



ARCHIVES

English

Accueil

Nous joindre

Aide

Recherche

canada.gc.ca

ARCHIVÉE - Colombie-Britannique - mai 2000

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

TABLE DES MATIÈRES

[SOMMAIRE](#)

[A\) INTRODUCTION](#)

- Le contexte
- Les objectifs
- La portée, la méthodologie et les limites

[B\) OBSERVATIONS GÉNÉRALES](#)

- L'affichage et la documentation
- L'offre active
 - La signalisation
 - L'accueil au téléphone et en personne
- Le service
 - Disponibilité du service en français au téléphone
 - Disponibilité du service en français en personne
 - Qualité du service en français et courtoisie
 - Comparabilité
- La capacité bilingue des bureaux
- L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles
- La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues
- Les recommandations de la CLO
- Conclusion

[C\) EXAMEN DES BUREAUX](#)

- Agriculture et agroalimentaire Canada
- Banque de développement du Canada

- Agence des douanes et du revenu du Canada
- Société canadienne d'hypothèques et de logement
- Société canadienne des postes
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Patrimoine canadien
- Citoyenneté et Immigration
- Environnement Canada
- Pêches et Océans Canada
- Affaire étrangères et du Commerce international
- Santé Canada
- Développement des ressources humaines
- Industrie Canada
- Justice Canada
- Défense nationale
- Commission de la fonction publique
- Travaux publics et Services gouvernementaux
- Gendarmerie royale du Canada
- Statistique Canada
- Anciens combattants Canada
- Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

[ANNEXE A - Recommandations de 1994](#)

[ANNEXE B - Glossaire](#)

SOMMAIRE

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

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'actions préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus font état de progrès dans certains domaines, mais ils sont dans l'ensemble insatisfaisants. La capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une augmentation de 18 p. 100 pour se situer à 80 p. 100. des bureaux visités. Par ailleurs, il est difficile d'obtenir de façon constante des services de qualité en français au téléphone. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée, passant de 55 à 75 p. 100. Par ailleurs, à peine sept des 36 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues en personne. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 50 p. 100 des cas. La disponibilité du service au téléphone en français s'est détériorée par rapport à 1994 : dans seulement 64 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante par rapport à 90 p. 100 en 1994. Par contre, le service en personne, s'est amélioré : il est passé de 72 p. 100 en 1994 à 89 p. 100 en 1998. On note aussi que le personnel est maintenant beaucoup mieux informé des obligations linguistiques du bureau. Malheureusement, les directives ne sont pas toujours suivies. La prestation des services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.



A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et

en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

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

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la LLO et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, le CLO a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations visant à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au SCT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

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

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1998 au moment de notre suivi, 199 bureaux fédéraux sur 1 337 étaient désignés pour fournir des services bilingues en Colombie-Britannique. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'actions que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du SCT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique. 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 services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française de la Colombie-Britannique.

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

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

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

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

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

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

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



B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Lors de l'étude de 1994, nous avons vérifié 90 bureaux désignés en Colombie-Britannique. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 38. L'exercice s'est déroulé principalement à l'été et à l'automne de 1998.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent

l'objet du suivi en Colombie-Britannique. Ces résultats permettent de broser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer la comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude de 1994.

Au moment de notre étude en 1994, la Colombie-Britannique comptait 1 550 bureaux fédéraux, dont 264 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1998, lors de notre suivi, on dénombrait 1 337 bureaux, dont 199 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de 14 p. 100. Par contre, pour les bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette baisse est beaucoup plus considérable soit de 25 p. 100. Cette diminution disproportionnée du nombre de bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais demande une revue particulière de la part de chacun des organismes fédéraux afin qu'il s'assure que ses bureaux sont en mesure de bien desservir les citoyens d'expression française de la Colombie-Britannique.

1. L'affichage et la documentation

On constate que la plupart des éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont détériorés à l'exception de l'affichage à l'intérieur des bureaux. Ainsi, la signalisation extérieure a diminué de 94 p. 100 en 1994 à 92 p. 100 lors du suivi et l'affichage à l'intérieur est passé de 61 à 75 p. 100 quant à leur disponibilité dans les deux langues officielles. Les bureaux désignés semblent éprouver de la difficulté à gérer la documentation et les formulaires dans les deux langues. En effet, alors que la documentation était disponible en français et en anglais dans 73 p. 100 des bureaux en 1994, elle ne l'était plus que dans 61 p. 100 des cas en 1998. Quant aux formulaires, ils étaient disponibles en 1994 dans les deux langues dans 88 p. 100 des bureaux; en 1998, ce pourcentage a diminué pour s'établir à 80 p. 100. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés aiderait à améliorer la situation.

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

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles

Élément	Étude 1994	Suivi 1998
<i>Signalisation extérieure</i>	94 %	92 %
<i>Affichage intérieur</i>	61 %	75 %
<i>Documentation</i>	73 %	61 %
<i>Formulaires</i>	88 %	80 %

2. L'offre active

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

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures 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 français en Colombie-Britannique étaient satisfaisantes ou mieux dans 53 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.

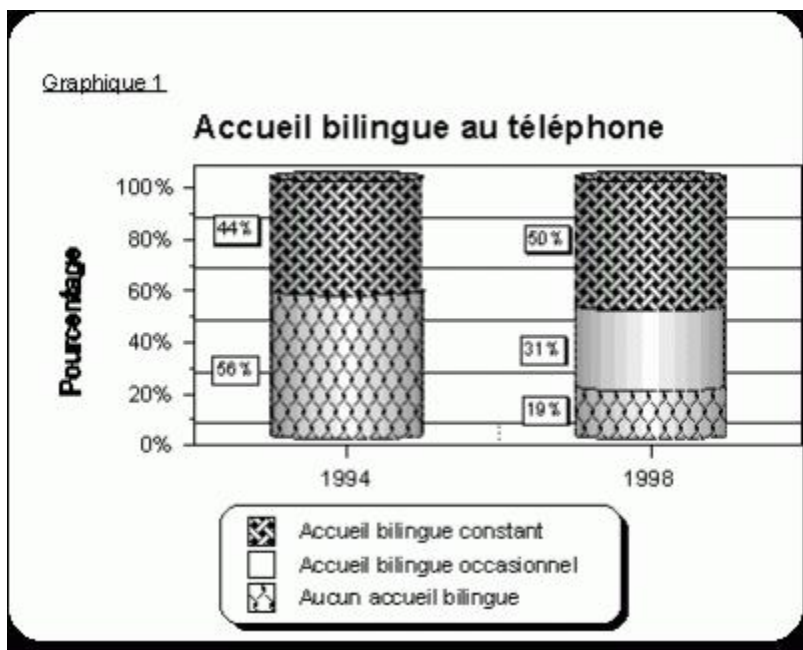
En 1994, 55 p. 100 des bureaux désignés de la Colombie-Britannique annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors du suivi, 75 p. 100 des bureaux visités affichaient le pictogramme du SCT ou un symbole équivalent. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons difficilement comment neuf des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole approprié, 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 1998
Présent	55 %	75 %
Absent	45 %	25 %

b) L'accueil au téléphone et en personne



En 1994, les employés des institutions fédérales en Colombie-Britannique n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues au téléphone que dans 44 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1998, nous avons noté une amélioration mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés de la Colombie-Britannique répondait aux appels téléphoniques.

En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 50 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue de façon occasionnelle dans 31 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 19 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 4 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement sept bureaux sur les 36 que nous avons visités (19 p. 100) ont accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation dans les deux langues. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française de la Colombie-Britannique 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 la Banque de développement du Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

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

3. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues de la Colombie-Britannique avaient fourni le service en français dans 90 p. 100 des cas. La situation s'est détériorée en 1998. De plus, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés quant à la prestation de services en français au téléphone.

Les préposés ont fourni le service en français de façon constante dans seulement 64 p. 100 des cas; ils ont offert le service en français de façon occasionnelle dans 31 p. 100 des cas; et dans 5 p. 100 des cas, le service téléphonique n'était pas disponible en français.

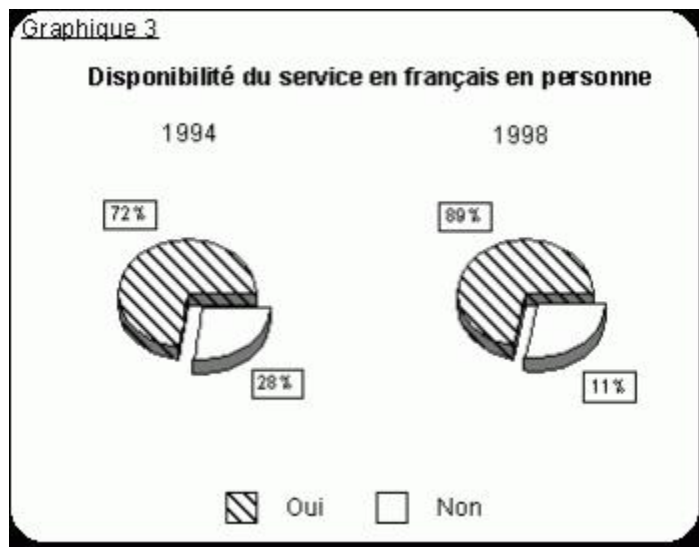
Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette situation, dont voici les principaux : la faible capacité bilingue de plusieurs bureaux; le fait que des appels sont dirigés en anglais seulement vers des boîtes vocales où les messages sont en anglais seulement; les bris dans la chaîne de service,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

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

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

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

b) Disponibilité du service en français en personne



Au moment de notre suivi en 1998, la prestation du service en personne faisait état d'une amélioration qu'il faut souligner. En effet, le service en français fut obtenu dans 89 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 72 p. 100 lors de l'étude initiale. Ces services en français devraient être disponibles à la communauté d'expression française de la Colombie-Britannique en tout temps, dans tous les bureaux désignés.

c) Qualité du service en français et courtoisie

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

Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en français au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans 94 p. 100 des cas. Quant à la qualité linguistique du service en français en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans 97 p. 100 des bureaux qui ont été capables de fournir le service. En somme, on peut dire que les bureaux qui sont en mesure d'offrir le service dans les deux langues, fournissent généralement un service de bonne qualité en français comme ils le faisaient en 1994.

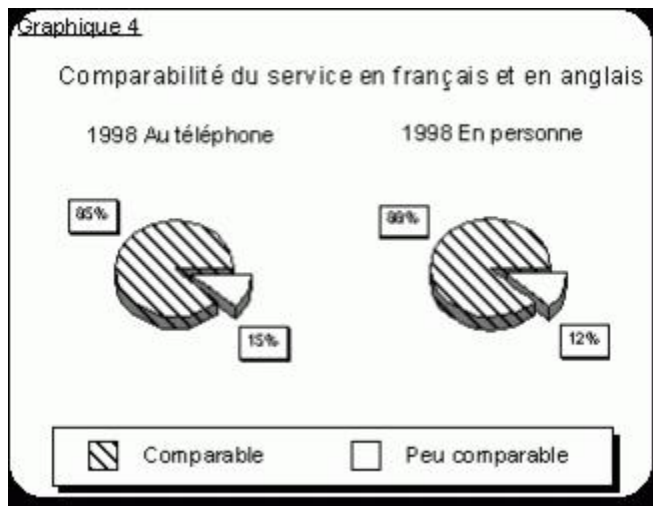
Au chapitre de la courtoisie, tous les bureaux (100 p. 100) visités et presque tous les bureaux (97 p. 100) avec lesquels nos enquêteurs ont communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

d) Comparabilité

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

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

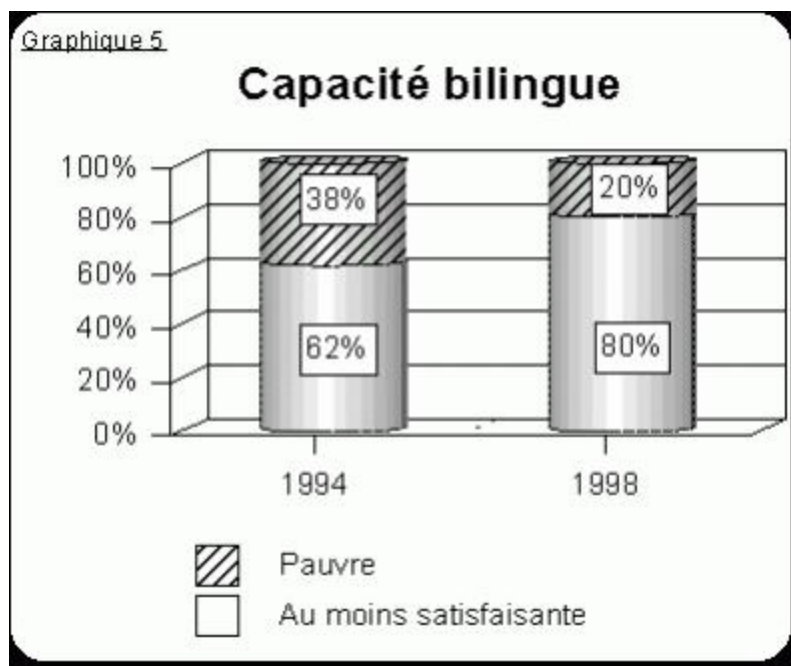
Au cours du suivi, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 89 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités en Colombie-Britannique. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 64 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 31 p. 100 des cas.



De façon générale, lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans une proportion de 85 p. 100 pour le service au téléphone et de 88 p. 100 pour le service en personne. Les bureaux des institutions fédérales en Colombie-Britannique doivent prendre des mesures énergiques pour faire en sorte que les services offerts en français soient de qualité comparable à ceux offerts en anglais. Ainsi, lorsqu'un service est offert 24 heures par jour en anglais, il doit également l'être en français. Quand un bureau offre le service en personne en anglais, il doit l'offrir de la même façon en français. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la partie C du rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les institutions visées devront prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes.

4. La capacité bilingue des bureaux

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



Le suivi indique que les bureaux fédéraux désignés de la province ont amélioré leur capacité de fournir des services dans les deux langues officielles. En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 62 p. 100 des bureaux désignés de la Colombie-Britannique; en 1998, ce pourcentage s'établit à 80 p. 100. Par contre, deux bureaux désignés (6 p. 100) n'avaient aucune capacité bilingue, alors que cinq bureaux visités (14 p. 100) avaient une capacité plutôt faible pour servir le public dans les deux langues. Cela était

particulièrement visible dans les bureaux où le personnel travaille sur des quarts et que les effectifs bilingues sont insuffisants pour assurer le service dans les deux langues sur chaque quart de travail. Dans quatre autres bureaux (11 p. 100) on ne comptait qu'un seul employé bilingue pour assurer le service en français. La moindre absence de cet employé prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en français. En somme, la situation demeure préoccupante pour la communauté de langue officielle minoritaire de la Colombie-Britannique.

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

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de la Colombie-Britannique en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

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

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés en Colombie-Britannique étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 77 et 70 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1998, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans une proportion de 82 p. 100. Cela constitue un léger progrès à cet égard.

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

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

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

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas très bien renseigné la communauté d'expression française de la Colombie-Britannique sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens étaient très bonnes ou satisfaisantes dans 67 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est nettement améliorée à ce chapitre.

En effet, nous avons constaté que 88 p. 100 des bureaux vérifiés en 1998 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service en français. En Colombie-Britannique, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les annuaires téléphoniques pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française, puisque la parution de renseignements dans les annuaires téléphoniques ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues

officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que certaines des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux de la Colombie-Britannique étaient erronées. En effet, certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordent pas avec ceux se trouvant dans les pages 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. La SCP identifie également sur Internet ses bureaux où le service est disponible dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le Commissariat aux langues officielles a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

D'autre part, nous avons noté au cours du suivi que bon nombre de bureaux désignés avaient établi des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de la province. Nous avons également constaté que sept bureaux désignés (18 p. 100) auraient avantage à établir des communications soutenues avec la communauté d'expression française pour mieux connaître ses besoins et l'informer des services offerts. Par ailleurs, nous encourageons les représentants de la communauté à poursuivre les consultations entreprises avec les gestionnaires des bureaux fédéraux pour les sensibiliser encore davantage aux besoins de leur communauté.

7. Les recommandations de la CLO

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

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

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

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

8. Conclusion

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

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

Compte tenu de la diminution disproportionnée du nombre de bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais une revue particulière de la part de chacun des organismes fédéraux s'impose afin qu'il s'assure que ses bureaux sont en mesure de bien desservir les citoyens d'expression française de la Colombie-Britannique.



C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 38 bureaux que nous avons

vérifiés en Colombie-Britannique 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.

Agriculture et agroalimentaire Canada (88018)

Édifice commercial
28, 176e Rue
Surrey (Colombie-Britannique)
V4P 2K1
(604) 541-3376

Lors de l'étude en 1994, ce bureau n'a pas fourni le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau est toujours incapable d'offrir le service en français.

Au numéro (604) 541-3376, que l'on retrouve dans les pages bleues de l'annuaire de Vancouver, l'accueil est en anglais seulement.

Notre revue nous a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient en anglais seulement. Voici quelques exemples des affiches unilingues : « When this office is closed, please utilize our office at 207 PCB Bldg. » et « Stables available in Washington ». La documentation mise à la disposition du public n'était pas disponible dans les deux langues officielles. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. Le bureau compte trois employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais.

Au cours de notre visite, nous avons appris que les services de ce bureau seront réunis aux services de l'aéroport international de Vancouver, qui lui détient un effectif bilingue.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Agriculture et agroalimentaire Canada :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
8. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le

- bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
9. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;
 10. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

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

Banque de développement du Canada (15302)

One Bental Centre
Bureau 204
505, rue Burrard
Vancouver (Colombie-Britannique)
V7X 1V3
(888) 463-6232

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

Les enquêteurs ont fait deux appels téléphoniques au (888) 463-6232, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon. Un message enregistré, dans les deux langues officielles, nous invitait à laisser nos coordonnées.

Lors de notre passage, la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas entièrement disponible dans les deux langues officielles. À titre d'exemple, les documents touchant le projet suivant : « Working capital for growth & Young Entrepreneurs financing program » n'étaient disponibles qu'en anglais. Quant aux formulaires, ils étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il indiqua sa préférence linguistique, il obtint un service de bonne qualité en français.

Le bureau compte 23 employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

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

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

Réponse de l'organisme

Le vice-président et directeur de secteur de notre succursale de Vancouver a rappelé à son personnel l'importance

d'accueillir le public dans les deux langues officielles. Cette pratique a déjà été mise en place.

Toute la documentation destinée au public est maintenant offerte dans les deux langues officielles.

Le vice-président et directeur de secteur est parfaitement bilingue et peut donc offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais. De plus, il a déjà entrepris des projets de développement des entreprises avec la communauté francophone locale.

Agence des douanes et du revenu du Canada Services fiscaux de Burnaby-Fraser (93161)

4664 Lougheed Highway
Bureau 201
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5C 6C2
(604) 669-3362

En 1994, le service offert en français par ce bureau était adéquat. Le suivi mené en 1998 démontre qu'il a amélioré la prestation des services en français.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel. Le service fourni en français tant en personne qu'au téléphone était très bon.

La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur du bureau, de même que la documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Le bureau compte 17 postes bilingues. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

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

Agences des douanes et du revenu du Canada Services frontaliers des douanes (15464)

333, rue Dunsmuir
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 5R4
(604) 666-0547

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi mené en 1998 indique que le service en français au téléphone est de très bonne qualité, alors que le service en personne est à peine acceptable.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (604) 666-0547, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Nous avons noté que le numéro de téléphone inscrit dans l'annuaire téléphonique local était le (604) 666-0545. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles au premier appel et en anglais seulement au second. Toutefois, à chaque appel le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles; à l'intérieur, l'affichage comprenait quelques affiches maison en anglais seulement. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français adéquat.

Le bureau compte dix postes dont trois exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique élémentaire. Les titulaires des postes bilingues dépassent les exigences linguistiques. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

Suite à notre visite, le Chef des services à la clientèle a remis un rapport détaillé de nos observations à son superviseur. Le Directeur régional des services frontaliers des douanes a acheminé à tous les employés une note de service leur rappelant leurs obligations linguistiques, y compris les exigences liées à l'affichage et à la documentation. On a également rappelé aux

employés ayant des communications avec le public, qu'ils doivent faire l'accueil dans les deux langues officielles et qu'ils doivent offrir le service dans la langue de préférence du client. On a signalé aux employés non bilingues les procédures requises pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'Agence des douanes et du revenu du Canada :

1. de faire inscrire les numéros où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse du ministère

Le bureau s'est assuré d'indiquer le bon numéro pour obtenir des renseignements en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local. Le bureau a également fait les changements appropriés au répertoire des bureaux fédéraux du Conseil du Trésor (Burolis) par l'entremise de la Division des langues officielles.

Nous avons fait un rappel aux employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent le public afin qu'ils fassent toujours l'offre active de services en leur remettant une note de service à cet effet. De plus, les employés ont été informés individuellement de leurs obligations linguistiques.

Le bureau a immédiatement remplacé les affiches qui allaient à l'encontre des obligations en matière de langues officielles.

Afin d'assurer un service de qualité comparable tant en anglais qu'en français, le bureau des Services frontaliers des douanes a vu à ce qu'il y ait, sur chaque quart de travail, un effectif avec la capacité bilingue adéquate. De plus, nous offrons aux agents de douane des cours de maintien de l'acquis afin d'améliorer leurs connaissances en français.

Les procédures pour diriger les clients francophones vers des collègues bilingues ont été réitérées aux employés unilingues et une surveillance des appels téléphoniques se fait régulièrement.

Société canadienne d'hypothèques et de logement (92004)

Bureau de Granville Island
1661, rue Duranleau, 2e étage
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6H 3S3
(604) 666-6655

L'étude de 1994 a démontré que le service offert en français par ce bureau était satisfaisant. Le suivi mené en 1998 démontre qu'il a amélioré la qualité du service.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (604) 666-6655. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Lors des deux appels, le service en français était très bon.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues

officielles. À l'exception du formulaire intitulé : « Granville Island Suggestions and Comments », les formulaires et les documents mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas dans ses locaux situés au deuxième étage le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir manifesté sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte 17 postes dont quatre sont désignés bilingues; il s'agit d'un poste à la réception et de trois postes d'agent de renseignements. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques. En outre, un employé dont le poste n'exige que la connaissance de l'anglais possède des compétences linguistiques en français. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques.

Suite à notre visite, le gestionnaire a fait traduire le formulaire intitulé : « Granville Island Suggestions and Comments » et il s'est engagé à ce que tout document ayant des éditions distinctes en français et en anglais comporte une indication que le document est disponible dans l'autre langue officielle.

RECOMMANDATIONS

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

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

Réponse de la Société

Les recommandations concernant la Société canadienne d'hypothèques et de logement ont été mises en oeuvre.

Nous avons le plaisir de confirmer que la réceptionniste, les employés préposés à l'accueil au téléphone et en personne ainsi que les agents d'information du bureau de Granville Island utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme est bien placé à la vue du public.

Société canadienne des postes (642398)

Avenue Kicking Horse
Field (Colombie-Britannique)
V0A 1G0

Ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français au moment où nous avons effectué notre étude en 1994. Le suivi démontre que la situation s'est grandement améliorée.

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

La visite des lieux nous a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage intérieur étaient adéquats. La documentation mise à la disposition du public était également dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon. Le bureau compte une employée et elle est bilingue. Elle est également au courant de ses obligations linguistiques.

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

Société canadienne des postes (647365)

349, rue Georgia Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 3A0
(604) 662-1300

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1998 indique que le service au téléphone s'est amélioré alors que le service en personne s'est détérioré.

Nous avons fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

Notre revue nous a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient également disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT indiquant que le service était disponible dans les deux langues officielles était affiché à un des comptoirs.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

Le bureau compte 17 employés en poste à cet endroit et 13 affectés à un service volant couvrant la région de Vancouver. Seulement deux employés occupent des postes désignés bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau élémentaire de compétence linguistique et leurs titulaires dépassent les exigences linguistiques. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

Nous aimerions également souligner que notre enquêteur fut adéquatement dirigé vers le présent bureau lorsqu'il s'est présenté au bureau situé au 595, rue Burrard (ce bureau qui n'est pas désigné pour offrir un service dans les deux langues officielles).

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues;
4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Réponse de la Société

En ce qui concerne le bureau central situé au 349, rue Georgia Ouest, à Vancouver, nous avons donné des instructions à tous les employés ainsi qu'au personnel de relève pour qu'ils utilisent en tout temps la formule d'accueil dans les deux langues officielles lorsqu'ils servent les clients. Nous avons également rappelé aux employés unilingues la procédure à suivre pour diriger les clients de langue minoritaire vers des collègues bilingues.

Comme vous le soulignez dans votre rapport, les employés assignés aux deux guichets bilingues remplissent les exigences linguistiques. Deux autres employés suivent actuellement une formation linguistique. Étant donné que le bureau central de Vancouver est une importante succursale postale, nous croyons qu'avoir quatre employés en mesure

de répondre aux clients dans les deux langues nous permettra de disposer des ressources nécessaires pour les servir dans leur langue en tout temps.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est heureuse de constater que la Société a décidé de désigner quatre employés bilingues pour répondre aux clients. Toutefois, elle croit que le nombre de postes bilingues devrait passer de deux à quatre si l'on veut atteindre l'objectif visé et s'assurer que les citoyens d'expression française reçoivent dans leur langue des services de qualité de façon aussi opportune que les citoyens d'expression anglaise.

Société canadienne des postes (067776)

714, rue Yates
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 1L0
(250) 953-1351

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

Les enquêteurs ont fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon. Le numéro de téléphone rejoint un répondeur dont le message est bilingue. Il est possible de rejoindre un employé, qui donne le service à partir d'un centre de service national.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

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

Réponse de la Société

En ce qui concerne le bureau situé au 714, rue Yates, à Victoria, nous avons rappelé au gestionnaire l'importance de s'assurer que son personnel fasse en tout temps une offre active de services. Par ailleurs, le pictogramme a été commandé et devrait être mis en place sous peu.

Agence canadienne d'inspection des aliments Direction générale de la production et de l'inspection des aliments (15014)

620, avenue Royal
Bureau 202
C.P. 2523
New Westminster (Colombie-Britannique)
V3L 5A8
(604) 666-6513

Lors de notre étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le

suivi de 1998 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Les enquêteurs ont fait trois appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles deux fois sur trois. Ils n'ont reçu le service en français qu'une seule fois -- le service était cependant très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas disponible dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Lors de la visite du bureau, l'enquêteur obtint un service de très bonne qualité en français

Le bureau compte 95 employés et seulement deux occupent des postes désignés bilingues. Les employés ne sont informés que de façon informelle des exigences de la LLO de même que de leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. De plus, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise;
5. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
6. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Agence canadienne d'inspection des aliments Bureau de district (15021)

118-816, rue Government
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 1W9
(250) 363-3421

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est améliorée.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. L'accueil ne s'est fait dans les deux langues officielles qu'une seule fois. Dans les deux cas, le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Nous avons finalement reçu à chacun des appels un service en français de très bonne qualité.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était pas disponible dans les deux langues officielles. Par contre, le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

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

Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce

qui a trait au service en français et en anglais. De plus, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
6. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de l'Agence

Tous les employés qui répondent aux appels reçus au principal numéro de téléphone ont été avisés d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles et ont été informés de la façon de rediriger/transférer avec courtoisie les clients à leurs collègues bilingues.

Les employés de Victoria et de New Westminster ont été informés de leurs responsabilités en matière de langues officielles.

Le directeur régional est membre actif de l'association francophone locale, l'Alliance française. Pour la communauté de Victoria, la direction locale demandera qu'un article d'information sur les personnes à contacter à l'ACIA soit publié dans le bulletin de l'Alliance.

En ce qui concerne le nombre de postes bilingues au bureau de Westminster, on cherchera à attirer un plus grand nombre de candidats bilingues lorsque des postes deviendront vacants. En outre, la formation linguistique est utilisée au maximum et on cherche des moyens d'améliorer la compréhension et l'appui des employés à l'égard de la communauté bilingue.

Nous ferons un suivi des points susmentionnés afin de s'assurer que nos clients sont accueillis et servis dans la langue officielle de leur choix.

Commentaires de la Commissaire

La CLO note les mesures qui ont été prises pour offrir un service dans les deux langues officielles. Elle croit toutefois que l'Agence canadienne d'inspection des aliments devrait prendre des mesures précises pour donner suite à la recommandation 3 dans le délai prévu.

Patrimoine canadien Parc national Yoho (15266)

317, avenue Stephen
C.P. 99
Field (Colombie-Britannique)
V0A 1G0

(250) 343-6783

Nous avons reçu un service en français satisfaisant de la part de ce point de service lors de notre étude de 1994. Le suivi démontre qu'il a fait des progrès en améliorant la qualité du service.

Notre enquêteur effectua quatre appels téléphoniques. Il reçut à chaque fois un accueil dans les deux langues et le service en français lui fut fourni à trois reprises. Le message enregistré était dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient également disponibles en français et en anglais. Par contre, le pictogramme du SCT indiquant que les services sont offerts en français et en anglais n'était visible ni à la guérite ouest ni au Centre d'information. Les employés bilingues portaient un macaron qui se lisait comme suit : « Bonjour ! Oui, je parle français ».

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement à la guérite ouest. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français. Au Centre d'information, on accueillit l'enquêteur dans les deux langues et le service en français était lui aussi de très bonne qualité.

Ce point de service compte 11 employés dont trois sont bilingues. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le parc est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'organisme

Depuis que l'étude a été menée des séances de formation ont eu lieu à l'intention des employés qui répondent au téléphone ou qui rencontrent le public, pour voir à ce qu'ils fournissent les services dans les deux langues officielles, qu'ils assurent une offre active de service et qu'ils comprennent les besoins de la communauté francophone. Ces séances de formation se tiendront aussi cette année et la direction du parc rappelle fréquemment à son personnel ses obligations en matière de langues officielles.

Le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor est maintenant placé bien à la vue du public dans tous les édifices publics du parc national Yoho.

Patrimoine canadien Parc national Kootenay (15270)

C.P. 220

Radium Hot Springs (Colombie-Britannique)

V0A 1M0

(250) 347-9485 (sources thermales Radium)

(250) 347-9505 (Centre d'information)

Nous n'avons pas vérifié le service offert à ces endroits lors de notre étude de 1994. L'enquête de 1997 indique que la situation laisse beaucoup à désirer et que des améliorations devront être apportées.

En se dirigeant vers la guérite ouest du Parc (en empruntant la route 93), notre enquêteur a remarqué un écriteau unilingue anglais aux couleurs de Parcs Canada qui se lit comme suit : « Administration office 400 m - Redstreak Road Kootenay National Park 800m ».

À la guérite ouest, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles mais il ne put obtenir de service en français. Le reçu émis par le préposé était également unilingue anglais.

Centre d'information - Parc national Kootenay

Au cours de nos deux vérifications téléphoniques à ce point de service, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Cependant, les deux fois, il fut impossible d'obtenir un service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public était disponible dans les deux langues officielles. Le site affichait le pictogramme du SCT, mais il n'était pas placé bien à la vue du public. *La gestionnaire a corrigé cette situation au moment même de notre visite.*

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service en français de très bonne qualité. Un entretien avec la gestionnaire a révélé que ce point de service compte trois employés dont seulement un est bilingue. La gestionnaire considère que les employés sont au courant des obligations linguistiques.

Sources thermales Radium

Il importe avant tout de noter que le comptoir des sources thermales se situe à quelques mètres seulement du Centre d'information du Parc Kootenay.

Nos vérifications téléphoniques et notre visite sur place révèlent plusieurs problèmes à ce point de service.

Lors de son premier appel téléphonique, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a dû attendre patiemment avant que le préposé ne se décide à recourir à un collègue bilingue pour offrir le service en français. À son deuxième appel, notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues et il a reçu un service en français satisfaisant.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux exigences de la Loi. Le pictogramme du SCT indiquant que les services sont offerts en français et en anglais était bien affiché. L'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français; une personne parfaitement bilingue se situait à quelques mètres d'elle.

Seulement trois employés sur 25 sont bilingues et ce, pour deux quarts de travail. Le personnel de ce point de service ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que ce parc est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que ce parc est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce parc suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce parc suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise;

9. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
10. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'écriteau unilingue anglais qui se lit comme suit : « Administration office 400 m - Redstreak Road Kootenay National Park 800m » est dans les deux langues officielles;
11. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le reçu émis par le préposé à la guérite ouest est disponible dans les deux langues officielles.

Réponse de l'organisme

Depuis que l'étude a été menée, les mesures ci-dessous ont été prises en réponse aux recommandations.

Des séances de formation ont eu lieu à l'intention des employés qui répondent au téléphone ou qui rencontrent le public, pour s'assurer qu'ils fournissent les services dans les deux langues officielles, qu'ils dispensent une offre active de service et qu'ils comprennent les besoins de la communauté francophone. Ces séances visent notamment à s'assurer que les employés suivent les procédures établies pour transférer (en français) des appels et renvoyer des clients (en français) à des collègues bilingues. Ces séances de formation se tiendront aussi cette année et la direction du parc rappelle fréquemment à son personnel ses obligations en matière de langues officielles.

Le pictogramme du SCT est maintenant placé bien à la vue du public dans tous les édifices publics du parc national Kootenay.

Le parc national Kootenay continue de voir à ce qu'un nombre suffisant de postes soient désignés bilingues. Il continue aussi à recruter des employés bilingues pour combler ces postes. Une offre de service active en français est assurée grâce à l'usage optimal du personnel bilingue des zones d'accueil des visiteurs.

Le panneau indiquant « Administration office 400 m - Redstreak Road Kootenay National Park 800 m » n'est pas situé dans le parc, mais aux abords du périmètre urbain de Radium Hot Springs. N'étant pas dans le parc national, il relève de la province. Parcs Canada tentera de faire approuver par la province l'installation de panneaux routiers bilingues cet été.

Les reçus distribués à la guérite ouest sont maintenant émis dans les deux langues officielles.

Citoyenneté et Immigration Centre d'immigration du Canada (15194)

210, Deas Throughway
(Port d'entrée via White Rock)
Douglas (Colombie-Britannique)
V4B 5A8
(604) 535-5450

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau est toujours incapable d'offrir le service en français.

Notre enquêteur a effectué trois appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil ne s'est fait dans les deux langues officielles qu'une seule fois. Les enquêteurs n'ont jamais reçu le service en français. On donne au client, en anglais seulement, un numéro de téléphone pour rejoindre Vancouver.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception d'une affiche maison qu'on avait collée à la fenêtre du bureau et qui décrivait en anglais seulement les heures d'ouverture du bureau. Le bureau affichait le pictogramme du SCT, mais il n'était pas placé bien à la vue du public.

Il n'y avait pas d'offre active au comptoir. Suite à notre requête en français, la personne à la réception nous a parlé en anglais, avant de téléphoner à un employé bilingue et de nous passer l'appareil téléphonique afin de nous permettre de discuter avec cette personne. Nous avons finalement reçu un service en français de bonne qualité. Six des employés de ce bureau sont bilingues -- deux par quart de travail.

La gestion ne semblait pas être au fait des exigences de la LLO. Les employés sont informés de leurs responsabilités en matière de langues officielles, mais il y avait une certaine confusion quant à la mise en oeuvre de la Loi : un employé

croyait que l'offre active était nécessaire au téléphone, mais non quand les clients se présentaient au comptoir.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, le personnel de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le gestionnaire a avisé tous les employés du bureau, lors de réunions de service, qu'ils avaient l'obligation d'utiliser une formule d'accueil en français et en anglais. Durant les réunions de service, le gestionnaire rappellera régulièrement cette obligation aux employés.

Le bureau de Douglas a été informé de l'exigence de fournir le service au téléphone dans les deux langues officielles. (On compte six employés par quart de travail dont deux sont bilingues. C'est donc dire que 33 p. 100 des employés de ce bureau peuvent fournir le service bilingue au public).

Le centre de Douglas a apporté les changements requis à la signalisation afin de respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

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

Lors des réunions de service, les employés se sont fait rappeler qu'ils ont l'obligation d'encourager les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Les employés bilingues sont bien identifiés au bureau de Douglas. On leur a rappelé qu'ils doivent acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Le bureau élabore actuellement des procédures formelles pour acheminer les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues. Les employés se feront régulièrement rappeler ces obligations et le besoin de les suivre attentivement.

Les employés sont régulièrement informés de l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

Environnement Canada Bureau de la région du Pacifique et du Yukon (15226)

Airport Square
1200, 73^e Avenue Ouest

Bureau 700
Vancouver (Colombie-Britannique)
V7M 3H7
(604) 664-9100

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

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

Nous avons noté que l'adresse du bureau était différente de celle qui est inscrite au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas entièrement disponible dans les deux langues officielles. Quant aux formulaires, ils étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte 17 postes qui exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse appropriée à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'organisme

Les mesures suivantes ont été prises pour donner suite aux recommandations :

- L'adresse appropriée du bureau a été transmise au SCT le 5 novembre 1999.
- La documentation est maintenant clairement mise en évidence dans les deux langues officielles à la réception.
- Les réceptionnistes ont été formés pour accueillir les visiteurs en français et en anglais. Des directives ont été placées près du téléphone comme outil de référence.

Environnement Canada Bureau météorologique (15237)

1640, boulevard Electra
Bureau 202
Victoria (Colombie-Britannique)
V8L 5V4
(250) 363-8728

Il y a plusieurs numéros de téléphone inscrits sous la rubrique d'Environnement Canada qui offrent des messages enregistrés détaillant les prévisions météorologiques. Seul le premier numéro affiche une présentation bilingue, il s'agit du numéro désigné pour le service dans les deux langues officielles. Le répondeur automatique donne les prévisions météorologiques dans les deux langues officielles.

On informe l'enquêteur, lors de sa visite sur place, que ce bureau n'offre plus de service au grand public; le bureau ne

fournit des prévisions météorologiques qu'au bureau de contrôle de l'aéroport. Un autre bureau a été désigné bilingue à Victoria.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse et des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles à Victoria;
2. de revoir la vocation de ce bureau afin de déterminer s'il est toujours adéquat qu'il soit inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de l'organisme

Les mesures suivantes ont été prises pour donner suite aux recommandations :

L'adresse et les numéros de téléphone des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles à Victoria ont été transmis au SCT le 5 novembre 1999.

Il n'y a plus de bureau pouvant servir directement le public à Victoria. Toutefois, il suffit de composer un numéro de téléphone pour qu'un répondeur automatique donne les prévisions météorologiques en français et en anglais.

Pêches et Océans Canada (91074)

Station de biologie du Pacifique
Chemin Hammond Bay
Nanaimo (Colombie-Britannique)
V9R 5K6
(250) 756-7000

Lors de notre étude en 1994, le service en français était bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits à ce bureau. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Nous avons obtenu le service en français qu'une seule fois, et ce fut avec grande difficulté. Mentionnons à titre d'exemples, que notre enquêteur s'est fait dire, dans un premier temps, en français : « Je ne parle pas français » ; et, dans un deuxième temps, quand il a demandé si un autre préposé parlait français, on lui répondit : « Non ».

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient en anglais seulement. Le pictogramme et l'affiche du SCT étaient placés bien à la vue, mais il n'y avait aucune offre active verbale de service dans les deux langues officielles. Quand l'enquêteur s'est adressé au commissionnaire en français, ce dernier a répondu qu'il ne parlait pas français. L'enquêteur a dû demander en anglais de rencontrer quelqu'un qui parlait français, avant que le commissionnaire ne téléphone à un employé bilingue.

Le bureau compte quatre employés bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau supérieur de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques. Le directeur a indiqué à l'enquêteur que les commissionnaires ont été informés des procédures à suivre pour répondre au téléphone et accueillir les clients. Une employée bilingue, bien qu'elle ne soit pas elle-même une spécialiste dans les domaines de la biologie marine, dirigera tous les appels en français qui demandent une connaissance précise de la recherche vers un expert qui parle français. De plus, le directeur a affirmé qu'il a insisté pour que leur nouveau site Internet soit bilingue.

Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au

- téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
 3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
 4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
 5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
 6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les commissionnaires qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
 7. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de l'organisme

On rappellera aux employés qu'ils sont tenus d'offrir des services au public dans les deux langues officielles. Une liste des employés occupant un poste désigné bilingue sera remise aux membres du personnel à qui on demandera d'utiliser une formule d'accueil bilingue lorsqu'ils devront répondre à des appels du public. On informera également le personnel de la marche à suivre pour transmettre les appels aux employés bilingues. De plus, en dehors des heures de travail normales, les commissionnaires répondront également dans les deux langues officielles aux demandes de renseignements. Lorsque les lieux seront réaménagés, la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur seront dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis que la question de la signalisation et de l'affichage doit être prise en compte dès que possible. Par voie de conséquence, elle aimerait recevoir, au plus tard deux mois après la publication du présent rapport, une copie du plan d'action et du calendrier requis pour remédier à la situation de la signalisation extérieure et de l'affichage intérieur.

Pêches et Océans Canada Garde côtière canadienne (1213)

Région du Pacifique
Protection des eaux navigables
350 - 555, rue Hastings Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 5G3
(604) 775-8867

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 révèle qu'il éprouve de la difficulté à offrir le service en français au téléphone de façon constante.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (604) 775-8867, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel. Le service fourni en français était à peine satisfaisant lors du premier appel; il était pauvre, lors du second appel. Nous avons noté que le numéro de téléphone du bureau était différent de celui qui est inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

La visite des lieux nous a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires n'étaient pas disponibles en français et en anglais. À titre d'exemple, dans la trousse de renseignements liés à la Loi portant sur la protection des eaux navigables, seuls la Loi

et les règlements étaient dans les deux langues officielles; même le formulaire d'inscription était en anglais seulement. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir manifesté sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte huit employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. Le personnel du bureau ignorait que le bureau était un bureau désigné bilingue. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public, y compris les formulaires, est disponible dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
6. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;
7. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
8. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de l'organisme

Le numéro de téléphone à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles est le (604) 775-8867. En dirigeant les appelants vers un employé bilingue du Ministère, ce bureau est en mesure de fournir des services au téléphone bilingues de qualité.

Le pictogramme du SCT est placé bien en vue à la réception. Tous les employés du Ministère qui rencontrent le public emploient une formule d'accueil dans les deux langues pour l'inviter à communiquer dans la langue officielle de son choix. Le personnel a assisté à une séance de formation d'une journée visant à l'aider à mieux s'acquitter de son obligation de servir les membres du public dans les deux langues officielles.

Pour déceler les besoins de la communauté francophone et les informer des exigences relatives à la *Loi sur la protection des eaux navigables*, on aura recours à Internet. Les clients d'expression française représentent moins de 1 p. 100 de l'ensemble de notre clientèle. Toute la documentation destinée au public a été traduite et peut maintenant être mise à sa disposition dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

Si Pêches et Océans Canada utilise Internet pour connaître les besoins de la communauté d'expression française et l'informer des exigences relatives à la *Loi sur la protection des eaux navigables*, il n'atteindra que les francophones abonnés à Internet. C'est pour cette raison que la CLO aimerait recevoir, au plus tard trois mois après la diffusion du présent rapport, des renseignements supplémentaires sur les mesures que le bureau entend prendre pour communiquer avec les francophones qui n'ont pas accès à Internet.

**Affaires étrangères et du Commerce international Bureau des passeports
Bureau régional (15277)**

Centre Sinclair
Bureau 240
757, rue Hastings Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 1A1
(604) 666-0942

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

Trois appels téléphoniques ont été effectués au (604) 666-0942, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur trois. Deux fois, nous avons reçu un service en français, qui était très bon. Les numéros suivants, qui sont inscrits dans les annuaires téléphoniques locaux, devraient également apparaître au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles : (604) 586-2500, (604) 775-6250 et 1 800 567-6868.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Le système de numérotation et les guichets indiquaient clairement où le service était disponible dans les deux langues officielles.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte 25 postes dont cinq exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au Bureau des passeports :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles; (*Suite à notre visite, le gestionnaire a fait inscrire les numéros de téléphone appropriés dans le répertoire.*)
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles.

Les mesures suivantes ont été prises afin de donner suite aux recommandations :

- Les gestionnaires se sont assurés que les numéros de téléphone appropriés étaient inscrits dans le répertoire et le SCT en a été informé.
- Le personnel a utilisé une formule d'accueil bilingue pour encourager les membres du public à communiquer dans la langue de leur choix. De plus, on a mis au point des fiches où sont inscrites des phrases modèles dans les deux langues qui ont été distribuées dans tous les Bureaux des passeports pour aider les examinateurs unilingues à accueillir le public en français et en anglais.
- Les gestionnaires ont vu à ce que l'on réponde à tous les numéros de téléphone inscrits dans le répertoire du SCT dans les deux langues, et à ce qu'un nombre suffisant d'employés bilingues assure en tout temps un service de bonne qualité à la clientèle.

3155, Willingdon Green
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5G 4P2
(604) 666-2729, 666-3350, 666-2083

Nous n'avions pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique que le service est de bonne qualité, tant au téléphone qu'en personne.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était adéquat. Le seul numéro de Santé Canada que l'on retrouve dans l'annuaire de Vancouver est le (604) 666-2083, celui des renseignements généraux. Le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues fait état de numéros différents pour ce bureau : les (604) 666-3350 et (604) 666-2729.

La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau affichait le pictogramme du SCT, mais il n'était pas placé bien à la vue du public.

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

Le bureau compte 45 employés dont trois sont bilingues, incluant le directeur. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

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

Développement des ressources humaines Programme de la sécurité du revenu (92313)

235, rue Landsdowne
Kamloops (Colombie-Britannique)
V2C 2E7
1-800-277-9914; 1-800-277-9915

Le bureau a déménagé du 243, rue Seymour au 235, rue Landsdowne en 1998.

Lors de notre étude en 1994, le service en français était bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée.

Le bureau a recours à un numéro 1 800 (où le service est disponible dans chacune des langues officielles).

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Par contre, l'affichage à l'intérieur était en anglais seulement. En voici quelques exemples : « The application, job listing, SIN applications - Report here: Old age security, CPP, Veterans, Please wait for service at wicket, Closed ». Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Cependant, la documentation mise à la disposition du public n'était pas disponible dans les deux langues officielles. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le

service en français et en anglais.

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

Le bureau compte 78 employés dont quatre sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires de ces postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Cependant, la qualité du service en français s'en trouverait améliorée si un employé bilingue était affecté à chacun des secteurs desservis par ce bureau, tel que celui de la sécurité de la vieillesse. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite de l'enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du SCT ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Des rappels sur l'importance d'offrir activement les services dans les deux langues ont été envoyés à tous les employés. Par ailleurs, il y a maintenant un bureau de réception pour accueillir les clients dans les deux langues officielles et diriger les francophones vers le personnel bilingue.

Développement des ressources humaines Centre de ressources humaines du Canada (15132)

60, rue Front
Bureau 201
Nanaimo (Colombie-Britannique)
V9R 5H7
(250) 754-0222

L'étude de 1994 a révélé que le bureau offrait un bon service en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est grandement détériorée.

À ce numéro, un message enregistré accueille les clients. Le message n'a que deux mots en français : « bonjour » et « merci ». Tous les renseignements sont en anglais seulement, y compris le fait que le client doit appuyer sur un chiffre précis pour rejoindre la réceptionniste. Nous avons effectué deux appels téléphoniques et dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. En voici un exemple : « Please use the North entrance. » La documentation et les formulaires n'étaient pas disponibles en français et en anglais. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir fait connaître sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau comprend sept employés bilingues et les services bilingues sont disponibles dans chacun des secteurs. Cependant, la gestion et les employés ne semblaient pas être au fait de toutes les exigences de la LLO en matière de service au public.

Le directeur a précisé que l'on rénoverait le bureau et que les nouvelles affiches seraient dans les deux langues officielles. Il a été surpris d'apprendre que la documentation n'était pas disponible dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le message enregistré au numéro (250) 754-0222 soit dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public, y compris les formulaires, est disponible dans les deux langues officielles;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
8. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires et les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite de l'enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du SCT ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés de première ligne accueillent le public dans les deux langues officielles et le message téléphonique est également bilingue. Des séances de formation sur l'accueil bilingue seront organisées afin que le personnel puisse se familiariser avec la façon d'offrir activement et adéquatement les services au téléphone.

Développement des ressources humaines Centre de ressources humaines du Canada (15138)

1190, Second Avenue
Prince George (Colombie-Britannique)
V2L 3B2
(250) 561-5200

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

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, sauf pour quelques

affiches maison. À titre d'exemples, on retrouve à l'extérieur du bureau le panneau unilingue suivant : « Restricted area do not enter »; à l'intérieur : « Please report to reception at last wicket inside ». La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais et les messages de vive voix à l'intention des clients étaient en anglais seulement.

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

Le bureau compte 89 employés dont quatre sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires de ces postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages de vive voix à l'intention des clients sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite de l'enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du SCT ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités.

Au CRHC de Prince George, les préposés accueillent maintenant les clients dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Tous les messages à l'intention des clients et l'affichage, y compris les affiches maison, sont dans les deux langues officielles. Le bureau s'engage aussi à entretenir de bons rapports avec la collectivité francophone.

Développement des ressources humaines Centre de ressources humaines du Canada (15166)

125, 10e Avenue Est
Vancouver (Colombie-Britannique)
V5T 1Z3
(604) 872-7431

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

Nous avons noté que l'adresse et le numéro de téléphone du bureau étaient différents de ceux qui sont inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte 146 postes dont 23 exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

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

RECOMMANDATION

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

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse et des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Développement des ressources humaines Centre de ressources humaines du Canada (15169)

1260, chemin Government
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3M4
(250) 363-3481

L'étude de 1994 a démontré que le service en français était bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée.

Au numéro (250) 363-3481, un répondeur téléphonique vous fait écouter en entier un message en anglais avant de passer au message en français. Le message donne une série de numéros reliés aux divers services. Quand l'enquêteur a composé un de ces numéros, il n'y avait aucune offre active de service dans les deux langues officielles. Lorsqu'il a commencé à parler français, l'employé lui a demandé : « Do you speak any English? » L'enquêteur insista pour obtenir un service en français. On lui demanda, alors, de composer un autre numéro. Somme toute, il est très difficile d'être servi en français au téléphone, puisqu'il y a beaucoup de barrières à franchir avant d'obtenir un service dans cette langue -- ce qui tend à décourager les clients d'expression française de demander des services dans leur langue officielle.

La signalisation extérieure, l'affichage à l'intérieur et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas disponible dans les deux langues officielles. Les messages de vive voix à l'intention des clients étaient en anglais seulement. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Le commissionnaire s'adressait souvent aux personnes qui attendaient pour se faire servir. Tous ses messages n'étaient qu'en anglais. Quand l'enquêteur s'est présenté à la réception, il n'y a eu aucune offre active de service dans les deux langues officielles. Lorsqu'il a commencé à parler français, on lui a demandé en anglais s'il voulait être servi en français. Il a dit oui, et l'employé a dû téléphoner à plusieurs employés bilingues avant d'en trouver un qui était libre. L'enquêteur a finalement obtenu un service en français de bonne qualité. Cependant, beaucoup de clients d'expression française placés dans une telle situation se seraient sentis contraints de recourir à l'anglais afin d'obtenir leur service.

Le bureau compte 55 employés dont sept sont bilingues. Cependant, l'absence d'une réceptionniste bilingue pour accueillir les clients et les diriger vers les employés qui parlent les deux langues officielles constitue un écueil important à la prestation du service en français. De plus, il n'y a aucun employé bilingue dans le secteur de l'emploi pour offrir les services d'orientation. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages de vive voix à l'intention des clients sont dans les deux langues officielles;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les commissionnaires qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite de l'enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du SCT ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Au CRHC de Victoria, tous les messages à l'intention des clients sont maintenant dans les deux langues officielles. Les clients sont également accueillis dans les deux langues officielles à la réception et au téléphone afin de les inviter à communiquer dans la langue de leur choix. Par ailleurs, on a rappelé au personnel son obligation de diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues. Le bureau s'engage aussi à entretenir de bons rapports avec la collectivité francophone.

Industrie Canada Bureau de la région du Pacifique (15079)

300, rue Georgia Ouest
Bureau 2000
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 6E1
(604) 666-5032 / (604) 666-5000

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 révèle que le service est de très bonne qualité, tant au téléphone qu'en personne.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient également disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte 100 employés dont 21 occupent des postes bilingues. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

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

Justice Canada (15396)

Bureau régional
840, rue Howe
Bureau 900
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6Z 2S9
(604) 666-2061

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

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (604) 666-2061, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, l'employé a demandé l'aide d'un collègue bilingue. Le service en français fut de très bonne qualité.

Le bureau compte 265 postes dont 14 exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. De plus, il y a au moins un avocat bilingue dans chacun des six secteurs juridiques principaux. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Justice Canada :

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

Réponse du Ministère

Le Ministère entrera en communication, dans le délai stipulé, avec des fonctionnaires du bureau de Vancouver pour les féliciter des améliorations et des succès indiqués dans le rapport. De plus, il se penchera sur les questions concernant l'offre active de service dans les deux langues officielles. Pour ce faire, il attirera l'attention sur la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, tout particulièrement sur l'article 28, qui traite de l'offre active de service. Nous avons confiance que le dialogue à ce sujet permettra d'assurer une offre active de service de grande qualité au bureau du Ministère, à Vancouver.

Défense nationale Protection civile (15103)

4220, Commerce Circle
Bureau 104
Victoria (Colombie-Britannique)
V8Z 6N6
(250) 363-3621

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

Nous avons fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de bonne qualité. Notons également que le transfert d'appel vers un collègue bilingue s'est fait en français. Malheureusement, la qualité du service en français peut être pauvre si le directeur général, qui est bilingue, est absent du bureau. Cependant, quand cela se produit, l'employé s'enquiert en français auprès du client d'expression française de son numéro de téléphone et il demande à un employé du bureau principal qui parle couramment le français ou au directeur général (à son retour) de communiquer avec le client. L'appel a été retourné quelques minutes plus tard.

Le numéro de téléphone de ce bureau est inscrit dans les pages bleues de la section française de l'annuaire téléphonique sous les rubriques consacrées au Gouvernement du Canada. Cependant, il n'est pas inscrit dans *L'Annuaire 1998/1999, La Colombie-Britannique à votre service en français*.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles de même que la documentation mise à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

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

Le bureau compte trois employés dont un est bilingue. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

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

Réponse du Ministère

Vous avez raison de demander que le personnel du bureau qui offre des services au public utilise une formule d'accueil bilingue pour encourager celui-ci à communiquer avec le personnel en anglais ou en français. Le directeur des langues officielles est déjà entré en communication avec le directeur régional de Protection civile Canada de la Colombie-Britannique qui a pris les mesures indiquées pour remédier à la situation.

Commission de la fonction publique (15423)

Centre Sinclair
2e étage
757, rue Hastings ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 3M2
(604) 666-4829
(604) 666-0350

Notre étude en 1994 nous a permis de constater que le service offert en français par ce bureau était adéquat. Le suivi mené en 1998 démontre qu'il a fait des progrès en améliorant la qualité du service.

Nous avons noté que le numéro de téléphone (604) 666-3762 qui est inscrit au répertoire des bureaux fédéraux

désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles diffère des numéros inscrits dans l'annuaire téléphonique de Vancouver. Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au numéro des renseignements généraux, le (604) 666-4829. L'accueil était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon. Au numéro des renseignements liés à l'emploi disponible 24 heures sur 24, (604) 666-0350, le message du système automatisé était dans les deux langues officielles et offrait la possibilité de choisir l'une ou l'autre des deux langues officielles. Notre enquêteur a choisi le service en français et il a obtenu un très bon service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir fait connaître sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte 37 postes dont 15 exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Ce nombre inclut les cinq postes des professeurs de français. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques. En outre, deux employés dont les postes n'exigent que la connaissance de l'anglais possèdent des compétences linguistiques en français. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

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

Réponse de la Commission

Nous avons communiqué avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour faire corriger le numéro de téléphone erroné qui était inscrit dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Un rappel a aussi été fait à tous les membres du personnel qui transigent avec le public d'utiliser un message d'accueil bilingue afin d'encourager les membres du public à communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix. Cette exigence a aussi été inscrite dans une procédure pour tous ceux et celles qui fournissent un service de réception.

Travaux publics et Services gouvernementaux (3428)

1230, rue Government
4e étage
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3X4
(250) 363-8000

Ce bureau n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique que le service est de très bonne qualité, tant au téléphone qu'en personne.

Les enquêteurs ont fait trois appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles deux fois sur trois. À une occasion, la personne qui a répondu au téléphone n'a pas offert activement le service dans les deux langues et elle a expliqué en anglais à l'enquêteur qu'un employé le rappellerait dans quelques minutes. Les enquêteurs ont toutefois reçu à chacun des appels un service en français de très bonne qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Par contre, la documentation et les formulaires n'étaient pas disponibles en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau ne compte qu'une employée bilingue : la réceptionniste. Cependant, il y a un agent de placement bilingue à Vancouver et les appels en français lui sont transférés lorsque la réceptionniste à Victoria n'est pas en mesure de répondre à un client. Suite à une entente, si l'agent bilingue est absent (pour déjeuner ou en congé) les appels en français sont acheminés au personnel de la Commission de la fonction publique. Le bureau se doit d'augmenter sa capacité bilingue à cet endroit puisque les arrangements administratifs en place ne sont pas satisfaisants sur une base régulière.

Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public, y compris les formulaires, est disponible dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
4. de s'assurer, trois mois après la publication de ce rapport, que le bureau dispose d'un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir le service en français sur une base régulière.

Réponse de l'organisme

Les mesures ci-dessous ont été prises pour donner suite aux recommandations :

- Les employés qui répondent au téléphone ont été informés de leur obligation d'offrir activement au public le service dans les deux langues officielles.
- La documentation mise à la disposition du public dans l'aire d'accueil est maintenant imprimée dans les deux langues officielles. Elle peut aussi être offerte en deux versions séparées, française et anglaise. Si des documents n'existaient que dans une langue, ils ont été enlevés du présentoir jusqu'à ce que la version dans l'autre langue officielle soit disponible.
- Tous les employés chargés de répondre au téléphone de la réception ont reçu un exemplaire de la fiche « Offre active de service » et des directives régionales. On a aussi mis à jour les noms et les numéros des personnes-ressources.
- Ce bureau est en situation de réaménagement de l'effectif à la suite du changement organisationnel, si bien qu'il n'engage pas de personnel en ce moment. En raison de la faible demande, il n'est pas approprié d'envoyer un employé suivre une formation linguistique à plein temps, car il ne pourra utiliser pleinement les connaissances acquises et maintenir le niveau atteint. On a procédé récemment à un examen des personnes-ressources bilingues du bureau de Vancouver. À l'heure actuelle, la meilleure solution consisterait à transférer les appels à un employé bilingue de ce bureau.

Commentaires de la Commissaire

La CLO ne croit pas qu'il soit suffisant de transférer les appels à un employé bilingue du bureau de Vancouver pour assurer en tout temps aux citoyens d'expression française un service de qualité équivalant à celui offert aux anglophones. Elle désire être informée, dans les trois mois suivant la parution de ce rapport, des mesures additionnelles que le Ministère entend prendre pour régler ce problème.

Gendarmerie royale du Canada Quartier général, sous-division de Kamloops (3007)

1280, Trans-Canada Highway Ouest

Kamloops (Colombie-Britannique)
V2C 5Y5
828-3130

L'étude de 1994 a révélé que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas beaucoup changé.

Deux appels téléphoniques ont été faits à ce bureau. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible. Nous avons noté, de plus, que le numéro de téléphone où l'on offre le service en français n'était pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles et le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français. Ce bureau ne reçoit le public que sur rendez-vous. La nature de la rencontre ainsi que la langue officielle du client sont connues à l'avance -- ce qui permet au personnel de prendre des dispositions afin de satisfaire aux demandes linguistiques du client.

Le bureau compte 110 employés dont six sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de faire inscrire les numéros où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là où c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 1 et 3 dans les délais prévus.

Gendarmerie royale du Canada Détachement municipal de Nanaimo(30382)

303, rue Prideaux
Nanaimo (Colombie-Britannique)
V9R 2N3

Lors de l'étude en 1994, le service en français était bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Nous avons fait trois appels téléphoniques à ce détachement. L'accueil et le transfert de l'appel vers un préposé bilingue furent en anglais seulement dans les trois cas. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Cependant, à l'intérieur, les affiches maisons imprimées sur papier étaient en anglais seulement. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir manifesté sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français. Notons, cependant, que l'enquêteur a dû attendre plusieurs minutes pour obtenir un service en français.

Le bureau compte 120 employés dont 20 sont bilingues. Quatre de ces agents bilingues se partagent les différents quarts de travail afin d'assurer que le service est disponible dans les deux langues officielles en tout temps. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau offre des services en personne de qualité égale et dans les mêmes délais en français et en anglais;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les employés municipaux, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
7. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là ou

c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 2, 4 et 7 dans les délais prévus.

Gendarmerie royale du Canada Quartier général, sous-division de Prince George (3009)

213, 1323 5e Avenue
Prince George (Colombie-Britannique)
V2L 3L6
(250) 561-3155

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau ne fournissait pas le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas beaucoup changé. Lors de notre visite à ce bureau, nous avons constaté que ce quartier général avait très peu de contact avec le grand public.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. Dans les deux cas, l'accueil s'est fait en anglais seulement et notre enquêteur n'a pas réussi à obtenir un service en français. En effet, en composant le (250) 561-3155, on déclenche un appareil automatisé qui n'offre ses choix de services qu'en anglais. De plus, quand l'enquêteur appuya sur le « 5 » (modalité suggérée en anglais pour rejoindre une réceptionniste) on l'informa que personne ne parlait français. Nous avons également noté que le numéro de téléphone n'était pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles et, à l'intérieur, le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français. Ce bureau ne reçoit le public que sur rendez-vous. La nature de la rencontre ainsi que la langue officielle du client sont connues à l'avance ce qui permet au personnel de prendre des dispositions afin de satisfaire aux demandes linguistiques du client.

Le bureau compte 111 postes dont sept exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le message enregistré au numéro (250) 561-3155 est dans les deux langues officielles;
2. de faire inscrire les numéros où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les

objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là où c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 1, 2 et 4 dans les délais prévus.

Gendarmerie royale du Canada Détachement municipal de Surrey(30378)

14355, 57e Avenue
Surrey (Colombie-Britannique)
V3X 1A9
(604) 599-0502

En 1994, le service en français était très bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Les enquêteurs ont fait deux appels téléphoniques à ce détachement. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Ils n'ont reçu le service en français qu'une seule fois le service était cependant très bon.

Une grande partie de l'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était unilingue anglaise. Voici quelques exemples des indications unilingues affichées à l'extérieur : « Please use intercom for attendance when front door is locked », « Hours for civil fingerprinting ». À l'intérieur, des panneaux tels que : « General Inquiries », « Crime Prevention », « You will be served faster if you wait for service » accueillait les visiteurs. Toutefois, la documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir manifesté sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le détachement compte huit postes désignés bilingues sur 490. Ces postes exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la CLO

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là où c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 2 et 3 dans les délais prévus.

Gendarmerie royale du Canada Quartier général, sous-division de Victoria (86285)

2881, rue Nanaimo
Victoria (Colombie-Britannique)
V8T 4Z8
(250) 380-6161

L'étude de 1994 a révélé que ce bureau offrait un service satisfaisant en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée et que des améliorations devront être apportées.

Les enquêteurs ont effectué quatre appels téléphoniques à ce détachement. L'accueil ne s'est jamais fait dans les deux langues officielles. Ils ont reçu le service en français seulement une fois.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception des expositions réalisées sur place qui n'étaient qu'en anglais. À titre d'exemples, on pouvait lire sous les photos : « Northwest Mounted Police » et « Royal Canadian Mounted Police ». La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Le commissionnaire au bureau de la réception n'a fait aucune offre de services dans les deux langues officielles. Quand l'enquêteur lui a parlé en français, ce dernier lui a dit en « français », qu'il ne parlait pas français. L'enquêteur a dû insister pour être servi en français, et il s'est passé plus de dix minutes, avant que l'on ne trouve un agent bilingue -- délai inacceptable. Finalement, l'enquêteur a reçu un service en français d'excellente qualité.

Le bureau compte 50 employés dont dix sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau offre des services en personne de qualité égale et dans les mêmes délais en français et en anglais;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les commissionnaires qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
9. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie-Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là où c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 2, 3, 5 et 9 dans les délais prévus.

Statistique Canada (1396A)

Service d'appel sans frais
1 800 263-1136

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

Notre enquêteur a fait deux appels au 1 800 263-1136, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues et dans les annuaires téléphoniques à l'extérieur de la grande région de Vancouver. Ce numéro offre un nombre de messages enregistrés, qui sont tous dans les deux langues officielles. Les messages présentent une qualité linguistique adéquate tant en français qu'en anglais.

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

Statistique Canada Région du Pacifique (15596)

Library Square Tower
300, rue Georgia ouest
Bureau 600
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 6C7
(604) 666-3691

En 1994, le service offert en français par ce bureau était adéquat. Le suivi mené en 1998 démontre que le bureau a fait des progrès en améliorant la qualité du service.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (604) 666-3691, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme et

l'affiche du SCT étaient bien à la vue du public dans l'aire de réception. À l'exception de la feuille d'inscription des visiteurs, la documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles. L'employée affectée à la réception a dirigé l'enquêteur vers les ordinateurs mis à la disposition du grand public et lui a expliqué en français qu'elle ne pouvait pas répondre à toutes ses questions. Elle a fait, par la suite, appel à un collègue bilingue qui fut en mesure de donner à l'enquêteur un service en français de très bonne qualité.

Le bureau compte 50 postes dont six exigent une connaissance des deux langues d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Les gestionnaires de Vancouver et les messages électroniques en provenance de la Centrale située à Ottawa rappellent régulièrement aux employés leurs responsabilités liées au service au public dans les deux langues officielles. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

*Suite à notre visite, le gestionnaire a fait traduire la feuille d'inscription des visiteurs. **Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.***

Anciens combattants Bureau de district (15645)

816, rue Government
Bureau 232
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3B3
(250) 363-3836

L'étude de 1994 a révélé que le service en français fourni par ce bureau laissait à désirer. Le suivi de 1998 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

Nous avons fait deux appels téléphoniques à ce bureau. Dans les deux cas, l'accueil était dans les deux langues officielles. Cependant, à chaque fois, le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Nous avons finalement reçu à chacun des appels un service en français de bonne qualité.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. La documentation sur les présentoirs était disponible dans les deux langues officielles, cependant, sa disposition ne mettait en évidence que la version anglaise. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

Le bureau ne compte aucun poste désigné bilingue.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Anciens combattants :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est disposée sur ses présentoirs de façon à refléter le caractère bilingue du bureau;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

6. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais.

Pour ce qui est des trois aspects de l'offre active, le Ministère :

veillera sans délai à ce que les brochures, les affiches et la documentation destinées à être vue du public dans le bureau de district de Victoria mettent en évidence les deux langues officielles;

- à la fin de l'année civile 1999, réexaminera les procédures établies pour répondre aux appels téléphoniques des clients d'expression française et les transmettre, et invitera un intervenant bilingue à participer périodiquement aux réunions du personnel pour que les préposés à l'accueil unilingues puissent s'exercer à utiliser la phraséologie appropriée;
- à la fin de l'année civile 1999, révisera avec le personnel d'accueil unilingue les procédures établies pour accueillir en personne les clients d'expression française et pour les diriger de la manière appropriée (en français) vers des collègues bilingues.

Pour ce qui est de la capacité d'offrir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps, le bureau des langues officielles des Anciens combattants se chargera :

- d'examiner les exigences linguistiques des postes à Victoria, avec l'aide du personnel et des gestionnaires locaux, d'ici mars 2000, et d'en rendre compte;
- de formuler des recommandations relatives aux possibilités d'accroître la capacité d'offrir des services bilingues au bureau de Victoria en ayant recours à divers moyens : modifier les exigences linguistiques des postes, offrir au personnel en place de suivre des cours de langue, songer à renouveler le personnel dès que l'occasion se présente lorsque des postes clés deviennent disponibles, ou partager des membres du personnel bilingues avec d'autres ministères fédéraux situés dans le même immeuble;
- de faire en sorte qu'une décision soit rendue relativement aux mesures correctives à prendre pour régler la question d'offrir des services dans les deux langues à Victoria d'ici juin 2000.

Commentaires de la Commissaire

La CLO aimerait qu'on lui remette, au plus tard six mois après la diffusion du présent rapport, une copie du plan des ressources humaines qui a été élaboré pour accroître le nombre de postes bilingues dans le bureau. Elle souhaiterait également qu'on l'informe, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des mesures provisoires mises en place pour assurer des services bilingues en attendant que le bureau améliore sa capacité de fonctionner dans les deux langues officielles.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada Centre de services aux entreprises (93585)

601, rue Cordova Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 1G1
(604) 775-5525

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

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (604) 775-5525, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors de son premier appel, l'enquêteur écouta un message enregistré dans les deux langues officielles et il fut accueilli par la suite en anglais seulement par la réceptionniste. Ayant manifesté sa préférence linguistique, il fut mis en communication avec un agent bilingue qui lui donna un service en français de très bonne qualité. À son second appel, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur n'étaient pas entièrement dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

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

Le Centre compte 22 employés dont quatre sont bilingues. Il n'y a toutefois qu'un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau, qui comprend des employés du gouvernement provincial (80 p. 100) et des employés du gouvernement fédéral (20 p. 100), ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. De plus, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Diversification de l'économie de l'Ouest Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public, y compris les formulaires, est disponible dans les deux langues officielles;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
9. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) est fier de l'excellent service offert par ses Centres de services aux entreprises du Canada établis dans l'Ouest canadien et nous sommes toujours heureux de pouvoir améliorer davantage la prestation des services à notre clientèle, les PME. C'est pourquoi j'ai été particulièrement heureuse d'apprendre que vos vérificateurs ont apprécié le « très bon » service en français qu'ils ont reçu lors de leur visite au Centre de services aux entreprises Canada-Colombie-Britannique. Nous sommes cependant conscients qu'il est important, et ce dans toutes nos différentes initiatives, de respecter les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* du gouvernement fédéral.

En réponse à votre lettre, j'aimerais aborder les différentes questions soulevées par les neuf recommandations formulées dans votre rapport provisoire et exposer les mesures que nous avons déjà prises pour répondre à ces questions, ainsi que les préoccupations qui ont été formulées sur le service téléphonique offert par le Centre aux clients francophones.

DEO travaille en étroite collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique afin d'adapter les services aux besoins des clients francophones du Centre. Bien qu'il soit souvent difficile, dans le cadre de ce partenariat, de trouver des solutions pratiques en accord avec les priorités linguistiques des deux parties, nous continuons néanmoins à chercher et à trouver des solutions mutuellement acceptables, dont des réponses aux différentes questions soulevées dans votre rapport provisoire.

La **recommandation numéro 1** fait référence à la nécessité de répondre au téléphone en accueillant les clients dans les deux langues. Les employés fédéraux se conforment effectivement à cette exigence, tandis que bon nombre des employés provinciaux qui travaillent au Centre (étant régis par une convention collective différente) ne sont qu'encouragés à le faire. Nous continuerons d'attirer l'attention des employés fédéraux du Centre sur l'importance des salutations bilingues. Nous encouragerons aussi les employés provinciaux à saluer volontairement les clients dans les deux langues, bien qu'il nous soit difficile de garantir quoi que ce soit à cet égard.

La **recommandation numéro 2** demande que le service téléphonique soit entièrement offert dans les deux langues officielles. Deux agents bilingues se partagent actuellement cette tâche. Il arrive qu'un client qui appelle pour la première fois au Centre et parle à un employé unilingue soit transféré, après un premier contact téléphonique unilingue, à un des employés fédéraux bilingues. Cette méthode semble bien fonctionner puisque, à ma connaissance, nous n'avons jamais reçu de plaintes de la part de clients en Colombie-Britannique.

La **recommandation numéro 3** a trait au bilinguisme des affiches à l'intérieur et à l'extérieur du Centre. Je puis vous assurer que, à l'heure actuelle, toutes les affiches sont conformes aux exigences en matière de langues officielles.

La **recommandation numéro 4** demande que le pictogramme du SCT soit pleinement visible. Le pictogramme est en fait bien en évidence sur le comptoir d'accueil du Centre. Toutefois, il peut arriver qu'il soit caché par des publications ou des circulaires déposées par inadvertance sur le comptoir. Pour faire suite à la préoccupation que vous avez soulevée, nous déplacerons le pictogramme à un endroit où il sera bien à la vue du public.

La **recommandation numéro 5** veut que tous les documents offerts au public par le Centre le soient dans les deux langues officielles. Tous les documents, à l'exception de ceux relatifs aux programmes et aux services uniquement provinciaux et de certains documents de référence du secteur privé (p. ex., des revues), sont disponibles dans les deux langues officielles. Nous continuerons de faire en sorte que les clients puissent se procurer, dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, tous les documents qui portent sur les programmes, la réglementation et d'autres initiatives du gouvernement fédéral.

Les **recommandations numéros 6 et 7** concernent les salutations au public dans les deux langues et le transfert des appels à un agent bilingue; ces points ont été abordés dans ma réponse à la recommandation numéro deux.

La **recommandation numéro 8** relative à la nécessité d'informer les employés de leur obligation de servir le public dans les deux langues officielles a été portée à l'attention des employés fédéraux ainsi que des employés provinciaux, lesquels ont été encouragés à s'y conformer.

En ce qui concerne la **recommandation numéro 9**, je suis heureuse de vous informer que le Centre communique régulièrement avec le milieu des gens d'affaires francophones et continuera de favoriser ces relations. En outre, notre agent bilingue rencontre périodiquement la Chambre de commerce franco-canadienne et le bureau de Vancouver de la Chambre de commerce française. Le Centre annonce aussi ses services au verso de la page couverture des répertoires annuels de la Chambre, dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO note avec plaisir que le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest travaille en étroite collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique afin d'adapter les services aux besoins des clients francophones du Centre. En outre, elle estime que le Ministère doit veiller, dans le cadre de ce partenariat, à mettre en place des mesures pratiques visant à accroître la capacité du Centre de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais, notamment aux chapitres de l'accueil du public dans les deux langues officielles et du transfert des appels provenant de clients d'expression française.

NOTES

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



Annexe A

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 est informé de l'emplacement des bureaux désignés.
- Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.



Annexe B

Glossaire

- **demande importante**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application. Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

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

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

- **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).