

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

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

N° de catalogue SF31-43/2000

ISBN 0-662-64911-7

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

| | | |
|-----------|---|---------|
| A) | INTRODUCTION | - A1 - |
| 1. | Le contexte | - A1 - |
| 2. | Les objectifs | - A3 - |
| 3. | La portée, la méthodologie et les limites | - A3 - |
| B) | OBSERVATIONS GÉNÉRALES | - B1 - |
| 1. | Le point de vue des représentants de la communauté d'expression anglaise . | - B1 - |
| 2. | L'affichage et la documentation | - B2 - |
| 3. | L'offre active | - B2 - |
| a) | La signalisation | - B3 - |
| b) | L'accueil au téléphone et en personne | - B4 - |
| 4. | Le service | - B6 - |
| a) | Disponibilité du service en anglais au téléphone | - B6 - |
| b) | Disponibilité du service en anglais en personne | - B7 - |
| c) | Qualité du service en anglais et courtoisie | - B7 - |
| d) | Comparabilité | - B8 - |
| 5. | La capacité bilingue des bureaux | - B9 - |
| 6. | L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles | - B10 - |
| 7. | La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues | - B11 - |
| 8. | Les recommandations de la CLO | - B13 - |
| 9. | La conclusion | - B13 - |
| C) | EXAMEN DES BUREAUX | - C1 - |
| | Citoyenneté et Immigration | - C2 - |
| | Développement des ressources humaines Canada | - C4 - |
| | Développement économique Canada pour les régions du Québec | - C17 - |
| | Gendarmerie royale du Canada | - C21 - |
| | Pêches et Océans Canada | - C25 - |
| | Revenu Canada | - C31 - |
| | Santé Canada | - C37 - |
| | Société canadienne des postes | - C39 - |
| | Société canadienne d'hypothèques et de logement | - C51 - |
| | Société du crédit agricole Canada | - C59 - |
| | Travaux publics et Services gouvernementaux Canada | - C61 - |

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 au Québec. 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.

Il est relativement facile d'obtenir de façon constante des services de qualité en anglais, au téléphone et en personne dans les bureaux désignés au Québec. La capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une légère diminution mais la plupart des bureaux continuent de fournir des services de qualité dans les deux langues officielles.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus pour corriger les lacunes concernant l'offre active sont toutefois insatisfaisants. La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée mais de façon insuffisante, passant de 68 à 82 p. 100. Par ailleurs, à peine trois des 17 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues officielles. Quant à l'accueil dans les deux langues au téléphone, il se faisait de façon constante dans seulement 59 p. 100 des cas; dans 30 p. 100 des cas, il se faisait en français seulement.

Les gestionnaires et le personnel sont généralement au courant des obligations linguistiques de leur bureau. Malheureusement, les directives ne sont pas toujours suivies notamment en ce qui concerne l'accueil dans les deux langues officielles tant pour le service au téléphone que pour le service en personne. Par ailleurs, un certain nombre de bureaux fédéraux pourraient sans doute améliorer sensiblement leur prestation de service en anglais en établissant de meilleures communications avec les membres de la communauté d'expression anglaise.

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 de la 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 le Québec.

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 1999, au moment de notre suivi, 885 bureaux fédéraux sur 2 503 étaient désignés pour fournir des services bilingues au Québec. 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'action 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 au Québec. 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 anglaise du Québec. L'étude de 1994 indiquait de très bons résultats pour les bureaux fédéraux de la région montréalaise. Notre connaissance de cette région : plaintes, rencontres avec des représentants de la communauté d'expression anglaise, etc, nous indiquait que la situation était la même en 1999. Cependant, nous étions moins sûrs de l'état des services à l'extérieur de la région de Montréal. C'est pourquoi tous les bureaux vérifiés sont à l'extérieur de celle-ci.

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 anglaise du Québec pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en anglais et, si les préposés leur répondaient en français sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en anglais. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en anglais.

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 anglais 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. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en anglais 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 anglais à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en anglais étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en anglais lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en anglais 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 français, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en anglais.

En règle générale, 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 anglais. 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 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 le Québec étaient valides dans une limite de 5 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 200 bureaux désignés au Québec. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 30. L'exercice s'est déroulé au printemps de 1999.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi au Québec. 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, le Québec comptait 2 731 bureaux fédéraux, dont 940 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1999, lors de notre suivi, on dénombrait 2 503 bureaux, dont 885 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux d'environ 10 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 6 p. 100. Elle témoigne des transformations apportées à l'appareil fédéral au cours des dernières années.

1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression anglaise

Au cours du suivi, le Commissariat aux langues officielles a communiqué avec des représentants de la communauté d'expression anglaise du Québec pour identifier des éléments particuliers qui peuvent avoir un impact sur la prestation des services et pour mieux connaître les préoccupations de la communauté.

Le sujet qui a fait consensus est l'absence généralisée d'offre active de service, tant au téléphone qu'en personne. D'après les représentants de la communauté, l'absence d'offre active dissuade les clients d'expression anglaise du Québec d'exercer pleinement leurs droits linguistiques.

Comme le lecteur pourra le constater dans les pages qui suivent, les observations recueillies lors du présent suivi viennent corroborer dans l'ensemble les affirmations des représentants de la communauté d'expression anglaise du Québec

2. L'affichage et la documentation

On constate que la plupart des éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles sont en place. Seuls quelques bureaux désignés éprouvent de la difficulté à gérer l'affichage à l'intérieur dans les deux langues officielles.

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 1999 |
| <i>Signalisation extérieure</i> | 98 % | 100 % |
| <i>Affichage intérieur</i> | 94 % | 94 % |
| <i>Documentation</i> | 98 % | 100 % |
| <i>Formulaires</i> | 99 % | 100 % |

3. 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 reliées 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 anglais au Québec étaient satisfaisantes ou mieux dans 93 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.

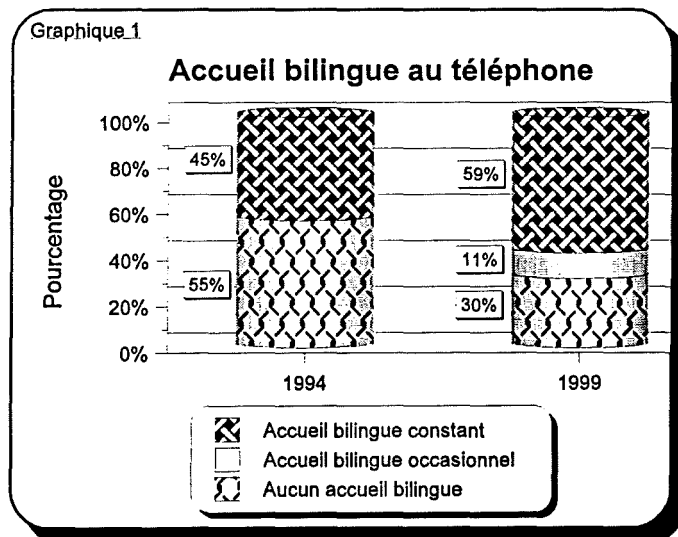


En 1994, 68 p. 100 des bureaux désignés du Québec annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors du suivi, 82 p. 100 des bureaux visités affichaient le pictogramme du SCT ou un symbole équivalent. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons difficilement comment trois des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole approprié, plus de dix 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 1999 |
| <i>Présent</i> | 68% | 82% |
| <i>Absent</i> | 32% | 18% |

b) L'accueil au téléphone et en personne



En 1994, les employés des institutions fédérales au Québec n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues au téléphone que dans 45 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1999, nous avons noté une légère amélioration mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés du Québec

répondait aux appels téléphoniques.

En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 59 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue de façon

occasionnelle dans 11 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 30 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 16 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement trois bureaux sur les 17 que nous avons visités (18 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.

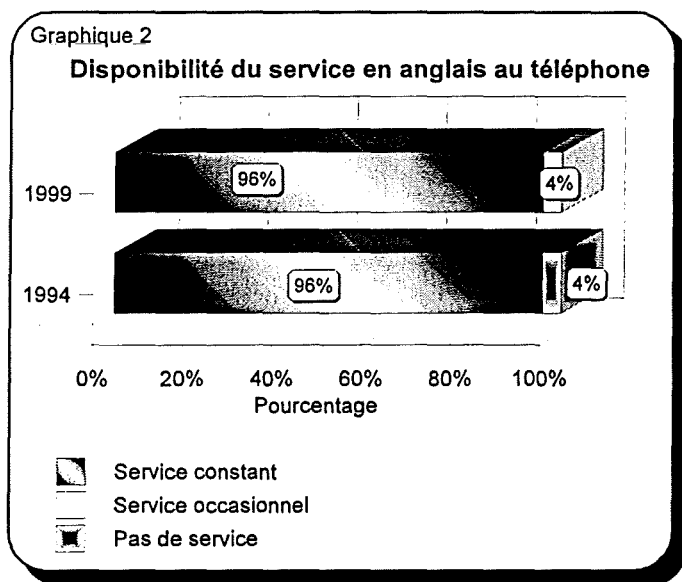
L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression anglaise du Québec d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue 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 les bureaux de Développement économique du Canada pour les régions du Québec, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et la Société du Crédit agricole.

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.

4. Le service

a) Disponibilité du service en anglais au téléphone



Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues du Québec avaient fourni le service en anglais dans 96 p. 100 des cas. La situation s'est maintenue en 1999. Les préposés ont fourni le service en anglais de façon constante dans 96 p. 100 des cas; ils ont offert le service en anglais de façon occasionnelle dans 4 p. 100 des cas.

La forte capacité bilingue de la plupart des bureaux explique cette très bonne performance à cet égard. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

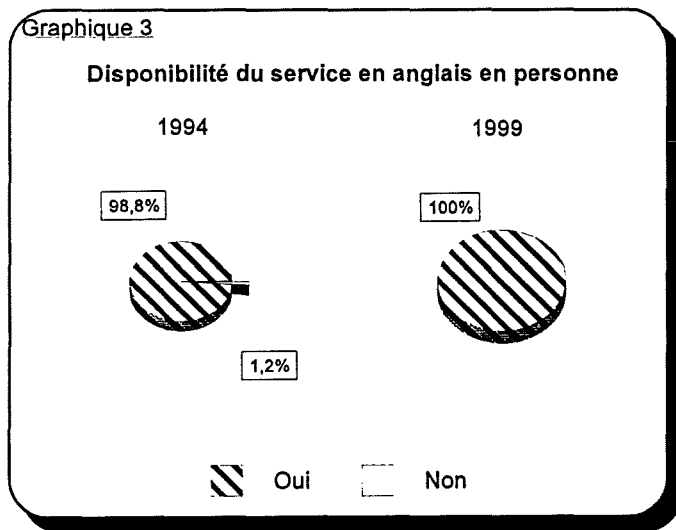
Par ailleurs, nous avons effectué des appels à quatre lignes téléphoniques sans frais. Dans chaque cas, nous avons obtenu un service de bonne qualité en anglais.

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de service 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. Lorsque les préposés à l'accueil sont incapables d'offrir eux-mêmes le service dans les deux langues, ils devraient faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en anglais.

Nous notons également que les clients d'expression anglaise du Québec sont souvent dirigés en français vers un employé bilingue. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression anglaise du Québec se sentent à l'aise pour communiquer en anglais à toutes les étapes de la chaîne de service.

b) Disponibilité du service en anglais en personne



Au moment de notre suivi en 1999, la prestation du service en personne était à peu de chose près au même niveau qu'en 1994. En effet, le service en anglais fut obtenu dans tous les bureaux visités, comparativement à 98,8 p. 100 lors de l'étude initiale. Il faut souligner cette performance.

c) Qualité du service en anglais et courtoisie

Lorsque le service a été fourni en anglais, 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 anglais. En 1994, l'évaluation globale du service fourni en anglais (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à satisfaisant ou mieux dans 98 p. 100 des points de service désignés au Québec.

Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en anglais au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans tous les cas. Quant à la qualité linguistique du service en anglais en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans tous les bureaux que nous avons visités. En somme, on peut dire que les bureaux qui sont en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles, fournissent généralement un service de bonne qualité en anglais comme ils le faisaient en 1994.

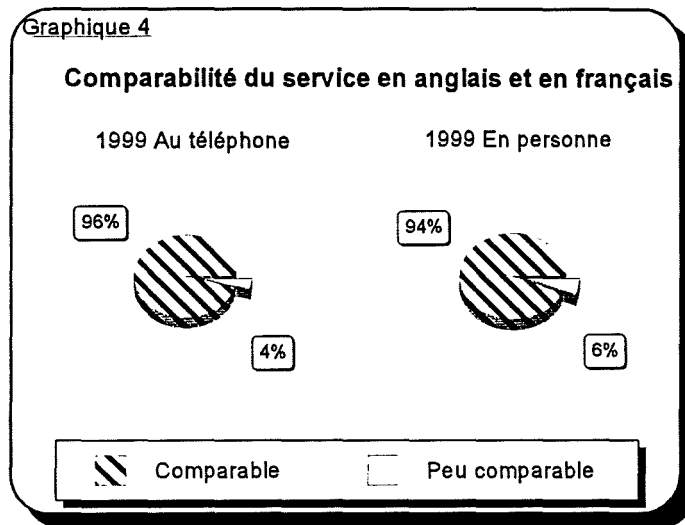
Au chapitre de la courtoisie, tous les bureaux visités et presque tous les bureaux (96 p. 100) avec lesquels nos enquêteurs ont communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

d) Comparabilité

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en anglais et celui offert en français a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en anglais. À titre d'autre exemple, un bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service adéquat en anglais.

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré en bout de piste après que la communication initiée en anglais par notre enquêteur ait été dirigée successivement à plusieurs interlocuteurs sans qu'on se donne la peine de le prévenir de la manoeuvre, chaque interlocuteur prenant la parole en français et dirigeant l'appel en anglais vers quelqu'un d'autre. Bien qu'en bout de ligne le service fut livré en anglais, nous considérons que cette façon de fournir le service en anglais est inadéquate.

Au cours du suivi, nos enquêteurs ont obtenu le service en anglais en personne dans tous les bureaux désignés qu'ils ont visités au Québec. Ils ont obtenu le service en anglais au téléphone de façon constante dans 96 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 4 p. 100 des cas.



De façon générale, lorsqu'ils ont obtenu le service en anglais, nos enquêteurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en français dans une proportion de 96 p. 100 pour le service au téléphone et de 94 p. 100 pour le service en personne. Les bureaux des institutions fédérales au Québec offrent généralement des services en

anglais qui sont de qualité comparables à ceux offerts en français. Ainsi, lorsqu'un service est offert 24 heures par jour en français, il doit également l'être en anglais. Quand un bureau offre le service en personne en français, il doit l'offrir de la même façon en anglais. 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.

5. 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 98 p. 100 des bureaux désignés au Québec. Le suivi indique que les bureaux fédéraux désignés de la province ont subi un léger recul dans leur capacité de fournir des services dans les deux langues officielles. Ainsi, deux bureaux visités (8 p. 100) avaient une capacité plutôt faible pour servir le public dans les deux langues. Dans un bureau qui ne compte qu'un seul employé bilingue pour assurer le service en anglais, la moindre absence de cet employé prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en anglais.

Dans les bureaux où la capacité bilingue présente des lacunes, le service en anglais peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux peuvent avoir besoin de prendre des dispositions administratives temporaires pour fournir des services en anglais. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression anglaise ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Parmi les bureaux vérifiés en 1999 au Québec, un seul a eu recours à une mesure administrative pour assurer la prestation du service en anglais. Quelles que soient les dispositions prises pour fournir le service en anglais, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ce bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques.

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer au Québec doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

6. 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 au Québec étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 87 et 96 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1999, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que tous les

gestionnaires des bureaux désignés était bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques. Cette proportion était légèrement plus faible chez les employés, à 92 p. 100.

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 anglaise 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 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 anglaise du Québec.

7. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales avaient bien renseigné la communauté d'expression anglaise du Québec sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens étaient très bonnes ou satisfaisantes dans 84 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est encore améliorée à ce chapitre.

En effet, nous avons constaté que 95 p. 100 des bureaux vérifiés en 1999 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 anglaise

de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression française les endroits où il peut obtenir son service en anglais. Au Québec, le public d'expression française 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 anglaise, puisque la parution de renseignements dans les pages bleues anglaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en anglais 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 du Québec étaient erronées. En effet, dans six bureaux sur 30 (20 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 anglaise de la province. Nous avons également constaté que six bureaux désignés (20 p. 100) auraient avantage à établir des communications soutenues avec la communauté d'expression anglaise 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.

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

Il faut également noter que la prestation du service en anglais inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle anglais. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en anglais devrait utiliser une formule telle que « One moment, please » et demander à un collègue qui parle anglais de s'occuper de la requête du client.

Les recommandations de la 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 au Québec. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

9. La conclusion

La disponibilité des services en anglais tant au téléphone qu'en personne dans les bureaux fédéraux au Québec demeurent excellente et il faut la peine de le souligner. Nous sommes cependant déçus des résultats obtenus pour l'ensemble du Québec concernant l'offre active de service qui constituait et demeure encore la difficulté principale de la prestation du service

- B14 -

dans les deux langues officielles au Québec. Nos constatations démontrent que malgré certains progrès, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude de 1994 perdurent.

Nous insistons auprès du SCT et des institutions fédérales de prendre toutes les mesures nécessaires pour que tous les bureaux désignés bilingues au Québec offrent des services de qualité dans les deux langues officielles, incluant l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 30 bureaux que nous avons vérifiés au Québec 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.

Citoyenneté et Immigration

Centre d'immigration du Canada (92293)

315, rue King Ouest
Bureau 212
Sherbrooke (Québec)
J1H 1R2
1-888-242-2100

Sommaire : Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il fournit un très bon service en anglais sans toutefois accueillir le public en personne dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | ✓ | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Pour la vérification téléphonique, notre enquêteur a signalé le numéro sans frais tel qu'indiqué. L'accueil s'est fait dans les deux langues à chaque appel et le service en anglais était très bon. Les appels sont acheminés au bureau central, à Montréal. C'est un service de télémessage où le client indique sa langue de préférence en appuyant sur une touche. Une fois ce choix fait, le service est fourni dans cette langue. Au numéro du bureau qui n'est pas inscrit dans l'annuaire téléphonique, on accueille le public dans les deux langues officielles.

L'enquêteur a visité le bureau et noté ses observations qui paraissent au tableau précédent. Pour avoir accès au personnel de la citoyenneté il faut d'abord prendre rendez-vous. À la réception, il a été accueilli en français seulement et on lui a indiqué, en anglais, de communiquer par téléphone avec un agent. Notre enquêteur a communiqué avec le directeur. Le bureau compte cinq employés tous bilingues. En outre, il a des contacts réguliers avec les membres de la communauté d'expression anglaise pour les impliquer au niveau des cérémonies de la citoyenneté.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps afin d'inviter ceux-ci à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'institution

Le gestionnaire responsable du service confirme qu'il a procédé à un rappel auprès de l'ensemble des employé(e)s concernant l'importance d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin que l'offre active de service soit respectée et ainsi inviter les clients à communiquer avec les employés en français ou en anglais.

De plus la directrice générale de la région fera un rappel à tous ses gestionnaires et un message sera transmis de nouveau à tout le personnel.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12500)

2489, rue St-Dominique
Jonquière (Québec)
G7X 0A2
(418) 693-8883 (anglais)

Sommaire : Nous n'avons pas examiné ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un très bon service en anglais au téléphone.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | ✓ | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Les deux appels faits au numéro inscrit au répertoire du SCT indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en anglais est très bon. C'est la ligne téléservice de l'infocentre de Montréal qui prend les appels téléphoniques lorsque toutes les lignes locales sont occupées.

Selon le gestionnaire, le centre compte trois employés, tous bilingues. On a rappelé aux employés leurs obligations linguistiques en 1998 à la suite d'un problème relié au service dans les deux langues officielles. Par ailleurs, le bureau ne maintient pas de contact avec la communauté d'expression anglaise.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines Canada :

1. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des contacts avec le communauté de langue anglaise pour mieux connaître ses besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Réponse de l'institution

Des contacts avec la communauté anglophone ont été établis au cours de la période estivale pour connaître leurs besoins et mieux faire connaître nos services. Une rencontre officielle avec monsieur Ray Strakowsky, président d'Alliance Québec pour le Saguenay Lac St-Jean, est prévue dans un avenir prochain afin de définir les mécanismes de concertation qui nous permettront de continuer à leur offrir un service de qualité.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12543)

Carrefour Baie des Chaleurs
120, boulevard Perron ouest
New Richmond (Québec)
G0C 2B0
(418) 392-5041

Sommaire : Ce bureau avait fourni un très bon service en anglais lors de notre étude en 1994. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service. On note toutefois que l'accueil en personne ne se fait pas dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | ✓ | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Lors de la vérification téléphonique, l'enquêteur a constaté que le centre a changé de numéro de téléphone depuis plusieurs mois. En signalant le (418) 392-4431, l'accueil se fait dans les deux langues officielles.

Quant aux numéros de téléphone pour le service de l'Assurance, il sont les suivants :

1-800-808-6352 pour le service en français;

1-800-463-1757 pour le service en anglais.

L'accueil en personne s'est fait en français seulement lorsque l'enquêteur s'est présenté au bureau. Un très bon service en anglais a été fourni par la suite. Le centre compte cinq employés dont deux bilingues, la réceptionniste et un agent. On maintient des contacts réguliers avec les membres de la communauté d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone qui doivent être inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de l'institution

Tous les préposés qui rencontrent les membres du public ont été informés, en novembre dernier, qu'ils doivent utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le client à communiquer dans la langue officielle de son choix. De plus, des mesures ont été prises afin de faire corriger les numéros de téléphone inscrits au répertoire du SCT.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12476)

Édifice Fédéral
Rue Principale
C.P. 1000
Cap-aux-Meules (Québec)
G0B 1B0
(418) 986-5415

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un service en anglais de qualité adéquate. Il fournit maintenant un très bon service en anglais au téléphone, incluant l'accueil dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | ✓ | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

- C9 -

La vérification téléphonique indique que l'accueil dans les deux langues officielles est constant et que le service en anglais est très bon. Le bureau compte deux employés bilingues sur quatre, la réceptionniste et un agent.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau suite à une réunion avec le conseiller en langues officielles du Ministère, en 1998. Par ailleurs, le bureau maintient des contacts avec la communauté d'expression anglaise.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12572)

701, boulevard Laure
3^e étage
C.P. 7777
Sept-Îles (Québec)
G4R 1X8
(418) 962-5501

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau offrait un très bon service en anglais. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | ✓ | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Les deux appels faits au numéro inscrit indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en anglais est très bon.

Le bureau compte 45 employés dont 18 occupent des postes désignés bilingues. Tous les employés satisfont ou dépassent les niveaux de compétence linguistique requis. Par ailleurs, on note également que le bureau maintient des communications régulières avec la communauté d'expression anglaise. Selon le gestionnaire, le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau, la question étant abordée régulièrement lors des réunions.

Développement des ressources humaines Canada

Centre de ressources humaines du Canada (12579)

55, rue Des Forges
Bureau 012
Trois-Rivières (Québec)
G9A 6A8
(819) 379-3900

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau offrait un service satisfaisant en anglais. À l'exception du service téléphonique, le service en anglais fourni par ce bureau s'est grandement détérioré. Les lacunes doivent être corrigées dans les plus brefs délais.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | | ✓ | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | ✓ | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | ✓ | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | | ✓ | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Le nouveau système téléphonique mis en place il y a peu de temps achemine automatiquement les appels au bureau régional de Montréal, lorsque toutes les lignes du bureau sont occupées.

Dans ce cas, l'accueil se fait dans les deux langues officielles et le service en anglais est très bon. Notre enquêteur l'a noté lors de ses deux appels qui ont été dirigés vers le bureau de Montréal.

Au cours de sa visite, il a noté l'absence du pictogramme du SCT pour indiquer au public que le bureau offre des services dans les deux langues officielles. De plus, de très nombreuses affiches-maison, en français seulement, contribuent à projeter l'image d'un bureau où les services ne sont disponibles qu'en français.

Le bureau ne compte qu'un seul employé bilingue sur 15. La réceptionniste est unilingue et doit acheminer les appels de clients d'expression anglaise à l'agent bilingue, si ce dernier est présent sur les lieux. Toute absence de l'unique employé bilingue prive le bureau de sa capacité de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, le bureau n'a pas de contact avec la communauté locale d'expression anglaise.

Mis au courant de nos observations, le gestionnaire s'est engagé à entreprendre les démarches nécessaires pour faire traduire les affiches unilingues les plus grandes. Nous tenons à signaler que d'autres affiches, plus petites, étaient en français seulement. Celles-ci devraient également être dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue pour indiquer aux membres du public qu'ils peuvent obtenir le service en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur du bureau, incluant les affiches-maison, sont dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles;

5. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression anglaise locale pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de l'institution

Le pictogramme du SCT ainsi que deux affiches indiquant clairement que le service est disponible dans les deux langues officielles sont maintenant présents à la réception. De plus, suite à la visite des enquêteurs, le gestionnaire s'est engagé à faire traduire toutes les affiches-maison à l'intérieur des deux mois prescrits. Des rappels seront envoyés à tous les préposés qui rencontrent le public à l'effet qu'ils doivent utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le client à communiquer dans sa langue officielle de préférence.

En vue d'assurer en tout temps un service au public dans les deux langues officielles, la préposée à l'accueil réfère automatiquement à l'agent bilingue le client qui désire obtenir son service en anglais. De plus, des arrangements administratifs ont été pris avec deux agents d'immigration bilingues qui peuvent offrir nos services en cas de besoin.

En ce qui a trait aux communications avec la communauté d'expression anglaise, des démarches ont été initiées auprès de la Commission scolaire anglophone locale pour la diffusion d'affiches et d'outils promotionnels touchant l'emploi des jeunes. Toute l'information diffusée sur notre site Internet l'est dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire remercie le Ministère pour l'ensemble des mesures et des engagements pris pour améliorer la disponibilité du service dans les deux langues officielles dans ce bureau. Cependant, elle note que, à la première occasion, le Ministère devrait désigner bilingues d'autres postes et les doter en conséquence.

Développement des ressources humaines Canada

Programmes de la sécurité du revenu (12815)

330, rue de la Gare-du-Palais
Québec (Québec)
G1K 7L5

Sommaire : Il a été impossible de trouver le bureau inscrit à cette adresse. Le Centre des ressources humaines qui abrite généralement ce service a sans doute déménagé mais les modifications nécessaires n'ont pas été apportées au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | |
| Affichage intérieur bilingue | | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | |
| Service dans les deux langues | | | |

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT de la nouvelle adresse à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles ou, le cas échéant, de la fermeture complète du bureau.

Réponse de l'institution

Ce bureau est un centre de traitement des dossiers et n'offre pas de service en personne au public. Nous avons demandé au SCT de modifier le système BUROLIS en conséquence.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Bas-Saint-Laurent/Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (1371)

2, rue Saint-Germain Est
Bureau 310
Rimouski (Québec)
G5L 8T7
1-800-463-9073

Sommaire : Ce bureau n'avait pas été examiné lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il fournit un très bon service en anglais au téléphone sans toutefois accueillir le public dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | ✓ |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Pour faciliter les communications avec le public, le bureau emploie une ligne téléphonique sans frais. L'accueil se fait en français seulement. La réceptionniste qui occupe un poste désigné français essentiel, n'est pas bilingue. Lorsqu'elle reçoit un appel d'un membre du public qui désire être servi en anglais, elle achemine l'appel en se servant d'une courte formule de politesse, en anglais, vers un collègue bilingue. C'est ce qui s'est produit lorsque notre enquêteur a tenté de joindre le bureau. Après un « one moment please », il a obtenu un très bon service en anglais.

Le bureau compte trois agents bilingues sur un total de six employés. Ces derniers sont au courant de leurs obligations linguistiques. Selon la personne interviewée, la demande pour des services en anglais parvient surtout de la péninsule gaspésienne.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement économique du Canada pour les régions du Québec :

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

Réponse de l'institution

Une note de service a été adressée à tous les directeurs généraux et directeurs régionaux visant à les informer à nouveau de leurs responsabilités en matière de service dans les deux langues officielles.

De plus, le directeur général de la gestion des ressources du Ministère a communiqué par téléphone avec le directeur du bureau pour s'assurer de l'application de la recommandation.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Québec/Chaudière/Appalaches (1372)

112, rue Dalhousie
Édifice John-Munn
2^e étage
Québec (Québec)
G1K 4C1

Sommaire : Nous n'avons pas examiné les services au public offerts par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un bon service en anglais, mais que l'accueil dans les deux langues ne se fait pas de façon constante.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | ✓ | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | ✓ | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Ce bureau était situé jusqu'en décembre 1998 sur la rue Dufferin. À cette adresse, une affiche indiquait, en français seulement, la nouvelle adresse du bureau. Lors de la vérification téléphonique, l'accueil s'est fait dans les deux langues une fois sur deux.

Le bureau compte quatre employés bilingues sur 14. Il communique environ une fois l'an avec des groupes autochtones de langue anglaise qui ont déjà soumis des projets de développement économique mais il n'entretient pas de contacts soutenus avec la communauté d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement économique Canada pour les régions du Québec :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de remplacer immédiatement l'affiche unilingue française installée à l'ancienne adresse du bureau par une affiche bilingue qui indique la nouvelle adresse du bureau;
3. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des contacts avec les communautés de langue anglaise desservies par le bureau pour mieux connaître leurs besoins et faire connaître les services offerts par le bureau;
4. d'informer immédiatement le SCT de la nouvelle adresse à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de l'institution

Une note de service a été adressée à tous les directeurs généraux et directeurs régionaux visant à les informer à nouveau de leurs responsabilités en matière de service dans les deux langues officielles.

De plus, le directeur général de la gestion des ressources du Ministère a communiqué par téléphone avec le directeur du bureau pour s'assurer de l'application des recommandations. Enfin, le changement d'adresse du bureau est déjà enregistré dans BUROLIS, le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Chicoutimi (12980)

429, rue Newton
C.P. 398
Chicoutimi (Québec)
G7H 5C2
(418) 698-5666

Sommaire : Ce détachement n'avait pas été vérifié lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il est en mesure de fournir un très bon service en anglais sans toutefois accueillir le public dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | ✓ | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Lors de la vérification téléphonique, l'accueil s'est fait en français seulement dans le premier cas. Le service fourni en anglais était très bon. Dans le second cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en anglais était très bon.

Le détachement compte 12 agents tous bilingues. Quatre d'entre eux occupent des postes désignés bilingues. La capacité du détachement d'offrir des services dans les deux langues est donc très bonne. Quand les agents sont tous sur la route, la réception téléphonique se fait à partir de Montréal où l'accueil est dans les deux langues officielles. Le détachement de Chicoutimi accueille le public en français seulement.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

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

Réponse de l'institution

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles pour la Division C rappellera aux responsables des points de service désignés du Québec qu'ils doivent faire le nécessaire pour que le personnel accueille les citoyens dans les deux langues officielles au téléphone et en personne.

Pêches et Océans Canada

Gestion des pêches (2282)

701, boulevard Laure
Bureau 203
Sept-Îles (Québec)
G4R 3K7
(418) 962-6314

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en anglais. Le suivi de 1999 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau offre encore un bon service en anglais.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | ✓ | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Lors des appels téléphoniques, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Dans le premier cas, l'appel a été acheminé à un agent bilingue. Dans le second cas, le service a été fourni en anglais avec un peu de difficulté par la personne qui a pris l'appel. Il serait peut-être bon que le personnel qui est moins à l'aise en anglais achemine les appels de clients qui désirent être servis dans cette langue vers les agents en mesure de les servir plus facilement.

Selon le gestionnaire, le personnel est tenu au courant des obligations linguistiques du bureau de façon régulière, lors des réunions. On compte 15 employés bilingues sur 30. Le bureau possède donc une très bonne capacité de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, des contacts fréquents sont maintenus avec les associations représentant la communauté d'expression anglaise.

Revenu Canada

Bureau de district (12973)

25, rue des Forges
Bureau 111
Trois-Rivières (Québec)
G9A 2G4
(819) 373-2723

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau offrait un très bon service en anglais. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service. Cependant, le bureau n'accueille pas le public qui s'y présente dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | ✓ | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en français seulement. Le bureau compte environ 100 employés dont 31 occupent des postes désignés bilingues au niveau intermédiaire de compétence linguistique. Tous satisfont aux exigences. Le gestionnaire avoue qu'il est difficile de maintenir l'offre active de service en personne. Le bureau n'a pas de contacts soutenus avec la communauté d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des communications régulières avec la communauté d'expression anglaise pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de l'institution

La direction locale s'engage à prendre les mesures nécessaires afin que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps.

De plus, le bureau se renseignera sur les associations et organismes représentant la population anglophone ainsi que les différents média locaux et régionaux de langue anglaise. On établira, par la suite, des contacts avec ceux-ci pour mieux connaître leurs besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Revenu Canada

Services fiscaux (12969)

Bureau de district
165, rue de la Pointe-aux-Lièvres Sud
C.P. 1787, succursale Terminus
Québec (Québec)
G1K 7L3
Demandes de formulaires : (418) 648-4083

Sommaire : Nous n'avons pas examiné ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il a plusieurs lacunes à corriger afin de pouvoir offrir un service de qualité en anglais.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | ✓ | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | ✓ | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | ✓ |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Lors de la vérification des services téléphoniques, l'accueil s'est fait en français seulement. La première fois, notre enquêteur a vu son appel être acheminé à trois reprises d'une personne à une autre après avoir salué son interlocuteur en anglais, sans qu'on lui indique de quelque façon à qui on dirigeait son appel. Il a finalement obtenu un très bon service en anglais en bout de ligne.

Au deuxième appel, l'accueil était en français seulement. On l'a mis en attente. Une fois en attente, les messages enregistrés étaient en français seulement. L'agent qui a pris l'appel l'a fait en français seulement. Un très bon service en anglais lui a finalement été donné.

Lorsqu'il a visité le bureau, l'enquêteur a été accueilli en français seulement. Par la suite, on lui a fourni un très bon service en anglais. Il a noté que le pictogramme du SCT n'est pas affiché pour indiquer que le bureau offre des services dans les deux langues officielles. Un autre moyen visuel est toutefois en place.

Au comptoir d'accueil, il y a un employé bilingue sur deux. D'après la gestionnaire rencontrée, les employés unilingues ont reçu un cours accéléré de formation linguistique pour leur permettre de servir le public dans les deux langues officielles.

L'enquêteur a également noté que tous les formulaires n'étaient pas disponibles dans les deux langues officielles sur les présentoirs. Lorsqu'il a mentionné ce fait, on l'a informé que le Ministère avait mené un sondage pour déterminer quels formulaires étaient les plus en demande. Se fiant sur les résultats du sondage, le Ministère en a étalé sept dans les deux langues officielles sur les présentoirs. Une dizaine d'autres n'étaient disponibles qu'en français. Il fallait en faire la demande au comptoir si on les voulait en anglais. Cette façon de servir le public d'expression anglaise n'est pas acceptable.

Par ailleurs, le bureau n'entretient pas de contact avec la population d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est installé bien à la vue du public pour indiquer clairement que le bureau offre des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés qu'on fait entendre aux membres du public laissés en attente sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés unilingues qui répondent au téléphone acheminent les appels en anglais à leurs collègues bilingues, en respectant le choix de langue du client;

5. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public soient disponibles dans les deux langues officielles sur les présentoirs;
6. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des contacts avec les communautés d'expression anglaise pour mieux connaître ses besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Réponse de l'institution

Le pictogramme du SCT a été commandé et sera installé bien à la vue du public.

Nous avons fait un rappel aux employés afin qu'ils fassent l'offre active de service dans les deux langues officielles. De plus, les employés ont été informés individuellement de leurs obligations linguistiques.

Des mesures ont été prises et les messages enregistrés à la ligne téléphonique des demandes de formulaires sont maintenant dans les deux langues officielles.

Un cours en voie d'élaboration sensibilisera les employés sur la façon de transférer les appels en anglais à leurs collègues bilingues, en respectant le choix de langue du client.

Afin d'assurer un service de qualité, tous les formulaires à l'intention du public seront disponibles dans les deux langues officielles dans les présentoirs. Une vérification sera faite périodiquement.

Des contacts seront établis avec la communauté d'expression anglaise, soit «Voice of English Quebec », pour mieux connaître leurs besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire remercie l'institution pour l'ensemble des mesures et des engagements pris pour améliorer la disponibilité du service dans les deux langues officielles à son bureau de Québec.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes (13129)

50, place de la Cité
C.P. 1300
Sherbrooke (Québec)
J1H 5L8
(819) 573-2070

Sommaire : Ce bureau n'avait pas été examiné dans le cadre de l'étude de 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un très bon service en anglais incluant l'accueil dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | ✓ | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Le bureau compte trois employés dont deux sont bilingues. Tous sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Des contacts réguliers ont lieu avec les membres de la communauté d'expression anglaise.

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

Santé Canada

Direction générale de la protection de la santé (12803)

50, place de la Cité
Bureau 319
Sherbrooke (Québec)
J1H 5L5
(819) 564-5550

Sommaire : Ce bureau n'avait pas été examiné lors de notre étude en 1994. En menant notre enquête en 1999, nous avons découvert que le bureau est fermé. On peut joindre les services de Santé Canada par une ligne téléphonique sans frais au 1-800-561-3350. Le service au public dans les deux langues officielles y est très bon.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | | | ✓ |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | | | ✓ |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

En faisant le numéro indiqué pour joindre le bureau, une préposée a pris l'appel et fourni à notre enquêteur le numéro sans frais pour les services de Santé Canada. À ce numéro, l'accueil était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service en anglais de très bonne qualité.

En discutant avec le représentant du Ministère, l'enquêteur a appris que le bureau de Sherbrooke était fermé depuis environ deux ans, faisant suite à la création de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Pour les autres services du Ministère, on a instauré la ligne téléphonique sans frais où les appels sont acheminés au bureau régional, à Longueuil.

Le service est disponible dans les deux langues officielles avec offre active de service.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone sans frais à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles, suite à la fermeture du bureau et à l'instauration de ce service.

Réponse de l'institution

Les mesures appropriées ont été prises afin d'aviser le SCT du numéro de téléphone sans frais à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés.

Société canadienne des postes

(207276)

La Chambre de Commerce
2700, boulevard Laurier
Sainte-Foy (Québec)
G1V 2M0

Sommaire : Nous n'avons pas examiné cette franchise postale lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'elle offre un très bon service en anglais mais sans accueillir le public dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | |
| Service dans les deux langues | | | |

Il s'agit d'une franchise postale située à l'intérieur d'un centre d'achat. La franchise n'offre pas de service au téléphone. La chambre de commerce de Sainte-Foy opère cette franchise postale. Lors de la visite, l'accueil s'est fait en français seulement. Un très bon service en anglais était disponible sur le champ.

Les quatre employés sont bilingues. Ils ont été mis au courant de leurs obligations linguistiques lorsque la Société a demandé au franchisé de fournir le service dans les deux langues officielles, même s'il n'y avait pas de clause linguistique prévue au contrat original.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire note que la Société doit inclure une clause linguistique lors du renouvellement du contrat de la franchise postale.

Société canadienne des postes

(2494070)

3803, rue du Roi-Georges
Chicoutimi-Jonquière (Québec)
G7X 1T0
(418) 547-8622

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en anglais. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service en anglais. L'accueil dans les deux langues officielles fait encore défaut.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | ✓ | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | ✓ |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Lors de la vérification du service téléphonique, l'accueil s'est fait à chaque fois en français seulement. Le service fourni en anglais était satisfaisant lors du premier appel et très bon dans le second cas.

Le représentant de la Société a indiqué que le bureau comptait deux employés, tous deux bilingues. Ces derniers ont été mis au courant de leurs obligations linguistiques lors de leur entrée en poste, en 1998. Il explique l'absence d'offre active de service par le niveau peu élevé de la demande pour le service en anglais. Par ailleurs, le bureau n'a pas de contact avec la communauté d'expression anglaise qu'il dessert.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'établir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des contacts avec le communauté d'expression anglaise desservie par le bureau pour mieux connaître ses besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

En raison de notre vaste réseau de points de vente, il incombe généralement au coordonnateur régional des langues officielles en collaboration avec le représentant de vente au détail de maintenir les contacts avec la communauté de langue officielle minoritaire au nom des exploitants.

Société canadienne des postes

(173606)

Uniprix
610, rue King est
Sherbrooke (Québec)
J1G 1B0

Sommaire : Nous n'avons pas examiné ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un très bon service en anglais mais sans accueillir le public dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | |
| Service dans les deux langues | | | |

Comme il s'agit d'une franchise postale opérant à l'intérieur d'une pharmacie, elle n'offre pas de service au téléphone.

Lors de la visite, l'accueil s'est fait en français seulement. Cependant un très bon service en anglais a été fourni dès que l'enquêteur a pris la parole. Selon l'employé à qui il a parlé, trois préposés servent le public à tour de rôle et ils sont tous bilingues. Le propriétaire les a informés des obligations linguistiques du bureau.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps afin d'inviter ceux-ci à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

Société canadienne des postes

(2437065)

1285, rue Notre-Dame
Trois-Rivières (Québec)
G9A 4X0
(819) 691-4215

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau offrait un très bon service en anglais. Il a maintenu la qualité du service fourni en anglais sans toutefois accueillir le public dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | ✓ |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Les deux appels téléphoniques placés au bureau indiquent que l'accueil se fait en français seulement mais que le service est disponible en anglais.

L'accueil en personne se fait en français seulement. Le service en anglais y est toutefois satisfaisant. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. On compte

deux employées bilingues sur six. Le responsable du bureau s'assure qu'un des deux agents bilingues est toujours de service de façon à répondre à la demande dans les deux langues officielles en tout temps. Le maintien des contacts avec la communauté d'expression anglaise ne relève pas du bureau local mais plutôt du responsable des ventes au détail.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

Société canadienne des postes

(181536)

98, rue de la Reine
Bureau 1
Gaspé (Québec)
G4X 1A0
(418) 368-3666

Sommaire : Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique qu'il offre un très bon service en anglais mais sans accueillir dans les deux langues officielles, les clients qui s'y présentent.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | | ✓ | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | ✓ | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur a été accueilli en français seulement. Le bureau compte six employés dont trois sont bilingues. Selon la gérante, il peut arriver que les clients ne soient pas accueillis dans les deux langues officielles car certains postiers considèrent qu'ils n'ont pas à offrir le service dans les deux langues, en l'absence de la prime au bilinguisme.

Le bureau ne maintient pas de contacts soutenus avec des représentants de la communauté d'expression anglaise. Selon la responsable du bureau, les clients d'expression anglaise sont tous connus et sont accueillis et servis dans leur langue.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

On a rappelé à chaque responsable ses obligations dans le cadre de notre politique en matière de langues officielles. Nous comptons aussi effectuer un suivi plus rigoureux au cours des prochains six mois afin d'assurer que les employés accueillent les clients et fournissent le service, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles. Des vérifications ponctuelles seront faites par la suite.

Société canadienne des postes

(2405040)

169, route 132
New Carlisle (Québec)
G0C 1Z0
(418) 752-3856

Sommaire : Ce bureau avait offert un très bon service en anglais, lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | ✓ | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Le bureau compte deux employés, tous deux bilingues. Ils sont au courant de leurs obligations linguistiques.

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

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Sherbrooke (12372)

2355, rue King ouest
Bureau 201
Sherbrooke (Québec)
J1J 2G6
(819) 564-4220

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un très bon service en anglais. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée et que plusieurs lacunes devront être corrigées pour améliorer la qualité du service offert en anglais.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | ✓ | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | | ✓ | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | ✓ |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

La vérification téléphonique indique que l'accueil se fait en français seulement. Le service fourni en anglais par la suite est très bon.

Lors de la visite, l'enquêteur a noté que le pictogramme du SCT n'était pas affiché pour indiquer au public que le service est disponible dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait en français seulement. Le service en anglais était très bon par la suite. Trois postes sur huit sont désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles. Un des postes bilingues n'exige que le niveau de base en anglais, ce qui est insuffisant pour servir adéquatement le public. Le titulaire de ce poste n'a pas encore été testé. Les deux autres titulaires de postes bilingues satisfont ou dépassent les exigences linguistiques requises. Le bureau peut également compter sur une capacité additionnelle pour servir le public en anglais puisque plusieurs employés sont bilingues même si leur poste ne comporte pas cette exigence.

Depuis la réorganisation des bureaux en régions, il n'y a plus de gérant sur place. Tous les employés relèvent désormais de différents gestionnaires, selon leur spécialité respective, au bureau central, à Montréal.

La préposée à la réception à qui l'enquêteur a parlé n'était pas au courant de ses obligations linguistiques, personne n'ayant communiqué avec elle à ce sujet. Elle travaille pourtant à cet endroit depuis plus de deux ans.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est installé bien à la vue du public pour indiquer clairement que le bureau offre des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, les profils linguistiques des postes bilingues, pour s'assurer qu'ils sont adéquats pour offrir en tout temps un service de qualité dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les titulaires de postes bilingues ont des résultats de tests linguistiques valides afin d'offrir un service de qualité dans les deux langues officielles;
5. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

Le pictogramme du SCT a été installé bien à la vue du public.

Les employés de la SCHL viennent d'être localisés dans les bureaux de Développement économique Canada. Les appels pour des services en anglais à la SCHL seront automatiquement acheminés à Montréal. En ce qui a trait à l'offre active de service, nous sommes à revoir le protocole d'accueil pour l'ensemble de la société. Nous prévoyons dans un avenir rapproché en informer tous les employés qui sont en contact avec le public.

Dans le cadre de la révision de la politique des langues officielles, la société passe en revue les profils linguistiques de tous les employés occupant des postes bilingues afin de s'assurer que les niveaux de compétence requis sont adéquats pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles.

La SCHL est présentement en train de tester tous les employés dont les résultats de test ne sont plus valides. Elle entend prendre les mesures nécessaires pour que les employés qui doivent fournir des services au public dans les deux langues officielles soient capables d'atteindre cet objectif dans un avenir rapproché.

Enfin, on a rappelé à tous les employés de la succursale leurs obligations en matière de service au public.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire est sensible aux contraintes qu'éprouve la Société, mais elle n'en demeure pas moins inquiète face aux difficultés notées à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles. Elle aimerait être informée, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des résultats concrets de la revue qu'effectue présentement la Société quant à ses modes de prestation de services dans les deux langues officielles.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Chicoutimi (12360)

Édifice de la Banque nationale
1180, boulevard Talbot
C.P. 34
Chicoutimi (Québec)
G7H 5B5
(418) 698-5511

Sommaire : Nous n'avons pas examiné le service au public fourni par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique qu'il offre un service en anglais de piètre qualité. La capacité du bureau de fournir des services en anglais doit être améliorée.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | | ✓ | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | | ✓ | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | ✓ |
| Service dans les deux langues | | ✓ | |

L'examen de ce bureau s'est fait au téléphone. Il n'y a donc pas de donnée sur l'aspect visuel des lieux ni sur le service en personne.

Lors de la vérification téléphonique, l'accueil s'est fait en français seulement à deux reprises. Au premier appel, le service en anglais était satisfaisant. Dans le second cas, la réceptionniste n'a pas compris la question de l'enquêteur. Elle lui a demandé de parler français. Comme il poursuivait en anglais, elle a acheminé l'appel au bureau de Montréal sans même le prévenir. Le service offert en anglais n'est pas comparable à celui fourni en français.

En poursuivant l'étude du service offert par le bureau, l'enquêteur a constaté que depuis la réorganisation des bureaux en régions, il n'y a plus de gérant sur place. Tous les employés relèvent désormais de différents gestionnaires, selon leur spécialité respective, au bureau central, à Montréal.

Le bureau de Chicoutimi ne compte qu'un employé bilingue sur six. Lorsqu'il s'absente, le bureau n'a plus aucune capacité de servir le public dans les deux langues officielles. On achemine alors les appels en anglais vers le bureau de Montréal ou on prend les coordonnées du client qu'on rappelle dans un délai de 24 heures. La capacité bilingue du bureau est nettement insuffisante.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés du bureau sont informés de leurs obligations linguistiques incluant les procédures à suivre pour diriger vers des collègues bilingues, les membres du public qui désirent être servis en anglais.

Réponse de la Société

Les employés de cette succursale en contact avec le public ont été informés qu'ils doivent utiliser en tout temps une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Ce bureau possède un employé bilingue capable de répondre aux besoins de la clientèle anglophone. Les appels de clients anglophones sont acheminés au bureau régional de Montréal lorsque cet employé n'est pas disponible.

Les employés ont été informés de leurs obligations linguistiques et connaissent les procédures à suivre pour s'assurer que les membres du public puissent être servis dans la langue officielle de leur choix.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire est sensible aux contraintes qu'éprouve la Société, mais elle n'en demeure pas moins inquiète face aux difficultés notées à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles. Elle aimerait être informée, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des résultats concrets de la revue qu'effectue présentement la Société quant à ses modes de prestation de services dans les deux langues officielles.

La Commissaire réitère que la capacité bilingue de ce bureau est nettement insuffisante.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Québec (12369)

Tour Belle Cour
2600, boulevard Laurier
Bureau 2800
8^e étage
C.P. 70
Sainte-Foy (Québec)
G1V 4C8
(418) 649-8080

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en anglais. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service en anglais a été maintenue mais que l'accueil dans les deux langues officielles fait toujours défaut tant pour le service au téléphone que pour le service en personne.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | ✓ | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | ✓ |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Lors des deux appels téléphoniques, l'accueil s'est fait en français seulement. Le service fourni en anglais était très bon lors d'un appel et satisfaisant dans le second cas. L'accueil en personne s'est fait en français seulement mais le service fourni en anglais était très bon.

Le bureau compte 17 postes désignés bilingues sur 47 employés. Deux employés ne satisfont pas encore aux exigences linguistiques de leur poste alors que les connaissances linguistiques des deux autres titulaires de postes bilingues n'ont pas encore été évaluées. Cependant, quatre employés occupant des postes désignés « français essentiel » sont bilingues. Depuis la réorganisation des bureaux en régions, il n'y a plus de gérant sur place. Tous les employés relèvent désormais de différents gestionnaires, au bureau central à Montréal.

L'agent rencontré par l'enquêteur est responsable des contacts avec les clients d'expression anglaise. Selon lui, le personnel du bureau est au courant des obligations linguistiques qui leur incombent.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les titulaires de postes bilingues ont des résultats des tests linguistiques valides afin d'offrir un service de qualité dans les deux langues officielles;
3. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

Les appels en anglais sont acheminés vers l'un ou l'autre des 17 employés bilingues du point de service (au moins un employé par secteurs d'activités est identifié comme bilingue). La réceptionniste possède la liste de ces personnes.

Tous les employés dont les résultats de test sont périmés seront testés prochainement.

Les employés ont été informés de leurs obligations linguistiques.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire est sensible aux contraintes qu'éprouve la Société, mais elle n'en demeure pas moins inquiète face aux difficultés notées à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles. Elle aimerait être informée, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des résultats concrets de la revue qu'effectue présentement la Société quant à ses modes de prestation de services dans les deux langues officielles.

Société du crédit agricole Canada

Bureau de district (12746)

4300, boulevard Bourque
Bureau 203
Rock-Forest (Québec)
J1N 2A6
(819) 564-5512

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en anglais. Le suivi de 1999 indique qu'il offre encore la même qualité de service en anglais sans toutefois accueillir le public qui se présente au bureau dans les deux langues officielles.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | ✓ | | |
| Affichage intérieur bilingue | ✓ | | |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | ✓ | | |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | ✓ | |
| Service en personne dans les deux langues officielles | ✓ | | |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | ✓ | | |
| Contacts avec la communauté minoritaire | ✓ | | |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | ✓ | | |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Lors de la visite sur place, l'accueil s'est fait en français seulement. Le service en anglais était très bon.

Le bureau compte six employés dont trois sont bilingues. Deux d'entre eux ont atteint un niveau supérieur de compétence linguistique. Selon le gestionnaire, le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Par ailleurs, le bureau participe aux réunions des associations d'expression anglaise.

Mis au courant de nos observations, le gestionnaire s'est engagé à faire un rappel à la réceptionniste engagée de façon temporaire, d'accueillir le public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole du Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et 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 en tout temps afin d'inviter ceux-ci à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Bureau de district (3115)

Gare maritime Champlain
901, rue Cap-Diamant
Québec (Québec)
G1K 4K1
Extérieur de Montréal : 1-800-884-5994

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, le service en anglais fourni à cette ligne téléphonique sans frais était très bon. Le suivi de 1999 indique que la situation est demeurée la même. Le bureau de Québec n'en est cependant plus responsable.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | | | ✓ |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | | | ✓ |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | ✓ | | |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Il s'agit d'un service offert par ligne téléphonique sans frais pour toute la région du Québec. Les appels faits à ce numéro indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en anglais y est très bon.

Le gestionnaire rejoint nous a informés que, suite à une réorganisation, c'est maintenant le bureau de Montréal qui est responsable de ce service.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des nouvelles coordonnées à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de l'institution

Nous avons été informés qu'il existait certaines disparités entre le service téléphonique sans frais offert en anglais et celui offert en français à Communication-Québec. Comme Travaux publics et Services gouvernementaux Canada souhaite centraliser ses services et assurer à tous les Canadiens l'égalité d'accès et un service de messagerie uniforme dans les deux langues officielles, il a signifié que l'entente conclue avec le gouvernement du Québec concernant la diffusion d'information sans frais sur le gouvernement du Canada prendrait fin le 30 septembre 1999.

Comme nous vivons une période de transition jusqu'au 31 mars 2000, il est donc toujours possible pour les résidants du Québec d'obtenir de l'information sur le gouvernement fédéral par l'entremise de Communication-Québec. Pendant cette période, cet organisme se chargera de diriger les appels vers le 1-800 O-Canada.

Les résidants du Québec peuvent aujourd'hui communiquer directement avec le gouvernement du Canada en composant le 1-800 O-Canada. Ce service est offert dans la langue officielle de leur choix. Les agents d'information qui y travaillent sont tenus de respecter les normes de service bilingue de grande qualité en vigueur à l'ancien Programme Référence Canada. Les formules d'accueil sont toujours bilingues de même que tous les messages enregistrés. Le travail des agents d'information est supervisé périodiquement pour respecter les normes de qualité rigoureuses et la conformité avec la Loi sur les langues officielles.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

(2616)

Référence Canada - Communication-Québec
Sherbrooke (Québec)
1-800-363-1363

Sommaire : Lors de notre étude en 1994, le service fourni dans les deux langues officielles à ce numéro était très bon. Le suivi de 1999 indique que le service est bon sans que l'accueil soit dans les deux langues officielles. Il semble également que l'information offerte en anglais ne soit pas aussi complète que celle fournie en français.

| Éléments du service au public observés | Oui | Non | Sans objet |
|--|-----|-----|------------|
| Signalisation extérieure bilingue | | | ✓ |
| Affichage intérieur bilingue | | | ✓ |
| Documentation disponible dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Pictogramme officiel du service bilingue affiché | | | ✓ |
| Formulaires disponibles dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Accueil en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Service en personne dans les deux langues officielles | | | ✓ |
| Personnel au courant des obligations linguistiques | | | ✓ |
| Contacts avec la communauté minoritaire | | | ✓ |
| Capacité en personnel bilingue suffisante | | | ✓ |

| Service au téléphone | De façon constante | De façon occasionnelle | Non |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|
| Accueil dans les deux langues | | | ✓ |
| Service dans les deux langues | ✓ | | |

Il s'agit d'un service téléphonique sans frais où le public peut obtenir des renseignements sur les services gouvernementaux.

Communication-Québec accueille le public en français seulement par système automatisé. Aussitôt que l'on indique le service désiré, le tout est disponible dans les deux langues officielles. En poursuivant l'examen du service, notre enquêteur a constaté qu'on donnait parfois

plus de renseignements en français qu'en anglais. Le service offert en anglais ne serait donc pas tout à fait comparable à celui fourni en français.

En consultant l'annuaire téléphonique local, l'enquêteur a noté qu'il existe également un autre numéro sans frais pour obtenir des renseignements généraux à propos des services fédéraux soit le 1-800-884-5994, sous la rubrique « Gouvernement du Canada ».

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que l'information offerte en anglais par Communication-Québec au sujet des services fédéraux est aussi complète et exhaustive que celle fournie en français et, dans le cas contraire, d'en tenir compte lors du renouvellement de l'entente de services entre les deux organismes;
2. de l'informer, dans les meilleurs délais, du résultat de cette étude sur la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par Communication-Québec.

Réponse de l'institution

Nous avons été informés qu'il existait certaines disparités entre le service téléphonique sans frais offert en anglais et celui offert en français à Communication-Québec. Comme Travaux publics et Services gouvernementaux Canada souhaite centraliser ses services et assurer à tous les Canadiens l'égalité d'accès et un service de messagerie uniforme dans les deux langues officielles, il a signifié que l'entente conclue avec le gouvernement du Québec concernant la diffusion d'information sans frais sur le gouvernement du Canada prendrait fin le 30 septembre 1999.

Comme nous vivons une période de transition jusqu'au 31 mars 2000, il est donc toujours possible pour les résidants du Québec d'obtenir de l'information sur le gouvernement fédéral par l'entremise de Communication-Québec. Pendant cette période, cet organisme se chargera de diriger les appels vers le 1-800 O-Canada.

Les résidants du Québec peuvent aujourd'hui communiquer directement avec le gouvernement du Canada en composant le 1-800 O-Canada. Ce service est offert dans la langue officielle de leur choix. Les agents d'information qui y travaillent sont tenus de respecter les normes de service bilingue de grande qualité en vigueur à l'ancien Programme Référence Canada. Les formules d'accueil sont toujours bilingues de même que tous les messages enregistrés. Le travail des agents d'information est supervisé périodiquement pour respecter les normes de qualité rigoureuses et la conformité avec la Loi sur les langues officielles.

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le CLO 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 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 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 régulière 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 soit 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 dans 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 au Québec.

- **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% 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).