quarts de travail, en tout temps.

### **Réponse de la GRC**

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

**Commentaires de la Commissaire**

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française.

## **Gendarmerie royale du Canada**

### **Détachement d'Ingonish Beach (11411)**

C.P. 40  
Ingonish Beach (Nouvelle-Écosse)  
B0C 1L0  
(902) 285-2021

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure d'assurer la prestation du service en français. Le suivi de 1998 indique qu'il est maintenant capable d'offrir le service, mais qu'il utilise fréquemment des dispositions administratives pour le faire puisqu'il n'y a qu'un seul agent bilingue en poste. Des améliorations sont encore nécessaires.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 285-2021, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Dans chaque cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et l'appel a immédiatement été acheminé à Sydney où le service en français était de très bonne qualité. L'annuaire téléphonique local indique également un numéro sans frais pour obtenir le service en français, à partir d'Halifax.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquait que le détachement offre des services en français et en anglais. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues. Lorsque notre enquêteur s'est présenté sur place, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service a été fourni au moyen d'une mesure administrative. L'employée du détachement de Ingonish Beach a communiqué avec un membre du Téléc centre des communications, à Sydney, qui a d'abord demandé à l'enquêteur s'il pouvait s'exprimer en anglais avant de lui fournir un service adéquat en français. Le service offert en français par le détachement en cause n'est pas de qualité comparable à celui fourni aux citoyens d'expression anglaise qui s'y présentent.

Le détachement compte six employés, dont un occupe un poste bilingue exigeant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Le titulaire du poste dépasse ces exigences. Les membres du détachement travaillent sur des quarts, de sorte qu'il n'est pas possible pour le détachement, avec un seul officier bilingue, d'assurer en tout temps le service en français. Le personnel a été informé des obligations linguistiques au moyen de directives écrites et de rappels de la politique de la GRC.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale tant en français qu'en anglais;
3. de s'assurer immédiatement, d'ici à ce que le détachement possède une capacité bilingue suffisante, que le personnel suit les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

### Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

### Commentaires de la Commissaire

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais.

## **Gendarmerie royale du Canada**

### **Détachement de Meteghan (11416)**

C.P. 178  
Meteghan (Nouvelle-Écosse)  
B0W 2J0  
(902) 645-2326

Lors de notre étude en 1994, le détachement assurait un service en français de très bonne qualité sans toutefois accueillir le public dans les deux langues officielles. Le suivi mené en 1998 révèle que la même lacune subsiste.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien en vue, à l'entrée du détachement. La documentation sur les présentoirs n'était pas entièrement disponible dans les deux langues officielles. En fait, on y trouvait surtout de la documentation en anglais puisque seulement quelques brochures étaient dans un format bilingue.

Les deux appels téléphoniques logés au numéro du détachement qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local nous ont permis d'obtenir un service adéquat ou très bon en français. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles, dans chaque cas.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. S'étant adressé en français à la réceptionniste, celle-ci lui a répondu aisément dans cette langue. Deux constables se sont joints à la conversation, en français.

Selon le Sergent responsable, le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement. En discutant du problème de l'absence de disponibilité de la documentation dans les deux langues, on nous a informés que toute la documentation de source provinciale est envoyée dans les détachements, en anglais seulement. À titre d'exemple, l'information provenant du bureau provincial du contrôle des armes à feu est en anglais seulement. Notons que ces lacunes ne constituent pas une infraction à la LLO puisque les provinces ne sont pas soumises à celle-ci.

Au moment du suivi, le détachement comptait six membres de la GRC et une employée civile. Les six postes de constables requièrent le niveau de compétence intermédiaire. Tous les titulaires rencontrent ou excèdent ce niveau de compétence. Le poste de la réceptionniste exige le même niveau de compétence linguistique en interaction orale. La titulaire excède cette exigence. La capacité bilingue de ce détachement est donc excellente.

Il faut noter à cet égard que le détachement de Meteghan est situé dans la municipalité de Clare, la seule municipalité d'expression française de la Nouvelle-Écosse. Les membres du détachement entretiennent des contacts réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française, notamment avec le conseil municipal et les représentants régionaux de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.

## **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation provenant de la GRC et destinée au public soit offerte sur ses présentoirs dans les deux langues officielles.

### **Réponse de la GRC**

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

### **Commentaires de la Commissaire**

La CLO est d'avis que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime que la GRC devrait particulièrement s'efforcer de donner suite à la recommandation n° 2 dans le délai prescrit.

## **Gendarmerie royale du Canada**

### **Détachement de St. Peter's (11422)**

C.P. 188  
St. Peter's (Nouvelle-Écosse)  
B0E 3B0  
(902) 535-2002

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce détachement était très bon. Le suivi en 1998 indique que le service n'est plus que satisfaisant.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 535-2002, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le numéro paraît également dans l'annuaire téléphonique local, sans toutefois préciser si le service est offert dans les deux langues officielles. D'après cet annuaire, le service en français de la GRC est disponible à partir d'un numéro sans frais, à Halifax. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles, une fois sur deux. Dans les deux cas, le transfert d'appel s'est effectué en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était satisfaisant.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien visible. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le service fourni en français était adéquat.

Le détachement compte sept employés dont cinq membres et deux employées civiles. Deux membres occupent des postes bilingues requérant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les deux satisfont à cette exigence. Cependant, comme les membres travaillent sur des quarts, le détachement n'est pas en mesure d'assurer la prestation du service en français en tout temps. Il faudrait augmenter la capacité bilingue du détachement pour y parvenir.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement, entre autres par la promotion faite par la GRC en matière de service au public dans les deux langues officielles. Le détachement entretient également des contacts suivis avec des représentants de la communauté d'expression française, notamment celle de Louisdale, ainsi qu'avec un groupe de volontaires comprenant dix citoyens bilingues qui a été mis sur pied afin de mieux desservir la population. La GRC souhaite d'ici un an pouvoir nommer un membre bilingue pour desservir cette communauté.

*Lorsque le Sergent du détachement a été mis au courant du résultat de notre suivi et notamment des problèmes reliés à l'absence d'offre active et au transfert d'appels, il s'est engagé à suggérer que le personnel reçoive la formation nécessaire pour accueillir le public dans les deux langues officielles et apprendre à acheminer les appels dans la langue officielle du client.*

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel du détachement suive les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
3. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement pour offrir en tout temps, des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles.

### **Réponse de la GRC**

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

**Commentaires de la Commissaire**

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais.

**Gendarmerie royale du Canada**  
**Quartier général sous-division Yarmouth**  
**(11431)**

156, chemin Starrs  
C.P. 5050  
Yarmouth (Nouvelle-Écosse)  
B5A 4K6  
(902) 742-9289

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par le quartier général laissait à désirer, notamment au chapitre de l'offre active et du service au téléphone. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est améliorée.

La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien en vue, à l'entrée. Bien que la documentation de la GRC sur les présentoirs était disponible dans les deux langues officielles, seules les couvertures en anglais de certaines publications bilingues (format tête-bêche) étaient en évidence. De plus, un bon nombre de brochures et dépliants traitant de sujets variés (participation des citoyens à la lutte contre le crime, cour des petites créances, séparation et divorce) et provenant d'organismes communautaires ou de ministères provinciaux étaient disponibles, tantôt en français, tantôt en anglais mais rarement dans les deux langues officielles. En somme, la présentation matérielle des documents ne contribuait pas à projeter l'image d'une institution qui offre des services dans les deux langues officielles.

Au niveau du service téléphonique, l'accueil dans les deux langues a été fait lors des deux appels effectués, une amélioration à souligner par rapport à la situation observée en 1994. Le service en français obtenu dans chaque cas fut très bon.

Lors de la visite au bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Voyant qu'il parlait français, la préposée a tenté de lui fournir le service requis dans cette langue, mais sans grand succès. Elle a alors fait appel à un collègue bilingue.

Au moment de notre visite, le quartier général ne comptait qu'un seul poste sur quatre exigeant la connaissance des deux langues officielles. Le mandat du quartier général étant de fournir des services de nature administrative, il n'est ouvert que pendant les heures régulières de bureau. À la lumière des résultats de notre suivi, nous comprenons que la personne qui accueille les visiteurs n'est pas la même qui a répondu à nos deux appels téléphoniques. Il y aurait lieu toutefois de veiller à ce qu'un service adéquat soit disponible en tout temps dans les deux langues officielles, en s'assurant que la capacité bilingue du bureau est suffisante.

Selon l'inspecteur en charge du quartier général, les employés sont tenus au courant de leurs obligations linguistiques au moyen de rappels effectués une fois par année, lors des rencontres de la division. Le quartier général entretient également des communications régulières avec la communauté d'expression française, notamment avec les membres du conseil municipal de Clare.

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation provenant de la GRC sur les présentoirs est disponible dans les deux langues et disposée de manière à projeter l'image d'une institution qui offre ses services dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

### **Réponse de la GRC**

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

**Commentaires de la Commissaire**

La CLO est d'avis que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime que la GRC devrait particulièrement s'efforcer de donner suite à la recommandation n° 2 dans le délai prescrit.

## **Gendarmerie royale du Canada**

### **Détachement de North Sydney (2134)**

C.P. 309  
Promenade Mapleview  
North Sydney (Nouvelle-Écosse)  
B2A 3M4  
(902) 794-5800

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait offert un très bon service en personne en français mais il avait été incapable d'en faire autant au téléphone. Le suivi mené en 1998 révèle un renversement de situation : le service en français est disponible au téléphone mais il ne l'est pas en personne.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le détachement offre des services en français et en anglais était bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le service a été fourni en anglais puisqu'aucun membre bilingue n'était présent au moment de notre visite.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 794-5800, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Dans chaque cas, l'accueil et l'acheminement des appels se sont faits en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était très bon.

Le détachement compte 16 employés, dont deux occupent des postes bilingues exigeant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les deux membres bilingues satisfont à ces exigences. Les membres travaillent sur des quarts de sorte que le détachement n'est pas en mesure d'assurer en tout temps le service en français. Le personnel a été informé des obligations linguistiques du détachement par l'entremise des bulletins d'information de la GRC.

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les membres et les employés de ce détachement suivent les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
3. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement pour offrir, en tout temps, des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;
4. de prendre les mesures requises, d'ici à ce que la capacité bilingue du détachement soit améliorée, afin de s'assurer que le service en personne est fourni en français en tout temps.

### **Réponse de la GRC**

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

### **Commentaires de la Commissaire**

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais.

## **Gendarmerie royale du Canada**

### **Détachement de New Minas (86024)**

18, chemin Jones  
New Minas (Nouvelle-Écosse)  
B4N 3N1  
(902) 679-5555

Lors de notre étude en 1994, le service en français offert par le détachement était de qualité plutôt pauvre. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est améliorée. D'autres points devront toutefois être améliorés pour assurer un service efficace en tout temps.

La signalisation extérieure propre à la GRC était dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait le service dans les deux langues était bien affiché. On notait toutefois, à la porte d'entrée, une affiche en anglais seulement faisant la promotion du programme « Nova Scotia Crime Stoppers ». L'affichage à l'intérieur ne respectait pas entièrement les dispositions de la LLO puisque plusieurs affiches maison étaient en anglais seulement. Par exemple, une affiche indiquait la disponibilité du service au téléphone à un numéro sans frais. Deux numéros étaient affichés, un pour le service en anglais et l'autre pour le service en français, mais toute la note était rédigée en anglais seulement.

La documentation provenant de la GRC était disponible dans les deux langues, mais il y en avait bien peu par rapport à toute la documentation disponible en anglais, en provenance des organismes communautaires de la région. Nous avons suggéré au responsable du détachement d'entrer en contact avec les associations de la communauté d'expression française qui pourraient mettre à la disposition de la GRC de la documentation en français qui viendrait ainsi compléter l'information communautaire déjà disponible en anglais.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro local du détachement, qui correspond au numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Nous avons également pris note que l'annuaire téléphonique local indique un numéro sans frais pour le service en français. Les appels sont reçus à Halifax. Lors des deux appels téléphoniques au détachement, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles. Dans le premier cas, l'appel fut acheminé en français par la réceptionniste à un constable qui offrit un très bon service en français. Dans le second cas, un agent bilingue répondit directement à l'appel.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, la réceptionniste le dirigea en français vers un constable qui lui fournit un très bon service en français.

Selon le responsable du détachement, les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. Des rappels sont effectués à l'occasion des réunions du détachement et lorsque des vérifications ponctuelles sont faites par le CoLO ou par la direction des langues officielles de la GRC.

Au moment du suivi, le détachement comptait 38 membres de la GRC dont 21 communiquent avec le public lors des patrouilles routières et des enquêtes. Les autres sont des enquêteurs spécialisés. Seuls deux postes de constable requièrent la connaissance des deux langues au niveau intermédiaire de compétence linguistique. L'un des gendarmes est patrouilleur et l'autre travaille au détachement même. Les deux satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le poste de réceptionniste ne requiert que la connaissance de l'anglais. Nous sommes d'avis que ce détachement doit augmenter sa capacité bilingue pour être en mesure de servir le public dans les deux langues officielles en tout temps, ce qu'il ne pouvait faire au moment de notre visite.

Le détachement de New Minas n'entretient pas de contacts réguliers avec la communauté d'expression française, prétextant qu'il n'y a aucun groupe significatif de francophones dans la région. Nous sommes d'avis que le détachement pourrait entrer en communication avec les gestionnaires du lieu historique national de Grand-Pré. Ainsi, la GRC pourrait se familiariser davantage avec les groupes qui représentent les francophones de la région.

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur du détachement est dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation provenant de la GRC et destinée au public est offerte dans ses présentoirs dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne en français est disponible en tout temps;
5. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement pour offrir en tout temps des services dans les deux langues officielles;

6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le détachement.

### **Réponse de la GRC**

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

### **Commentaires de la Commissaire**

La CLO est d'avis que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime que la GRC devrait particulièrement s'efforcer de donner suite aux recommandations n<sup>os</sup> 1, 2 et 6 dans le délai prescrit.

## Statistique Canada

### Région de l'Atlantique (11436)

C.P. 11, 2<sup>e</sup> étage  
1741, rue Brunswick  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 3X8  
(902) 426-5331

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par le bureau était très bon sauf pour l'accueil qui se faisait en anglais seulement. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Nous n'avons pu observer l'affichage à l'intérieur, puisque ce bureau avait récemment emménagé dans de nouveaux locaux et l'affichage n'avait pas encore été refait. La documentation mise à la disposition du public était disponible dans les deux langues officielles, présentant simultanément la version française et la version anglaise de tous les bulletins d'information ou dépliants préparés par Statistique Canada. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait le service en français et en anglais était bien affiché, tant à la réception qu'au centre de références.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro local de ce bureau. L'accueil était fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon dans chaque cas.

Lors de sa visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un très bon service en français.

Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques et en sont informés au moyen de directives écrites et de rappels effectués au cours de réunions. Au moment du suivi, le bureau comptait 16 employés, dont 12 occupaient des postes exigeant la connaissance des deux langues aux niveaux intermédiaire ou supérieur. Tous les titulaires satisfont ou dépassent ces exigences. Le bureau possède une très bonne capacité bilingue qui lui permet de bien desservir les deux communautés linguistiques.

Ce bureau entretient des contacts soutenus avec les représentants de la communauté d'expression française dans les quatre provinces de l'Atlantique. Il participe régulièrement aux consultations tenues dans le cadre de la mise en oeuvre des dispositions de la Partie VII de la LLO et il travaille de près avec la communauté.

## RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Statistique Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### Réponse du Ministère

Le personnel n'utilise pas de formule d'accueil dans les deux langues officielles, car il n'est pas tenu de le faire, étant donné qu'il s'agit d'une aire où l'on n'offre pas de service au public. Néanmoins, l'observation formulée dans le rapport a donné l'occasion au bureau d'Halifax de revoir la marche à suivre relative à l'offre active de service en personne ainsi que d'offrir du recyclage aux employés.

### Commentaires de la Commissaire

Étant donné que notre enquêteur à son arrivée au bureau d'Halifax a été référé à l'aire en question, la CLO estime qu'il peut être indiqué de revoir la marche à suivre pour référer les personnes désirant un service en français.

## **Anciens combattants**

### **Bureau de district (11473)**

90, rue Esplanade, 1<sup>er</sup> étage  
Sydney (Nouvelle-Écosse)  
B1P 1A1  
(902) 564-7028

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure d'offrir le service en français. Il en est toujours incapable en ce qui concerne le service en personne. Quant au service au téléphone, il était disponible une fois sur trois. Plusieurs lacunes subsistent et devront être corrigées.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues. Le pictogramme du SCT était bien à la vue du public. Notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. La réceptionniste a demandé l'aide d'une collègue, mais celle-ci ne pouvait s'exprimer suffisamment en français pour répondre à la question posée. Elle lui a fourni un numéro de téléphone sans frais où le service en français était censé être disponible.

Trois appels téléphoniques ont été effectués au (902) 564-7028, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Dans chaque cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, la réceptionniste a indiqué ne pouvoir s'exprimer en français et elle n'a pas acheminé l'appel à une personne bilingue. Dans le second cas, la personne s'est excusée de ne pas pouvoir répondre en français et elle a fourni un numéro sans frais à l'enquêteur. Au troisième appel, le transfert d'appel s'est fait en anglais et un bon service a été offert en français. Il faut toutefois noter que, bien qu'il parlait français, le préposé n'a pas été en mesure de fournir les précisions demandées puisqu'il ne connaissait pas suffisamment la situation concernant le bureau de Sydney. Le service a donc été offert en français, une fois sur trois.

Le bureau compte 18 employés mais aucun poste n'exige la connaissance des deux langues officielles. Le personnel a toutefois été informé qu'il devait faire l'offre active de service dans les deux langues officielles au téléphone. Ce bureau n'a pas de contact avec la communauté d'expression française locale.

*Lorsque la gestionnaire du bureau régional a été mise au courant des résultats du suivi, elle a avoué être consciente de l'absence de capacité bilingue au bureau de Sydney. Comme le Ministère dessert une clientèle restreinte, elle entendait faire une étude de la demande en français à l'automne 1998. S'il y a une demande importante, elle s'est engagée à doter un nombre*

*suffisant de postes bilingues. S'il n'y a pas de demande importante, elle informera le SCT afin que la désignation linguistique du bureau soit modifiée.*

### **Commentaire de la Commissaire**

La Commissaire reconnaît que le Ministère dessert généralement une clientèle restreinte dont il connaît très bien les besoins ainsi que les préférences linguistiques. Cependant, il tient à lui faire remarquer que le bureau de Sydney n'est pas identifié comme devant offrir des services dans les deux langues en vertu d'une clientèle restreinte et identifiable mais plutôt en fonction de son aire de service qui compte une minorité d'au moins 5 000 personnes. Dans de telles circonstances, le Ministère n'a pas à mesurer la demande puisque celle-ci est considérée importante en vertu du sous-alinéa 5 (1)h(ii) du Règlement.

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc au ministère des Anciens combattants :

1. de veiller, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion du présent rapport, à ce que le bureau de Sydney soit doté d'une capacité bilingue afin de pouvoir offrir le service au public dans les deux langues officielles au téléphone et en personne;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que le bureau soit en mesure d'offrir lui-même le service en français, une mesure administrative efficace pour fournir le service en français;
4. d'informer la gestion et le personnel du bureau, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, de leur obligation de fournir des services aux membres du public dans les deux langues officielles.

### **Réponse du Ministère**

Étant donné que le bureau de district de Sydney n'a pas actuellement la capacité bilingue, il faudra compter beaucoup plus de trois mois pour atteindre un niveau de compétence satisfaisant, car on constate très peu de roulement de personnel à Sydney, et la formation linguistique est une proposition à long terme.

Le Ministère a passé en revue avec le personnel la marche à suivre pour l'offre active de service dans les deux langues officielles. De plus, les employés responsables des services d'accueil et leurs ressources de remplacement ont reçu le cours de base sur l'accueil bilingue, donné par la CFP.

La direction du bureau régional de l'Atlantique mettra temporairement en place un arrangement administratif efficace, en attendant que le bureau de Sydney ait la capacité permanente d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Le Ministère a rappelé aux gestionnaires et au personnel du bureau de Sydney leur obligation de fournir un service bilingue au public.

#### **Commentaires de la Commissaire**

La CLO aimerait être informé, dans les deux mois suivant la publication de ce rapport, des mesures provisoires prises par le Ministère afin d'offrir le service dans les deux langues officielles jusqu'à l'établissement d'une capacité permanente. Il voudrait aussi connaître dans le même délai le plan à long terme du Ministère pour atteindre cette capacité.

## Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le Commissaire a recommandé :

- Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.
- Que les bureaux fédéraux désignés utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du SCT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.
- Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources humaines nécessaires pour donner un service de bonne qualité.
- Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.
- Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.
- Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.
- Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.
- Que le SCT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulières de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.
- Que le SCT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.
- Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

## Glossaire

- **demande importante**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues en Nouvelle-Écosse.

- **services clés**

Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité d'expression française ou d'expression anglaise compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5 p. 100 de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau du ministère de Revenu Canada (Impôt)
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la CFP

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).